

Programma van Eisen

Omnibuzz Europese aanbesteding Leerlingenvervoer

Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert

2024-2028

Percelen 1 tot en met 4



04 december 2023

Inhoudsopgave

1. Omvang opdracht.....	4
1.1 Beschrijving dienst	4
1.2 Percelen	4
1.3 Omvang opdracht.....	4
2. Uitvoering.....	5
2.1 Ritplanning	5
2.2 Combinaties	6
2.3 Ophaal- en afzetmarges.....	7
2.4 Individuele reistijd leerlingenvervoer	7
2.5 Op- en overstapplaatsen	7
2.6 Verbod in voertuig	8
2.7 Hulpmiddelen	8
3. Personeel	8
3.1 Onderaanneming.....	8
3.2 Chauffeursinzet	9
3.3 Chauffeurs.....	9
3.4 Begeleiding.....	10
3.5 Overig personeel.....	11
3.6 Coördinator.....	11
3.7 Training	11
3.8 Verklaring omtrent het gedrag.....	11
3.9 Social Return.....	11
4. Materieel.....	12
4.1 Algemeen	12
4.2 Rolstoelvervoer	12
4.3 Algemene eisen.....	12
4.4 Uitstraling en kleurstelling	13
4.5 Milieueisen	13
5. Registratie en rapportage.....	14
5.1 Dataritten.....	14
5.2 Ritadministratie.....	14
5.3 Data-uitwisseling	15
6. Communicatie en klachtenprocedure	15
6.1 Bereikbaarheid	15

6.2 Communicatie leerlingenvervoer.....	16
6.3 Communicatietool.....	17
6.4 Overleg.....	17
6.5 Klachtenprocedure	18
6.6 Klanttevredenheidsonderzoek.....	18
7. Financieel en contractueel	18
7.1 Vergoeding.....	18
7.2 Ziek- en loosmeldingen	19
7.3 Opslagen	20
7.4 Begeleiding.....	21
7.5 Prestatiestimuli	21
7.6 Specificatie eindnota	22
7.7 Indexering.....	22
7.9 Kennismaking start schooljaar	22
7.10 Sanctiebeleid.....	23
7.11 TX-keurmerk.....	23
8. Overig	23
8.1 Implementatieplan	23
8.2 Controle en toezicht	24
8.3 Continuïteit	24
8.4 Persoonsgegevens.....	24
9. Begrippenlijst	24
Bijlagen	25

1. Omvang opdracht

1.1 Beschrijving dienst

Omnibuzz (hierna genoemd opdrachtgever) is een gemeenschappelijke regeling, welke is gevestigd in Sittard en waarin 30 Limburgse gemeenten samenwerken op het gebied van doelgroepenvervoer¹.

Omnibuzz verzorgt op dit moment de inkoop, het contractbeheer, de ritaanname en de tactische regie van het vraagafhankelijke WMO-vervoer. Vanaf 1 augustus 2024 wordt deze dienstverlening uitgebreid met het leerlingenvervoer voor een aantal van de deelnemende gemeenten, te weten de gemeenten Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert. Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van vervoerders (hierna genoemd opdrachtnemer) voor de uitvoering van het leerlingenvervoer. Het betreft het plannen van het vervoer, het communiceren over dit vervoer en uitvoeren van vervoer van leerlingen van herkomst- naar bestemmingsadres.

Het leerlingenvervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoersysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde leerlingen hiervan gebruik kunnen maken. Het uitgangspunt is dat er altijd sprake moet zijn van (kosten)efficiency, waarbij de opdrachtgever en opdrachtnemer kijken naar mogelijkheden om het vervoer te combineren met andere ritten en/of vervoersstromen en/of percelen en/of andere gemeenten.

Binnen deze opdracht worden leerlingen vervoerd tussen het woonadres/een opstapplaats en een schoollocatie (en v.v.). Het aantal leerlingen, de herkomsten (woon-/ophaaladressen) en bestemmingen kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Leerlingen beschikken over een door de gemeenten vastgesteld leerlingprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd.

1.2 Percelen

De opdracht voor het leerlingenvervoer bestaat uit vier percelen, te weten:

- **Perceel 1** Vervoer van leerlingen naar bestemmingen binnen de gemeenten Echt-Susteren, Roerdalen en Roermond (ca. 360 leerlingen).
- **Perceel 2** Vervoer van leerlingen naar bestemmingen binnen de gemeenten Leudal, Maasgouw, Nederweert en Weert (ca. 173 leerlingen).
- **Perceel 3** Vervoer van leerlingen naar bestemmingen gelegen ten westen en noorden van de percelen 1 en 2 (ca. 104 leerlingen).
- **Perceel 4** Vervoer van leerlingen naar bestemmingen gelegen ten zuiden van de percelen 1 en 2 (ca. 72 leerlingen).

1.3 Omvang opdracht

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van een aantal relevante gegevens van het huidige vervoer. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen en bestemmingen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het leerlingenvervoer kan ertoe leiden dat wijzingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht.

¹ Vervoer voor bepaalde doelgroepen, zoals leerlingen, ouderen, gehandicapten of mensen met een specifieke ziekte of aandoening. Reizigers krijgen vanuit de gemeente een vervoersindicatie of worden vervoerd in opdracht van de gemeente.

Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De gemeenten hanteren een actief beleid om de zelfredzaamheid van leerlingen te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren. Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

2. Uitvoering

2.1 Ritplanning

Binnen het leerlingenvervoer is er sprake van vervoer dat zoveel als mogelijk via een vaste structuur wordt uitgevoerd. De opdrachtgever stelt hier een aantal voorwaarden aan.

Algemeen

De opdrachtnemer maakt (in samenwerking) met de opdrachtgever 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.

Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke route. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)route. Iedere unieke route moet per periode (ochtend/middag) een uniek nummer krijgen. De opdrachtnemer moet uitgaan van een ritplanning waarbij voor iedere leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, chauffeur(s), voertuig, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om leerlingen uit een perceel onder te brengen binnen een ander perceel (bijvoorbeeld als er sprake is van een goede combinatiemogelijkheid die perceeloverschrijdend is). De betreffende opdrachtnemers zijn verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Daarmee zijn de (financiële) afspraken leidend uit het perceel waar de leerling in vervoerd wordt.

Gegevens leerlingen

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens (bijlage 1) 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. De opdrachtgever kan hierbij ook in voorkomende gevallen de inzet van een bepaald voertuigtype (taxi/taxibus/rolstoelbus) afdwingen. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, per omgaande te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling, (type) bestemming, schooltijden, vakanties en studiedagen.

Wijzigingen

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever gemelde mutaties, nieuw aangemelde leerlingen en vervoer naar nieuwe bestemming, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de derde schooldag vanaf aanmelding, te vervoeren.

Hierbij moet de opdrachtnemer extra aandacht hebben voor de consequenties voor de eventuele overige leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen (zoals ouders/verzorgers) hieromtrent. Dit is met name van belang voor leerlingen die moeite hebben met aanpassingen in hun dagelijkse patroon.

Zitplaats leerlingenvervoer

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig welke door de chauffeur wordt gehandhaafd. Indien om moverende redenen door de opdrachtgever of opdrachtnemer besloten wordt tot het wijzigen van de zitplaatsindeling vormt deze gewijzigde indeling de nieuw te hanteren zitplaats-indeling.

2.2 Combinaties

Binnen het leerlingenvervoer is het niet toegestaan routes te combineren met andere doelgroepenvervoer, tenzij de opdrachtgever aangeeft dat er een combinatie met een andere doelgroep is toegestaan.

Leerlingenvervoer

Er gelden géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/bestemmingen binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen niet gecombineerd kunnen worden, dan is de opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen en de planning per omgaande hierop aan te passen.

Andere gemeenten

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (hiermee worden gemeenten bedoeld die niet tot deze opdracht behoren) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de kwaliteitseisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen én na uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde locatie/bestemming maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de opdrachtgever, dan moet de opdrachtnemer meewerken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. De opdrachtgever beslist na overleg én na vastlegging van het financiële voordeel omtrent de wijziging. Alle wijzigingen dienen door de opdrachtnemer binnen drie werkdagen doorgevoerd te zijn. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente (een gemeente die niet tot deze samenwerking behoort) reizen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

2.3 Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 5 tot 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 5 tot 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de desbetreffende leerlingen. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om leerlingen al eerder dan deze marge af te zetten bij de school/ bestemming.

Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail) een beargumenteerd voorstel voor het toestaan van wachttijd indienen bij de opdrachtgever. Vergoeding voor wachttijd vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever (zie paragraaf 7.1).

2.4 Individuele reistijd leerlingenvervoer

Bij de uitvoering van het leerlingenvervoer dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is.

Algemeen

De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 60 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd-criterium. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning van opdrachtnemer te monitoren om na te gaan of er niet gepland wordt buiten de toegestane maximale reistijden en zo nodig aanpassing van de planning te realiseren.

Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt uiteindelijk de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling (gebaseerd op de daadwerkelijk gerealiseerde tijden volgens de data). Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Percelen 3 en 4

In aanvulling op het algemene uitgangspunt geldt voor de percelen 3 en 4 dat bij overschrijding van de individuele maximale reistijd - door het combineren van leerlingen naar dezelfde bestemming – dat de omrijdtijd (extra reistijd ten opzichte van de rechtstreekse tijd tussen woonadres en bestemming) zo kort mogelijk is, maar niet meer dan 45 minuten bedraagt. Afwijking hiervan is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2.5 Op- en overstapplaatsen

Momenteel wordt er binnen het routevervoer van de deelnemende gemeenten géén gebruik gemaakt van op- en/of overstapplaatsen. Mocht gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijken dat het invoeren van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering te bespreken. De opdrachtgever beslist na dit overleg omtrent invoering van op- en/of overstapplaatsen én de vast te stellen locatie(s). De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

2.6 Verbod in voertuig

De volgende gedragsregels zijn van toepassing binnen het voertuig:

- 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, medicijnen etc. 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.

Er wordt een vervoersreglement opgesteld door de opdrachtgever. Gedurende de implementatieperiode wordt deze beschikbaar gesteld.

2.7 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien 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, bijvoorbeeld 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.

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

3. Personeel

3.1 Onderaanneming

De inzet van onderaannemers is toegestaan. De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. Het is niet toegestaan dat de onderaannemer diensten uitbesteedt aan derden en/of aan eigen onderaannemers. Alle uitvoeringseisen in onderhavige opdracht zijn ook van toepassing op onderaannemers.

De opdrachtgever wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van eventuele (andere) onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Wijzigingen zijn nadrukkelijk uitsluitend toegestaan na goedkeuring van de opdrachtgever. De hoofdaannemer blijft aansprakelijk voor de uitvoering en de kwaliteit van onderhavige opdracht. Bij de inzet van onderaannemers moeten deze direct met de centrale van de opdrachtnemer zijn verbonden en moet realtime data van deze onderaannemers worden teruggeleverd aan het systeem van de opdrachtgever (SmartWheels).

3.2 Chauffeursinzet

De opdrachtgever gaat uit van een vaste (pool) chauffeur(s) per routelD, maar maximaal drie vaste chauffeurs per routelD zijn toegestaan. De inzet van een andere chauffeur op een rit/route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Na het ontslag van een vaste chauffeur moet binnen vier weken een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden op de route.

In voornoemde gevallen dienen alle betrokkenen, waaronder de ouders/verzorgers, in de betreffende rit/route zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

3.3 Chauffeurs

Aan de chauffeurs worden eisen gesteld die van toepassing zijn op onderhavige opdracht. Deze eisen zijn ook van toepassing voor de chauffeurs die via onderaannemers betrokken zijn bij de uitvoering.

Eisen algemeen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de chauffeur:

- Is in het bezit van een chauffeurspas.
- Is als chauffeur herkenbaar door bijvoorbeeld bedrijfskleding (sweater of blouse is voldoende) en/of duidelijk zichtbare badge en is correct gekleed.
- Moet zich op verzoek van een betrokkene zijn/haar bedrijfslegitimatie kunnen overhandigen.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan naar de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling en 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.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals rolstoelen en rollators.
- Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- Ziet erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van leerlingen die dit om medische redenen moeten.

De chauffeurs dienen op de hoogte te zijn van (en weet te handelen in van voorkomende situaties):

- Het protocol calamiteiten/onvoorziene omstandigheden (zie bijlage 6).
- Het protocol huiselijk geweld van de werkgever.
- De spelregels van het leerlingenvervoer.
- Het vervoersreglement.

Aanvullend is de volgende training vereist en dient te zijn afgerond (en op eerste verzoek te worden overhandigd aan de opdrachtgever):

- Levensreddend handelen of gelijkwaardig.

Eisen dienstverlening

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.
- Zorgt dat het voertuig zodanig geparkeerd wordt dat de leerlingen geen gevaarlijke verkeerssituaties hoeven te overbruggen.
- Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/bestemming.
- Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever voor dat de leerling achter de voordeur van de school/bestemming worden afgezet. Leerlingen worden niet in de klas gebracht. Tijdens de warme overdracht blijven er nooit leerlingen alleen in het voertuig achter. Hier vindt altijd overleg plaats tussen de eventuele begeleider danwel de contactpersoon van de school/ bestemming.
- Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling moet voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig zijn in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- 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 uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de betrokkenen (ouders/ verzorgers, de school/bestemming en het vervoerbedrijf) op de hoogte. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- Maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
- Maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen.

Eisen rolstoelvervoer

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

- Ziet erop toe dat rolstoelen en leerlingen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR (SFM).
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

Aanvullend op de algemeen vereiste trainingen is de volgende training vereist (en op eerste verzoek te worden overhandigd aan de opdrachtgever):

- Cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM).

3.4 Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer of opdrachtgever, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Indien hier door de

opdrachtgever toe besloten wordt dient de opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen. Zie paragraaf 7.4 voor de vergoeding voor de inzet van begeleiding.

3.5 Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende offerte.

3.6 Coördinator

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (met beslissingsbevoegdheden), de “coördinator leerlingenvervoer” die voor de opdrachtgever direct aanspreekbaar is en daarnaast bereikbaar is via een eigen e-mailadres. Tevens benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator routegebonden vervoer. De coördinator van het vervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer. Daarnaast moet de coördinator de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring hebben met coördinatie en planning van leerlingenvervoer.

3.7 Training

Opdrachtgever acht de kwaliteit van de chauffeurs in het leerlingenvervoer van dusdanig belang dat zij hierin zelf actief een rol wenst te spelen. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid éénmaal per jaar een informatiebijeenkomst/training te organiseren voor alle chauffeurs en overig personeel van het leerlingenvervoer. De opdrachtnemer stelt verplicht en kosteloos hiervoor alle personeelsleden maximaal éénmaal per jaar beschikbaar. Dit geldt tevens voor de chauffeurs die worden ingezet via onderaannemers. De voorbereiding van deze bijeenkomst vindt plaats door nauwe samenwerking van opdrachtgever, opdrachtnemers en vertegenwoordigers van doelgroepen.

3.8 Verklaring omtrent het gedrag

De opdrachtnemer dient voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur en betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (VOG) van maximaal drie maanden oud of kopie van de chauffeurspas te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder deze informatie is verstrekt, dient de verklaring (maximaal drie maanden oud) of een kopie van de chauffeurspas vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas. De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Melding moet binnen 48 uur plaats te vinden aan de opdrachtgever. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de leerling(en), moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld worden. Tevens dient daarna de afhandeling van het incident aan de opdrachtgever worden teruggekoppeld.

3.9 Social Return

De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor onderhavige opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep. Werkzoekenden die op deze manier kunnen instromen worden eerst ingezet bij ondersteunende

werkzaamheden en stromen na gebleken geschiktheid en verkrijgen van de vakbekwaamheid door naar chauffeursvacatures die ontstaan door natuurlijk verloop en/of extra behoefte aan chauffeurs.

Voor een verdere invulling van dit onderwerp wordt verwezen naar de bijlage 4.

4. Materieel

4.1 Algemeen

De opdrachtnemer vervoert de leerling altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig. Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

- Taxi/personenauto (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers).
- Taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).
- Rolstoelauto (minimaal 1 plaats voor een rolstoel en 2 zitplaatsen voor passagiers).
- Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).

De rolstoelauto mag alleen ingezet worden als dit past bij de hoeveelheid leerlingen naar een bestemming.

De opdrachtnemer heeft de vrijheid alle vervoermiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de inzet van grootschalig materieel (voertuigen voor meer dan 8 passagiers) te onderzoeken en in te zetten. De opdrachtnemer wordt hierbij betrokken en in gezamenlijkheid wordt gekeken naar de mogelijkheden en de wijze van uitvoering.

4.2 Rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer moet beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
- De rolstoelvoertuigen zijn zo ingericht dat rolstoelen volgens de Code VVR (SFM) vastgezet kunnen worden.
- Er moeten zoveel mogelijk rolstoelgebonden leerling in hetzelfde voertuig naar dezelfde bestemming worden vervoerd.
- De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig 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.
- Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

4.3 Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer.
- Voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
- Zijn voorzien een gevulde EHBO-trommel (waarvan de inhoud voldoende houdbaar is), goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder.
- Zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.

- Zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn voorzien registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit bestek. De apparatuur moet ritinformatie, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- Hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm.
- Zijn voorzien van goed werkende airco of klimaatbeheersing.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle leerlingen tijdens de rit kan zien.

4.4 Uitstraling en kleurstelling

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het leerlingenvervoer. Minimaal 95% van de ritten (per perceel) moet met voertuigen worden gereden die wel aan de volgende huisstijl en eisen voldoen.

- Voertuigen zijn binnen en buiten representatief.
- De (rolstoel)bussen zijn herkenbaar als voertuig van Omnibuzz-vervoer door middel van bestickering/belettering op voor- en achterzijde en beide zijanten van het voertuig volgens het in bijlage 3 bijgevoegde beletteringschema en huisstijl. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De opdrachtnemer betaalt de productiekosten.
- De personenauto's zijn herkenbaar als voertuig van Omnibuzz-vervoer door middel van een magneetbord op beide zijden van het voertuig. Bestickering/belettering is ook toegestaan. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De opdrachtnemer betaalt de productiekosten. Een en ander in lijn met het in de bijlage opgenomen Beletteringschema met prijsindicatie.
- Voertuigen zijn wit of mogelijk lichtgrijs (akkoord opdrachtgever nodig) van kleur.
- Voertuigen moeten bij aanvang rit schoon en schadevrij zijn.
- Reclame-uitingen anders dan vermelding van de eigen bedrijfsnaam (zie hieronder) in en op de voertuigen is niet toegestaan.
- Vermelding van de eigen bedrijfsnaam en contactinfo is toegestaan volgens de wijze zoals deze is aangegeven in de bijlage.
- Over andere voertuigtypes dan weergegeven in de bijlage en andere wensen overleggen opdrachtgever en opdrachtnemer over een alternatie. De maatvoering zoals in de bijlage blijft als uitgangspunt dienen.

4.5 Milieueisen

De opdrachtgever streeft naar een duurzame uitvoering van het leerlingenvervoer. De opdrachtgever is zich bewust van de op het moment beperkte beschikbaarheid en actieradius van duurzame rolstoelvoertuigen.

Alle voertuigen dienen tenminste te voldoen aan de Euro 6-norm en zijn bij inzet binnen onderhavige opdracht niet ouder dan 5 jaar. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

Met betrekking tot taxi/personenauto's en taxibussen zijn aanvullend de volgende duurzaamheidseisen van toepassing (gebaseerd op RDW-data):

Periode	Inzet zero-emissie (per perceel)
1 augustus – 31 december 2024	25% van het totaal aantal gefactureerde maandelijkse kilometers (zonder startkilometers)
1 januari 2025 – 31 juli 2026	38,5% van het totaal aantal gefactureerde maandelijkse kilometers (zonder startkilometers)
1 augustus 2026 – 31 juli 2028 (en eventuele verlengingen)	50% van het totaal aantal gefactureerde maandelijkse kilometers (zonder startkilometers)

5. Registratie en rapportage

5.1 Dataritten

Van alle ritten moet minimaal 97% uitgevoerd worden met terugkoppeling van realtime-gegevens volgens het dataprotocol. Dit geldt onverkort ook voor alle ritten uitgevoerd door onderaannemers. Indien zich situaties voordoen waarbij buiten de schuld om van de opdrachtnemer of onderaannemer geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg.

Bovenstaande houdt in dat maximaal 3% van de ritten uitgevoerd mogen worden als niet-datarit. Onder een niet-datarit verstaat de opdrachtgever:

- een rit zonder in- en of uitstaptijd;
- een rit met handmatig ingevulde of aangepaste in- en of uitstaptijden;
- een rit waarbij de GPS-positie bij in- en of uitstaptijd ontbreekt;
- een rit waarbij de GPS-locatie meer dan 250 meter afwijkt van de GPS-referentielocatie (vastgesteld door opdrachtgever volgens Wgs84 decimale graden) bij in- en of uitstap.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een sanctie op te leggen (zie paragraaf 7.10) bij het niet voldoen aan voorgenoemde eisen.

5.2 Ritadministratie

- De opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning en de ritregistratie op de voertuigen.
- De opdrachtnemer dient vanuit het planpakket een live koppeling te realiseren met het data beheersysteem van de opdrachtgever (SmartWheels) middels interfaces (zie bijlage 2). De opdrachtgever test een maand voorafgaand aan de start van het vervoer gezamenlijk met de opdrachtnemer alle koppelingen.
- De opdrachtgever is eigenaar van de gegevens over de ritaanvragen en de vervoerprestatie. De opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten.
- De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever toegang tot de brongegevens (onbewerkte rit-administratie). Vanuit deze gegevens zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excelbestand.

- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk (zoals vaste ritten en leerlingenbestand) voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen 5 werkdagen na het verzoek in het dan 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.
- Bij gebreke van handelen door opdrachtnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste 3 volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.
- Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op 3 wijzen:
 - Live middels een data koppeling.
 - Dagelijks via de planinterface (zie bijlage 2).
 - Als gegevensbestand, maandelijks.
 - Als maandrapportage.
 - Als jaarrapportage.

5.3 Data-uitwisseling

Minimaal de volgende data wordt dagelijks via de interface teruggekoppeld:

- Uitgevoerde ritten (per doelgroep).
- Aantal kilometers.
- Ritplanning (leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen).
- Chauffeursnummer ingezette chauffeur.
- Kenteken ingezet voertuig.

In de volgende situaties ontvangt de opdrachtgever separaat (en zo spoedig mogelijk) een terugkoppeling:

- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen/passagiers).

6. Communicatie en klachtenprocedure

6.1 Bereikbaarheid

De centrale van de opdrachtnemer is voor de opdrachtgever bereikbaar op alle dagen, dat het leerlingenvervoer operationeel is, bemand en direct persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het bestemmingsadres. De opdrachtnemer is voor de opdrachtgever direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer. Via dit telefoonnummer krijgt de opdrachtgever direct contact met de planningsfunctie van de opdrachtnemer. De planningsfunctie is diegene die direct contact kan opnemen met de voertuigen.

Direct betrokkenen bij het leerlingenvervoer, zoals ouders/verzorgers, onderhouden rechtstreeks contact met de opdrachtgever. Meldingen worden door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer gemeld.

6.2 Communicatie leerlingenvervoer

Binnen het leerlingenvervoer is er een onderscheid te maken in de wijze van communicatie als het gaat om de periode rond de zomervakantie (start nieuw schooljaar) en gedurende het schooljaar.

Voorafgaand aan het schooljaar

- De opdrachtgever zal ieder schooljaar uiterlijk de vrijdag voorafgaand aan de laatste week voor de zomervakantie de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende schooltijden, adressen en reisdagen). De informatie wordt beschikbaar gesteld via SmartWheels.
- De opdrachtgever zal ieder schooljaar uiterlijk de vrijdag voorafgaand aan de laatste week voor de zomervakantie de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: scholenlijst (NAW, schooltijden, adressen, vakanties en studiedagen). Wijzigingen gedurende het schooljaar worden zo snel mogelijk doorgegeven aan de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer moet uiterlijk 3 weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toesturen.
- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling schriftelijk én mondeling (tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek met de chauffeur aan huis) minimaal 3 werkdagen voorafgaand aan de start van het nieuwe schooljaar. De informatie bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen. Alle overige informatie, zoals telefoonnummers waarop de opdrachtgever bereikbaar is, informatie over het klachtenmeldpunt en informatie ten aanzien van de communicatie- en registratietool (SmartWheels) worden door de opdrachtgever richting ouders/verzorgers gecommuniceerd.
- Gedurende een periode van 5 weken is er sprake van een mutatiestop. Dit betekent dat aanmeldingen die bij de opdrachtnemer vanaf 3 weken voor de start van het nieuwe schooljaar binnenkomen tot en met de 2^e schoolweek in het schooljaar geen verplichting heeft de mutaties te verwerken. Deze mutaties moeten uiterlijk verwerkt zijn in de 3^e schoolweek. Het staat de opdrachtnemer vrij om mutaties die sneller verwerkt kunnen worden eerder door te voeren. Hierover wordt de opdrachtgever geïnformeerd door de opdrachtnemer.

Deadline	Actie	Door
Uiterlijk de vrijdag voorafgaand aan de laatste week voor de zomervakantie	Aanleveren leerlinggegevens en scholenlijst bij opdrachtnemer	Opdrachtgever
Uiterlijk 1e week in de zomervakantie	Aanleveren scholenlijst bij opdrachtnemer	Opdrachtgever
Wekelijks tot de 3 ^e week in de zomervakantie	Aanleveren mutaties leerlinggegevens bij opdrachtnemer	Opdrachtgever
Uiterlijk 3 weken voor aanvang van het schooljaar	Aanleveren concept-planning bij opdrachtgever	Opdrachtnemer
Uiterlijk 2 weken voor aanvang van het schooljaar	Terugkoppeling concept-planning bij opdrachtnemer	Opdrachtgever
Uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van het schooljaar	Kennismaking en informeren ouders/verzorgers	Opdrachtnemer
Periode 3 weken voor aanvang start schooljaar tot en met de 2 ^e schoolweek	Mutatiestop	Opdrachtnemer

Gedurende het schooljaar

- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek met de chauffeur aan huis). De informatie bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen. Alle overige informatie, zoals telefoonnummers waarop de opdrachtgever bereikbaar is, informatie over het klachtenmeldpunt en informatie ten aanzien van de communicatie- en registratietool (SmartWheels) worden door de opdrachtgever richting ouders/verzorgers gecommuniceerd.
- Bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur gedurende het schooljaar worden de ouders/verzorgers zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen (minimaal één dag voorafgaand aan de start).
- Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning. Vervolgens wordt dagelijks een actuele planning verstrekt via de interface aan het systeem van de opdrachtgever (SmartWheels).
- Bij vertraging 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.

6.3 Communicatietool

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 (SmartWheels) van de opdrachtgever, de koppeling bestaat uit meerdere interfaces via een SOAP webservice (zie bijlage voor meer informatie).

Ook ouders/verzorgers maken gebruik van deze communicatietool om inzage te hebben in informatie met betrekking tot het eigen kind: planning, tijden en ruitvoering. Naast de mogelijkheid om ziek-/betermeldingen en klachten door te geven aan de opdrachtgever, hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid om ziek-/betermeldingen en klachten rechtstreeks in de communicatietool te registreren. Er vindt geen direct contact plaats tussen ouders/verzorgers en de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer moet dagelijks de routeplanning (route, leerling, bestemmingslocatie, gewenste ophaal- afzettijd, geplande ophaal- afzettijd) inlezen via de planinterface (zie bijlage). De opdrachtgever test een maand voorafgaand aan de start van het vervoer gezamenlijk met de opdrachtnemer alle koppelingen.

6.4 Overleg

- Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na verloop van tijd (bij een stabiele uitvoering) wordt dit afgebouwd tot kwartaaloverleggen. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon (de coördinator) van de opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.
- Voorafgaand aan het overleg draagt de opdrachtnemer agendapunten aan die betrekking hebben op de huidige uitvoering, relevante aandachtspunten/knelpunten en (toekomstige) ontwikkelingen.

- Tijdens deze overlegmomenten worden ook eventuele (beleids)ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

6.5 Klachtenprocedure

De opdrachtgever heeft een klachtenregeling (zie bijlage 5) vastgesteld voor klachten als gevolg van de uitvoering. De opdrachtnemer en opdrachtgever hanteren deze procedure. De opdrachtgever maakt gebruik van de klachtenmodule in SmartWheels voor het indienen en verwerken van klachten. Bij de afhandeling van de klacht maakt ook de opdrachtnemer gebruik van dit systeem.

De eerste beoordeling van de klacht wordt door de opdrachtgever gedaan. De melding van ouders/verzorgers komt rechtstreeks via SmartWheels bij de opdrachtgever terecht of wordt door de opdrachtgever ingevoerd. Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of is toegewezen aan de afhandelende partij (opdrachtnemer), dient de klacht binnen 10 werkdagen afgehandeld te worden en via een reactie in SmartWheels schriftelijk verwerkt te worden. De opdrachtgever beoordeelt de klachtafhandeling.

Mocht op basis van feiten uit het dataportaal blijken dat de afhandeling van de klacht onjuist of incompleet is, dan treedt opdrachtgever in overleg met klachtafhandelaar van de uitvoerende partij. Dit kan leiden tot een aanpassing in de klachtafhandeling.

Bij zeer ernstige, maatschappelijk gevoelige klachten of klachten met letselschade dient de opdrachtnemer acuut de opdrachtgever te informeren, zodat opdrachtgever de noodzakelijke nazorg kan vormgeven. Nadien dient de klacht alsnog via het normale circuit te worden afgehandeld.

6.6 Klanttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks wordt door de opdrachtgever een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd waarin de dienstverlening van de opdrachtnemer wordt beoordeeld. De resultaten worden gedeeld met de opdrachtnemer en in gezamenlijkheid worden actiepunten vastgesteld. De opdrachtnemer is verplicht hier medewerking aan te verlenen en indien van toepassing een plan van aanpak op te stellen met betrekking tot verbeter- en aandachtspunten.

7. Financieel en contractueel

7.1 Vergoeding

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

- Startkilometers per leerlingrit (gebaseerd op 4 kilometer).
- Tarief per leerlingkilometer (gebaseerd op directe kilometers).

Het tarief per leerlingrit (per perceel) moet de inschrijver in deze procedure offrenen en vormt het uitgangspunt in de maandelijkse facturatie.

Fictief Rekenvoorbeeld:

- Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 0,50 ex. btw.
- A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding leerling X per rit: (4 kilometer + 7,8 kilometer) * € 0,50 = € 5,90 ex. btw.
- Vergoeding leerling X in maand Y: 36 ritten * € 5,90 = € 212,40 ex. btw

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op alle uitgevoerde leerlingritten gedurende een maand.
- Onder een leerlingrit wordt de reis tussen het opstappunt/huisadres (A) van de leerling tot en met het uitstappunt/eindbestemming (B) van de leerling verstaan (directe A-B kilometers, gebaseerd op de **kortste** route volgens de door de opdrachtgever vastgestelde kilometers via SmartWheels). Hierbij wordt gebruik gemaakt worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) en huisnummer van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.
- De leerlingkilometers zoals deze zijn vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
- Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wel wordt besloten.
- 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. De **kortste** afstand (met de auto) is leidend voor de bepaling van het aantal leerlingkilometers.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde leerlingritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per leerling) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd. Een uitzondering geldt voor loos-, ziek- en afmeldingen zoals beschreven in paragraaf 7.2.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school/locatie als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit worden vergoed na overleg en toestemming van de opdrachtgever (zie paragraaf 2.3).
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra reiskilometers worden niet vergoed aan de opdrachtnemer.
- Als opslagen van toepassing zijn (zie paragraaf 7.3) wordt het tarief afgerond op twee cijfers achter de komma.

7.2 Ziek- en loosmeldingen

Bij ziek- en loosmeldingen hanteert de opdrachtgever de beschreven werkwijze.

Ziekmeldingen/afwezigheid

- Bij ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan vijf (5) aaneengesloten schooldagen, wordt de leerlingrit vergoed aan de opdrachtnemer. Is deze periode langer dan vier aaneengesloten dagen (dus vanaf de vijfde schooldag), dan ontvangt de opdrachtnemer geen vergoeding van de leerlingrit van die zieke leerling.
- Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een gehele route (samenstelling van leerlingritten) niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen.
- Voor de vergoeding van de leerlingrit binnen het vervoer geldt het binnen het betreffende perceel tarief per leerlingrit.

Loosmeldingen

Loosmeldingen worden vergoed. Dit zijn alle leerlingritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd én niet vooraf is afgemeld, bijvoorbeeld door het niet aanwezig zijn van een leerling. Via de realtime data-uitwisseling dienen loosmeldingen direct inzichtelijk te zijn in SmartWheels. Hierbij wordt een maximale afwijking geaccepteerd van 250 meter van de GPS-referentielocatie (vastgesteld door opdrachtgever volgens Wgs84 decimale graden).

7.3 Opslagen

In een aantal situaties is er, naast het standaard aantal startkilometers, sprake van een opslag. Onderstaand is een tabel weergegeven waarin de opslagen zijn weergegeven. Per opslag wordt vervolgens een korte beschrijving gegeven. Alle opslagen worden berekend voor de leerlingritten van de leerling waar de indicatie betrekking op heeft.

Omschrijving opslag	Opslag in kilometers
Startkilometers (per leerlingrit)	4
Indicatie rolstoelvervoer (per leerlingrit)	8
Indicatie kleinschalig vervoer (per leerlingrit)	6
Indicatie personenauto (per leerlingrit)	6
Indicatie individueel vervoer (per leerlingrit)	10

Rolstoelvervoer

Omdat leerlingen die reizen met een rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslag als er sprake is van een leerlingrit met een rolstoel (op indicatie).

Kleinschalig vervoer

Voor ritten die worden verreden met leerlingen met de indicatie 'kleinschalig vervoer' is de combinatie met medeleerlingen toegestaan tot een maximum van 3 medereizigers. Deze opslag is van toepassing indien de opdrachtgever een combinatiebeperking oplegt aan de opdrachtnemer waardoor een route gesplitst **moet** worden. Deze opslag mag in rekening worden gebracht voor de leerlingrit waarvoor de combinatiebeperking wordt toegepast. De betreffende leerling krijgt een indicatie 'kleinschalig vervoer'.

Personenauto

De gemeenten kunnen een indicatie Personenauto toekennen aan een leerling indien deze niet in een taxibus kan worden vervoerd. De indicatie wordt toegepast op de ritten van de leerling waaraan de indicatie is toegekend. Deze opslag is niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen een taxi/personenauto wordt ingezet.

Individueel vervoer

Voor ritten die worden verreden met leerlingen met de indicatie 'individueel vervoer' (er is geen combinatie met andere leerlingen toegestaan), afgegeven door de opdrachtgever, geldt een opslag. Deze opslag is niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen individueel wordt vervoerd.

Dubbele opslagen

Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan mogen de opslagen bij elkaar worden opgeteld.

Voorbeeld:

- Indicatie: Individueel rolstoelvervoer.
- A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer.
- Vergoeding kilometers leerling X per rit:
4 kilometer (starttarief) + 8 kilometer (rolstoelvervoer) + 10 (individueel vervoer) + 7,8 kilometer.

Verre ritten

Voor leerlingritten tot en met 50,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief per leerling. Voor leerlingritten vanaf 50,1 km geldt boven de 50,0 km het geoffreerde kilometertarief + € 0,40 per leerlingkilometer.

Fictief Rekenvoorbeeld:

- Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 0,50 ex. btw.
- A-B afstand leerling X; 57,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding leerling X per rit:
 $((4 \text{ kilometer} + 50,0 \text{ kilometer}) * € 0,50) + (7,8 * (€ 0,50 + € 0,40)) = € 34,02 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding leerling X in maand Y: 36 ritten * € 34,02 = € 1.224,72 ex. btw

7.4 Begeleiding

Indien begeleiding ingezet wordt binnen het leerlingenvervoer is er sprake van een vergoeding voor deze extra passagier binnen de route/rit.

Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding georganiseerd vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat tarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. De kosten worden daarmee hetzelfde berekend als voor de leerlingen zoals beschreven in paragraaf 7.1. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg met én goedkeuring van de opdrachtgever), wordt deze extra afstand derhalve vergoed.

Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer (op verzoek van de opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 36,00 (exclusief btw, prijspeil 2024) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De tijd wordt bepaald op basis vanaf de start vanaf het eerste adres waar de begeleiding nodig is tot de bestemming. Vanaf het moment dat er geen leerling in het voertuig aanwezig is, wordt geen vergoeding gegeven. De kosten van de begeleiding worden separaat op de maandfactuur inzichtelijk gemaakt.

7.5 Prestatiestimuli

De opdrachtgever hecht waarde aan kwalitatief vervoer en past hierbij een bonus-/malusbeleid toe. Opdrachtgever past maandelijks op basis van de uitwerking van de onderstaande paragraaf de bonus/malus toe.

Stiptheid

Tijdigheid is binnen het leerlingenvervoer belangrijk (zie paragraaf 2.3). Het uitgangspunt is een stiptheid bij het afzetten en ophalen van minimaal 95%. Dit betekent dat minimaal 95% van alle uitgevoerde leerlingritten binnen de marges bij school is afgezet en binnen de marges bij school is opgehaald. Hierbij wordt gekeken naar de tijden uit de data in combinatie met de GPS-posities ten tijde van de timestamps. Maandelijks stelt de opdrachtgever per perceel de mate van tijdigheid vast, waarbij de volgende tabel van toepassing kan worden verklaard:

Percentage stiptheid	Invloed op maandfactuur
100%	Bonus van 3% op de maandfactuur
99%	Bonus van 2% op de maandfactuur
98%	Bonus van 2% op de maandfactuur
97%	Bonus van 1% op de maandfactuur
96%	Bonus van 1% op de maandfactuur
95%	Geen bonus of malus van toepassing
94%	Malus van 4% op de maandfactuur
93%	Malus van 6% op de maandfactuur
92%	Malus van 8% op de maandfactuur
91%	Malus van 9% op de maandfactuur
90%	Malus van 10% op de maandfactuur
<90%	Voor elke procent lager dan 90% geldt een malus van 1% per procent lagere percentage stiptheid. Voorbeeld: bij 80,2% is de malus 20% van de maandfactuur.

Hierbij gelden reguliere afrondingsnormen op hele getallen.

7.6 Specificatie eindnota

- De opdrachtnemer ontvangt 14 dagen (en uiterlijk 21 dagen) na het einde van de maand een specificatie met de gereden leerlingritten, de hoogte van de vergoeding, de hoogte van de opslagen en de eventuele verrekeningen (bonus/malus).
- De opdrachtnemer stuurt vervolgens de opdrachtgever een factuur gebaseerd op het overzicht van de opdrachtgever.
- De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

7.7 Indexering

De tarieven zoals aangeboden bij de inschrijving staan vast voor de periode vanaf aanvang overeenkomst tot en met 31 december 2024. Jaarlijks per 1 januari worden de tarieven geïndexeerd met de NEA-index. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2025.

7.9 Kennismaking start schooljaar

De opdrachtnemer ontvangt hiervoor de leerlingkilometers voor de betreffende leerling (volgens de beschreven systematiek, maar zonder starttarief of andere opslagen) bij de eerste vergoeding van het nieuwe schooljaar. Hierbij geldt als voorwaarde dat de opdrachtnemer aantoonbaar maakt (bijvoorbeeld via een app of door inzage te geven in de digitale routes) dat met de ouders/verzorgers/ leerlingen kennis is gemaakt. Indien niet aangetoond kan worden dat een kennismaking heeft plaatsgevonden wordt er geen extra rit vergoed.

7.10 Sanctiebeleid

- De opdrachtgever legt de opdrachtnemer een financiële sanctie op bij geconstateerde tekortkomingen. Indien de opdrachtnemer zich niet houdt aan één van de in dit bestek genoemde eisen legt de opdrachtgever een financiële sanctie op van € 500,- per geconstateerde overtreding (bijvoorbeeld het niet goed vastzetten van een rolstoel).
- De opdrachtgever legt een sanctie op van maximaal € 20.000,- indien de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld en de opdrachtnemer binnen 30 dagen na de in gebreke stelling de tekortkomingen in de ogen van de opdrachtgever onvoldoende heeft opgelost. Deze financiële sanctie kan meerdere keren worden opgelegd.
- Bij toepassing van de malusregeling op grond van paragraaf 7.5 zal er niet ook een aanvullende financiële sanctie opgelegd worden voor dezelfde tekortkoming, te weten: het niet behalen van het minimale stiptheidspercentage van 95%.
- Voor iedere rit/route waarbij voorafgaand aan het schooljaar (aantoonbaar) geen volledige kennismaking heeft plaatsgevonden, wordt op de eerste factuur van het nieuwe schooljaar een boete verrekend (zie paragraaf 7.9).
- De opdrachtgever legt een sanctie op bij het niet voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de dataritten (zie paragraaf 5.1).

7.11 TX-keurmerk

- De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemer in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien 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 onderaannemers) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de maandfactuur. 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.
- Indien de opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

8. Overig

8.1 Implementatieplan

De winnende inschrijver moet binnen 10 kalenderdagen na de voorlopige gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever. Nog vóór de definitieve gunning vindt een overleg plaats waarin het plan wordt besproken. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel (waaronder SROI), opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.

Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

8.2 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. De opdrachtnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

8.3 Continuïteit

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

8.4 Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- De AVG is van toepassing.
- Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht), zal de opdrachtnemer (of inschrijver), 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 als dan 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, de leerling- en ritdata.
- Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die 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 leerlinggegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van het vervoer overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.

9. Begrippenlijst

- Bestemming: de locatie waar de leerling wordt afgezet.
- Dataprotocol: protocol dat de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Doelgroepenvervoer: Vervoer voor bepaalde doelgroepen, zoals leerlingen, ouderen, gehandicapten of mensen met een specifieke ziekte of aandoening. Reizigers krijgen vanuit de gemeente een vervoersindicatie of worden vervoerd in opdracht van de gemeente.
- Gemeenten: Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert.
- Individueel vervoer: in opdracht van de opdrachtgever is geen combinatie met anderen toegestaan.

- Kleinschalig vervoer: in opdracht van de opdrachtgever is combinatie toegestaan met maximaal 3 andere leerlingen.
- Leerling: persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer per taxi tussen een feitelijk verblijfplaats of opstapplaats en school.
- (Leerling)rit: de rit die een leerling maakt van de feitelijk verblijfplaats of opstapplaats naar school (of andersom).
- Opdrachtgever: Omnibuzz.
- Opdrachtnemer: organisatie die zorgt voor het vervoeren van de leerlingen.
- Perceel: deel van de opdracht.
- Programma van Eisen (PvE): het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract worden beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- Route: geheel van leerlingritten vanaf het instappen van de eerste leerling tot het uitstappen van de laatste leerling.
- RouteID: unieke routenaam of routenummer dat zoveel als mogelijk gedurende de week volgens een vaste structuur wordt uitgevoerd.
- Rolstoelvoertuig: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- Taxibus: voertuig met 8 zitplaatsen naast de chauffeur.
- Taxi/personenauto: voertuig met maximaal 4 volwaardige zitplaatsen voor reizigers.

Bijlagen

De volgende bijlagen zijn separaat digitaal beschikbaar gesteld bij dit Programma van Eisen:

- Bijlage 1 Leerlingenlijst
- Bijlage 2 Beschrijving SmartWheels interfaces
- Bijlage 3 Belettering en huisstijl
- Bijlage 4 Social return
- Bijlage 5 Klachtenregeling
- Bijlage 6 Protocol calamiteiten/onvoorziene omstandigheden