

## Bijlage 4      Programma van eisen

In deze Bijlage is het Programma van eisen opgenomen. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze Bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de Inschrijving. Van de opdrachtgever kunt u verwachten dat zij op de hoogte blijft van de wet- en regelgeving rondom leerlingen- en jeugdhulpvervoer.

| Nummer | Algemene eisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A-1.   | Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende actuele regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A-2.   | In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| A-3.   | <p>Inschrijver verklaart het volgende:</p> <p>Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.</p> <p>Ik verklaar in het bijzonder dat:</p> <p>a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;</p> <p>b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;</p> <p>c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);</p> <p>d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.</p> |

| Nummer | Uitvoeringseisen |
|--------|------------------|
|--------|------------------|

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U-1.  | Het leerlingen- en jeugdhulpvervoer van de gemeente Zoetermeer is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de Gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| U-2.  | Het vervoer is uitsluitend bestemd voor de door de Gemeente aangemelde Leerlingen/Jeugdigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| U-3.  | De uitvoering van het leerlingenvervoer is bestemd voor Leerlingen die woonachtig zijn in de gemeente Zoetermeer (hierna genoemd de Gemeente). Met betrekking tot het jeugdhulpvervoer is het woonplaatsbeginsel van toepassing. Momenteel betreft het totale vervoer circa 180 Leerlingen en 30 Jeugdigen (peildatum oktober 2018). Zie Bijlagen ritinformatie m.b.t. leerlingenvervoer en ritinformatie m.b.t. jeugdhulpvervoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| U-4.  | De Gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Vooral als het gaat om ontwikkeling in de zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De gemeente kan bijvoorbeeld in overleg stimuleren om met het openbaar vervoer of de fiets te gaan reizen in plaats van met de taxi. Hierdoor kan het aantal Leerlingen/Jeugdigen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het leerlingenvervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de Gemeente de Contractant hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De Contractant is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. |
| U-5.  | De Contractant 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 eventuele combinanten en onderaannemers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| U-6.  | De Gemeente verstrekt met betrekking tot het leerlingenvervoer jaarlijks uiterlijk drie weken voor het einde van de zomervakantie de leerlingenlijst aan de Contractant. Latere aanmeldingen hoeven pas vanaf de derde schoolweek ingepland en georganiseerd te zijn (mutatiestop start schooljaar).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| U-7.  | De Contractant is verplicht de door de Gemeente nieuw aangemelde Leerlingen/Jeugdigen zo spoedig mogelijk te gaan vervoeren, uiterlijk binnen drie kalenderdagen moet met de uitvoering van het vervoer een aanvang te zijn gemaakt. In geval van door een deskundige van de gemeente vast te stellen crisissituatie kan het noodzakelijk zijn dat het vervoer al eerder wordt gestart. In voorkomende gevallen vindt onderlinge afstemming plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| U-8.  | De Contractant heeft voor de Gemeente een vaste contactpersoon voor het doorgeven van nieuwe aanmeldingen, overleg en wijzigingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| U-9.  | De Contractant dient er rekening mee te houden dat het aantal Leerlingen/Jeugdigen, de bestemmingen, reisdagen en reistijden, kan fluctueren gedurende de contractperiode. Hierdoor zal de ritplanning en/of beladen reistijd en/of voertuiginzet mogelijk ten voor- of ten nadere van Contractant veranderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| U-10. | Er gelden in beginsel geen combinatiebeperkingen binnen de uitvoering van deze opdracht. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat een of meer Leerlingen/Jeugdigen niet gecombineerd vervoerd kunnen worden. In dat geval is de Gemeente gerechtigd om een combinatie-beperking op te leggen. De Contractant dient hieraan medewerking te verlenen. Op aangeven van de Gemeente kunnen beperkingen worden opgelegd binnen het vervoer. De Contractant dient hier medewerking aan te verlenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| U-11. | De aflevertijd en ophaaltijd bij de locatie waar de Leerling/Jeugdige naar toe moet worden gevoerd, moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 20 tot 5 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van het                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | rooster van de desbetreffende Leerlingen/Jeugdigen. Afwijkingen hierop zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van de Gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| U-12. | <p>De maximale individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit + wachttijd op school (zie eis 13) is gelimiteerd tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maximaal 60 minuten voor het jeugdhulpvervoer.</li> <li>- maximaal 45 minuten voor het leerlingenvervoer binnen de gemeente-grenzen.</li> <li>- maximaal 90 minuten voor het leerlingenvervoer naar bestemmingen buiten de gemeentegrenzen.</li> </ul> <p>Combinatie van Leerlingen/Jeugdigen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium. Voor de bepaling van de individuele reistijd, geldt de feitelijke reistijd plus de wachttijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van aanvang van de (les)activiteit (en v.v.). Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het het af te leggen traject niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven.</p> |
| U-13. | Het is niet toegestaan om bij de uitvoering van het vervoer gebruik te maken van op- en/of overstapplaatsen anders dan het woonadres van de Leerling/Jeugdige. De Gemeente behoudt zich het recht voor om op- en overstapplaatsen gedurende de contractperiode in te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| U-14. | Voor elke rit dient een vaste groep chauffeurs (maximaal drie) te worden ingezet. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers en de Gemeente van de betreffende route uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de geplande rittijd door de Contractant te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een Contractant kan zich bij de uitvoering van deze overeenkomst nooit beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| U-15. | Indien begeleiding noodzakelijk is – zulks ter beoordeling van een door de gemeente aan te wijze deskundige- dan dient de Contractant een zitplaats vrij te houden voor de begeleiding (bijvoorbeeld een ouder/ verzorger). De ouder/verzorger dient na afloop van de rit naar huis te worden teruggebracht. De kosten van de retourrit van de begeleiding kunnen aan de Gemeente in rekening worden gebracht (conform de vastgestelde vergoedingssystematiek en het geoffreerde beladen uurtarief). Op verzoek van de Gemeente dient de Contractant de begeleiding te organiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| U-16. | Alle Jeugdigen worden in principe niet voorin het voertuig (zitplaats naast de chauffeur) vervoerd, tenzij de Gemeente hier schriftelijke (brief / email) toestemming voor heeft gegeven. Binnen het leerlingenvervoer is het wel toegestaan om Leerlingen voorin het voertuig te plaatsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| U-17. | De Contractant zet uitsluitend rookvrije voertuigen in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| U-18. | De Contractant draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| U-19. | In voorkomende situaties kan tijdens het vervoer een zitverhoger of kinderstoel gewenst zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders/verzorgers om deze hulpmiddelen ter beschikking te stellen. Daarnaast kan het voorkomen dat een Leerling/Jeugdige – zulks ter beoordeling van een door de gemeente aan te wijzen deskundige - een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De Contractant dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| U-20. | De Contractant verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materiaal of een tekort aan materiaal.                                                                                                                                            |
| U-21. | Gedurende de implementatieperiode worden in overleg met de Gemeente en Contractant een ongevalprotocol, weerprotocol, een pestprotocol en een protocol voor het geval niemand aanwezig is voor de overdracht van de Leerling/Jeugdige opgesteld. |

| Nummer | Personeelseisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P-1    | De door Contractant in te zetten chauffeurs moeten voldoen aan de op grond van de Taxiwet aan een taxichauffeur gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P-2    | Contractant dient op eerste verzoek voor iedere chauffeur/begeleider een verklaring omtrent het gedrag te overleggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| P-3    | Contractant geeft zijn chauffeur opdracht om uitsluitend door de Gemeente aangemelde Leerlingen/Jeugdigen mee te nemen in het voertuig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| P-4    | Contractant en de door deze in te zetten chauffeur zijn verantwoordelijk voor veilig vervoer en voor een rijstijl die past bij de weersomstandigheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| P-5    | De door de Gemeente in te zetten chauffeurs hebben een servicegerichte instelling, passen goede sociale vaardigheden toe en beschikken over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| P-6    | De door de Gemeente in te zetten chauffeurs laten het voertuig nooit onbeheerd (achter op het moment dat er Leerlingen/Jeugdigen in het voertuig zitten).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| P-7    | Het is niet toegestaan te tanken in aanwezigheid van de Leerlingen/ Jeugdigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| P-8    | De chauffeur heeft kennis van Het Nieuwe Rijden en past dit ook toe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P-9    | De chauffeurs hebben een goede kennis van wegen, straten en bestemmingslocaties binnen het vervoersgebied.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| P-10   | De chauffeurs zijn in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| P-11   | Op verzoek van de Gemeente dienen de betreffende chauffeurs aanwezig te zijn bij informatiebijeenkomsten die worden georganiseerd. Het betreft maximaal 3 uur per chauffeur per jaar. De kosten komen voor rekening van de Contractant. De Gemeente controleert de aanwezigheid van de chauffeurs aan de hand van een aftekenlijst.                                                                                                                                                                                   |
| P-12   | De chauffeurs zien erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt en dat in geval van rolstoelvervoer, de rolstoel goed wordt vastgezet alvorens te gaan rijden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| P-13   | Bij problemen met de Leerlingen/Jeugdigen of incidenten/ calamiteiten tijdens de rit stelt de chauffeur de centrale onverwijld daarvan op de hoogte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P-14   | De chauffeurs zijn op de hoogte van het mogelijke gebruik van het Taxipaspoort.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| P-15   | Voor aanvang van de start van het vervoer (of bij een personeelsswisseling) maakt de chauffeur kennis met de ouders/ verzorgers en de Leerlingen/Jeugdigen. De Contractant neemt hiertoe het initiatief. Dit wordt door de Gemeente actief gecontroleerd. De kennismaking voor aanvang van het nieuwe schooljaar vindt uiterlijk 1 week voor de eerste schooldag plaats. Zie ook eis 82.<br>Met betrekking tot het jeugdhulpvervoer vindt de kennismaking uiterlijk 48 uur voor aanvang van de eerste reisdag plaats. |
| P-16   | Contractant verplicht zich er toe om ervoor zorg te dragen dat alle voorgenoemde verplichtingen door de chauffeurs worden nagekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| P-17   | De Contractant benoemt een vast aanspreekpunt die zowel voor de Gemeente als voor overige betrokkenen direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger.                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P-18 | Indien de Contractant wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de Contractant rekening te houden met een aantal basisvaardigheden die noodzakelijk zijn: servicegerichte instelling, goede sociale vaardigheden, goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en kennis (door ervaring of door een door de Contractant te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep. |
| P-19 | De planners van de Contractant dienen (wegen)kennis te hebben van de omgeving waarbinnen het vervoer plaatsvindt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Nummer | Materieeleisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M -1   | Het volgende type rijdend materieel is toegestaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- taxi/personenauto formaat middenklasse (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers);</li> <li>- taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers);</li> <li>- rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| M -2   | Alle voertuigen moeten door de Rijksdienst voor het Wegverkeer zijn goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen moeten tevens voldoen aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer 2000).                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| M -3   | In het voertuig moeten een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| M -4   | In het voertuig moet een bijgewerkte lijst (op papier of digitaal) aanwezig zijn waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, bestemmingsadres en specifieke omstandigheden van de betreffende Leerling/Jeugdige.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| M -5   | In de voertuigen moet communicatieapparatuur aanwezig zijn voor directe communicatie tussen de centrale van Contractant en het voertuig..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| M -6   | Elke zitplaats moet zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Alle voertuigen moeten zijn voorzien van een goedwerkend klimaatbeheersingssysteem of airco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| M -7   | De opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Zonodig worden in de winterperiode de voertuigen voorzien van winterbanden of all weather banden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| M -8   | De Contractant dient de richtlijnen voor chauffeurs van de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) na te leven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| M -9   | In geval van rolstoelvervoer moet de rolstoelplaats bereikt kunnen worden middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden. De rolstoelplaats moet zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging, veilig voor zowel de bevestiging van de rolstoel als voor het vervoer van de Leerling/Jeugdige. Deze bevestiging dient altijd als zodanig gebruikt te worden.                     |
| M -10  | Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt verwezen naar de meest recente criteria duurzaam inkopen productgroep Transportdiensten (PIANOo), waarbij de minimeisen van hoofdstuk 5 uit de criteria van toepassing zijn. Daarnaast moet al het in te zetten materieel voor deze opdracht minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm. (zie link PIANOo: <a href="https://www.pianoo.nl/nl/document/14044/productgroep-contractvervoer">https://www.pianoo.nl/nl/document/14044/productgroep-contractvervoer</a> ). |

| Nummer | Communicatieeisen                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C- 1   | De telefooncentrale van Contractant is op alle dagen waarop het vervoer operationeel is bemenst en bereikbaar voor de Gemeente, ouders/verzorgers en andere belang-hebbenden bij het vervoer. De bereikbaarheid geldt vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | Leerling/Jeugdige op het huisadres is afgezet. Buiten deze tijden is het toegestaan om via voicemail of e-mail bereikbaar te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| C- 2 | De Contractant informeert de ouders/verzorgers van de Leerling/ Jeugdige, uiterlijk één week vóór de start van het vervoer en voorts zo spoedig mogelijk in geval van belangrijke wijzigingen in de ritplanning. De mededeling bevat alle door de Contractant noodzakelijk geachte informatie doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de Leerling/ Jeugdige wordt thuisgebracht, de indentiteit van de chauffeur, de locatie van ophalen en telefoonnummers waarop de Contractant bereikbaar is. |
| C- 3 | Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de Contractant onverwijld contact op met de betrokkenen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| C- 4 | Gedurende de contractperiode vindt minimaal ieder kwartaal een contractvoortgangsoverleg (evaluatie) plaats tussen de Gemeente en Contractant. De Gemeente initieert dit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| C- 5 | Indien een Leerling/Jeugdige niet aanwezig is op het ophaaladres en er is sprake van een loosmelding, dan dient dit bij de Gemeente gemeld te worden. Indien noodzakelijk zal de Gemeente de nodige stappen ondernemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C- 6 | De Contractant dient een communicatietool beschikbaar te stellen die minimaal de mogelijkheid heeft om ziek- en betermelden door te geven en klachten in te dienen. De Gemeente dient ook direct inzage te hebben in deze informatie.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| C- 7 | Via een webportaal dient gemeente inzicht te krijgen in het aantal loosmeldingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nummer | Klachten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| K- 1   | Klachten worden primair per e-mail gemeld bij de Contractant met de Gemeente in cc. Indien een klacht alleen aan de Gemeente wordt gestuurd, dan wordt deze rechtstreeks doorgestuurd naar de Contractant. Als een klacht alleen aan de Contractant wordt gestuurd dient deze direct te worden doorgestuurd.                                                                                             |
| K- 2   | De Contractant is verantwoordelijk voor een adequate afhandeling van gemelde klachten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| K- 3   | De Contractant heeft voor de Gemeente een vaste persoon als aanspreekpunt voor de klachten(afhandeling).                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| K- 4   | De Contractant verstuurt een ontvangstbevestiging na ontvangst van iedere klacht. Bij serieuze klachten wordt binnen 24 uur door de Contractant telefonisch contact opgenomen met de indiener van de klacht.                                                                                                                                                                                             |
| K- 5   | Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijke (brief / email) antwoord van de opdracht-nemer met een inhoudelijke reactie. De Gemeente ontvangt een kopie van de afgehandelde klacht.                                                                                                                                                        |
| K- 6   | Bij de afhandeling van de klacht wijst Contractant de klager er op dat deze zich tot de gemeente of Geschillencommissie taxivervoer kan wenden in het geval dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld. Daarbij wordt een door de gemeente aan te geven e-mail adres vermeld. Aan het eind van iedere maand verstrekt de Contractant een overzicht met de klachten en de wijze van afhandeling. |
| K- 7   | De Contractant rapporteert de Gemeente op basis van de unieke nummering van de klachten en meldingen maandelijks over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling.                                                                                                                                                                                                                              |

| Nummer | Financieel                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F- 1   | De vergoeding aan de Contractant bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten een starttarief per rit (vast tarief) en een tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief). Het variabele tarief wordt geoffreerd door de inschrijver. De vaste tarieven staan |

|             | <p>vast: € 10,- ex. btw per rit voor een taxi/personenauto / 8-persoons-taxibus en € 18,- ex. btw per rit voor een rolstoelvoertuig (dit is uitsluitend van toepassing indien er ook een rolstoelgebonden Leerling/Jeugdige wordt vervoerd).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |                     |             |     |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|-------------|-----|
| F- 2        | <p>Onder een rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste Leerling/Jeugdige tot en met het uitstappunt van de laatste Leerling/Jeugdige verstaan, ongeacht het aantal bestemmingen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis). 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.</p>                                                                                                                                                                                         |         |                     |             |     |
| F- 3        | <p>De vergoeding aan de Contractant wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                     |             |     |
| F- 4        | <p>Maandelijks dient u een overzicht te geven met de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dag</li> <li>• Route</li> <li>• Aantal lopers</li> <li>• Aantal rollers</li> <li>• Voertuigtype</li> <li>• Starttarief</li> <li>• Uurtarief</li> <li>• Km tarief</li> <li>• Postcode 1ste ophaaladres</li> <li>• Postcodes via Postcode eindbestemming</li> <li>• Beladen reistijd</li> <li>• Beladen km</li> <li>• Onbeladen km</li> <li>• Onbeladen tijd</li> <li>• Extra tijd</li> <li>• Extra reistijd opmerking</li> <li>• Datum</li> <li>• Tarief</li> <li>• BTW</li> <li>• Opmerking</li> <li>• Verreden</li> <li>• Niet verreden</li> </ul> |         |                     |             |     |
| F- 5        | <p>De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van routeplanner Easy Travel (versie 2018), uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een Leerling/Jeugdige, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere Leerlingen/Jeugdigen, naar de eindbestemming. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming. In geval van afwijkingen in de door de Contractant gebruikte versie van Easy Travel en de door de Gemeente gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.</p>                                    |         |                     |             |     |
| F- 6        | <p>De Contractant dient er rekening mee te houden dat de hier vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd. Afwijkingen komen voor rekening van Contractant.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |                     |             |     |
| F- 7        | <p>Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen Contractant en Gemeente wordt besloten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                     |             |     |
| F- 8        | <p>Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Wegtype</th><th>Snelheden (in km/h)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Autosnelweg</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Wegtype | Snelheden (in km/h) | Autosnelweg | 100 |
| Wegtype     | Snelheden (in km/h)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                     |             |     |
| Autosnelweg | 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                     |             |     |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|       | <b>Hoofdverbinding 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 80                         |
|       | <b>Hoofdverbinding 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 70                         |
|       | <b>Verbindingsweg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 60                         |
|       | <b>Doorgaande weg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 40                         |
|       | <b>Lokale weg</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 30                         |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|       | <b>Wegverdeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Percentages (in %)</b>  |
|       | <b>Enkele rijbaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 88                         |
|       | <b>Stedelijk</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 50                         |
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |
|       | <b>Speciale wegtypen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Snelheden (in km/h)</b> |
|       | <b>Onverhard</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 30                         |
|       | <b>Woonerf</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4                          |
|       | <b>Veerdienst</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6                          |
|       | <b>30 km</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20                         |
| F- 9  | Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 1 minuut instaptijd per Leerling/Jeugdige of 1 minuut per opstappunt in geval van opstapplaatsen worden opgeteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |
| F- 10 | Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd komt voor risico van opdrachtgever kan niet in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |
| F- 11 | De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
| F- 12 | Ziekte of afwezigheid van een Leerling/Jeugdige van minder dan vijf kalenderdagen hoeft niet als mutatie te worden ingediend en door opdracht kan de fictieve reistijd worden gedeclareerd. Is deze periode langer dan vier aaneengesloten dagen (dus vanaf de vijfde dag), dan is de Gemeente geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke of afwezige Leerling/Jeugdige. Als door ziekte van één of meerdere Leerlingen/Jeugdigen een rit of route niet wordt gereden is de Gemeente geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld verlofdagen. |                            |
| F- 13 | Ritten m.b.t. jeughulpvervoer die binnen 12 uur voor aanvang zijn afgemeld (en dit is aantoonbaar voor de Gemeente) en daardoor niet worden gereden, mogen wel worden gefactureerd. Dit is tevens van toepassing op het leerlingenvervoer waarbij sprake is van individuele ritten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
| F- 14 | De Contractant maakt voor het vervoer van alle Leerlingen/Jeugdigen een voor de Gemeente zo kosten efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. De Gemeente kan in dit verband zonodig en goed onderbouwd dwingend het inzetten van een voertuigtype bepalen. Een gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de Gemeente altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de Gemeente altijd toestemming te geven voor een gewijzigde planning.                                                                                         |                            |

| F- 15      | 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 ritten / voertuigtype.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|----|------------|--------------|--|------------|--------------|----|------------|--------------|--|--------|--|----|
| F- 16      | De Contractant geeft in een maandfactuur (conform “format maandfactuur”) de onderbouwing weer van de gereden ritten plus alle gevraagde ritdata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| F- 17      | De Contractant dient de facturen in binnen 10 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand. De Gemeente betaalt de factuur binnen 30 kalenderdagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| F- 18      | Voor aanvang van ieder nieuw schooljaar dient kennis te worden gemaakt met de ouders/verzorgers/Leerlingen. Indien dit aantoonbaar heeft plaatsgevonden, mag de route op de eerste factuur in het nieuwe schooljaar één maal extra in rekening worden gebracht. De Gemeente controleert dit aan de hand van een aftekenlijst. Gedurende de implementatie worden hier nadere afspraken over gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| F- 19      | Indien een Leerling/Jeugdige individueel vervoerd dient te worden mag de Contractant voor de betreffende ritten een opslagpercentage van <b>15%</b> in rekening brengen, bovenop de geoffreerde tarieven. Dit geldt alleen voor individueel vervoer op basis van medische indicatie en uitsluitend in opdracht van de Gemeente. De opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer doordat combinatie met andere Leerlingen/Jeugdigen logistiek gezien niet mogelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| F- 20      | In voorkomende situaties (zie eis 17) hanteert de Contractant voor de begeleiding een tarief van € 35,- ex. btw per uur, waarbij minimaal 1 uur in rekening mag worden gebracht. De berekening van deze begeleidingsvergoeding is gelijk aan de berekening van de vergoeding van de route, waarbij ook de directe retourrit (1 <sup>e</sup> ophaaladres) mag worden meeberekend (en andersom voor de middagrit).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| F- 21      | <p>Voor beide doelgroepen wordt een aparte factuur opgesteld (inclusief de gevraagde onderbouwing). Indien er sprake is van gecombineerde ritten (combinatie tussen het leerlingen- en jeugdhulpvervoer), 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 de Leerling/jeugdige naar de bestemming. Deze reistijden worden conform de vastgestelde instellingen bepaald en leveren zodoende van iedere Leerling/jeugdige een directe reistijd op.</p> <p>Voorbeeld:</p> <table><tr><th>Doelgroep</th><th>Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel</th><th>Subtotaal reistijden per doelgroep</th><td rowspan="6">Stel:<br/>totale<br/>kosten<br/>van deze<br/>rit,<br/>exclusief<br/>btw: €<br/>45,00</td></tr><tr><td>Leerling 1</td><td>A -&gt; XX = 25</td><td>45</td></tr><tr><td>Leerling 2</td><td>B -&gt; XX = 20</td><td></td></tr><tr><td>Jeugdige 1</td><td>C -&gt; YY = 15</td><td>25</td></tr><tr><td>Jeugdige 2</td><td>D -&gt; YY = 10</td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td>70</td></tr></table> <p>Euro</p> <p>Verdeling kosten:<br/>Leerlingenvervoer: <math>(45/70) \times € 45,00 = € 28,93</math><br/>Jeugdhulpvervoer: <math>(25/70) \times € 45,00 = € 16,07</math></p> | Doelgroep                          | Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel                                 | Subtotaal reistijden per doelgroep | Stel:<br>totale<br>kosten<br>van deze<br>rit,<br>exclusief<br>btw: €<br>45,00 | Leerling 1 | A -> XX = 25 | 45 | Leerling 2 | B -> XX = 20 |  | Jeugdige 1 | C -> YY = 15 | 25 | Jeugdige 2 | D -> YY = 10 |  | Totaal |  | 70 |
| Doelgroep  | Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Subtotaal reistijden per doelgroep | Stel:<br>totale<br>kosten<br>van deze<br>rit,<br>exclusief<br>btw: €<br>45,00 |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| Leerling 1 | A -> XX = 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 45                                 |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| Leerling 2 | B -> XX = 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| Jeugdige 1 | C -> YY = 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 25                                 |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| Jeugdige 2 | D -> YY = 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| Totaal     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 70                                 |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |
| F- 22      | De Contractant heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren comform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxivervoer). De eerste indexering is van toepassing per 1 augustus 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |                                                                               |                                    |                                                                               |            |              |    |            |              |  |            |              |    |            |              |  |        |  |    |

Nummer

Ritdata

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R- 1 | <p>Gedurende de uitvoering van deze opdracht is de Contractant verplicht maandelijks kosteloos de volgende data aan te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitgevoerde ritten (Leerling/jeugdige, herkomst, bestemming, datum, in- en uitstaptijden, bijzonderheden en GPS data).</li> <li>- Routelijst.</li> <li>- Chauffeurslijst.</li> <li>- Voertuiglijst met kentekens.</li> <li>- Klachten inclusief klachtenafhandeling.</li> </ul> <p>Ritplanning (conform "format ritplanning").</p> |
| R- 2 | Deze gegevens moeten samen met de factuur binnen 10 kalenderdagen na het einde van iedere maand worden verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Nummer | Evaluatie                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E- 1   | Minimaal één maal per kwartaal zal een contractvoortgangsoverleg plaatsvinden (zie ook eis 56). Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld.     |
| E- 2   | Naast de overlegmomenten tussen de Gemeente en Contractant kan, op aangeven van de Gemeente, indien nodig overleg plaatsvinden tussen de Gemeente, Contractant, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers, scholen en behandelcentra. |

| Nummer | Sanctiebeleid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S- 1   | Wanneer er naar het oordeel van de Gemeente sprake is van structurele klachten wordt van de Contractant een plan van aanpak verlangd. Hiervoor geldt een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 500 uitgevoerde ritten. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende een maand heeft overschreden, zal de Contractant binnen 14 dagen voor eigen rekening en risico een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt.                                                                                                                                                                                                                       |
| S- 2   | In geval van tekortkomingen of het niet naleven van de gestelde eisen in dit aanbestedingsdocument brengt de Gemeente 5% in mindering op de ontvangen factuur over de maanden volgend op de maand waarin de tekortkoming voor het eerst is vastgesteld. Zoals bij het niet ophalen van Leerlingen/jeugdigen of het niet tijdig aanleveren van gevraagde ritdata, wordt per direct de korting op de factuur verwerkt door de Gemeente. De in mindering gebrachte bedragen worden niet met terugwerkende kracht terugbetaald aan de Contractant, bijvoorbeeld doordat informatie alsnog is verstrekt. Is er sprake van meerdere, los van elkaar staande, tekortkomingen kan er sprake zijn van het meerdere malen in mindering brengen van 5% op de factuur. |
| S- 3   | Indien structureel sprake is van niet tijdige, niet deugdelijke, geheel of gedeeltelijk nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de Contractant, heeft de Gemeente het recht om de Contractant (of onderaannemer) één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere Contractant in te schakelen. De Contractant zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor alle door door de Gemeente te maken extra kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| S- 4   | De Gemeente heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Nummer | Implementatieplan |
|--------|-------------------|
|--------|-------------------|

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I- 1 | De winnende inschrijver moet uiterlijk vijf werkdagen na voorlopige gunning van de opdracht een implementatieplan aanleveren aan de Gemeente.                                                                                                                                                |
| I- 2 | 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. |
| I- 3 | Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.                                                                                  |
| I- 4 | Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de Gemeente periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De Gemeente maakt hierover na gunning aanvullende afspraken met de Contractant.                                                              |

| Nummer | Privacy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P- 1   | De Contractant moet de (persoons)gegevens adequaat beveiligen. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.                                                                                                                          |
| P- 2   | De Contractant moet de Gemeente in staat stellen om erop toe te zien of hij zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt.                                                                                                                                                                                                        |
| P- 3   | De Contractant mag bij het verwerken van de (persoons)gegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen.                                                                               |
| P- 4   | De Contractant mag de (persoons)gegevens alleen verwerken in de Europese Unie of een land met 'passend beschermingsniveau'.                                                                                                                                                                                                           |
| P- 5   | De Contractant moet de Gemeente onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.                                                                                                                                                                           |
| P- 6   | In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens, dient u te kunnen communiceren met de Gemeente via de dienst Zorgmail of een vergelijkbare dienst. De keuze van de Gemeente is hierin leidend. De inrichting en afstemming van de communicatie met de Gemeente dient per ingangsdatum voor de overeenkomst rond te zijn. |
| Nummer | Contractbeheer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| C- 1   | De Gemeente bewaakt voorafgaand én gedurende de looptijd van de overeenkomst de naleving van het contract (financieel en kwaliteit). De Contractant is verplicht, waar nodig, alle medewerking te verlenen aan onderzoeken en eventuele benodigde verbeter- of ontwikkelacties.                                                       |
| C- 2   | De gegunde Inschrijving van de Contractant, inclusief de beschrijvingen van de (kwaliteits)gunningcriteria, vormt een onderdeel van de overeenkomst. Gedurende de looptijd van de overeenkomst bewaakt de Gemeente de naleving hiervan.                                                                                               |
| C- 3   | De Gemeente organiseert jaarlijks in afstemming met de Contractant een klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten worden besproken en waar nodig stelt de Contractant een plan van aanpak om voor actiepunten ter verbetering van het vervoer.                                                                                        |

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

**Inschrijver:**

|                                               |  |
|-----------------------------------------------|--|
| Naam rechtsgeldig<br>vertegenwoordiger:       |  |
| Functie<br>rechtsgeldig<br>vertegenwoordiger: |  |
| Rechtsgeldige<br>ondertekening:               |  |
| Datum:                                        |  |