

The background of the page is a photograph showing a person's hands holding and turning the pages of a large, thick document or book. The person is wearing a blue shirt and a ring on their finger.

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Vervoer op Maat

WVS



© Copyright 2024, Euro Management Consultants

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

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 De Opdracht	4
Hoofdstuk 2 Uitvoeringseisen	5
Hoofdstuk 3 Kwaliteitszorg personeel Opdrachtnemer	10
Hoofdstuk 4 Voertuigen	12
Hoofdstuk 5 Bereikbaarheid van de Opdrachtnemer	13
Hoofdstuk 6 Duurzaamheid	14
Hoofdstuk 7 Portal en managementinformatie	15
Hoofdstuk 8 Kwaliteitsmeetsysteem	17
Hoofdstuk 9 Communicatie en evaluatie	18
Hoofdstuk 10 Implementatieplan	19
Hoofdstuk 11 Prijzen	20
Hoofdstuk 12 Facturering en betalingsvoorwaarden	22
Hoofdstuk 13 Social Return On investment (SROI)	24
Hoofdstuk 14 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	26

Hoofdstuk 1 | De Opdracht

Opdrachtgever heeft binnen haar organisatie in totaal 230 medewerkers die aangewezen zijn op het Vervoer op Maat. De Opdrachtnemer draagt zorg- en is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van dit Vervoer op Maat. Dit voert de Opdrachtnemer uit volgens het door hem op te stellen routeschema, op basis van de te vervoeren Deelnemers (Bijlage 10).

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de routeplanning. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en de te vervoeren Deelnemers tijdig bij het wijzigen van routes en past het vervoersschema met opstaptijden en plaatsen hierop aan. De medewerkers c.q. Deelnemers van Opdrachtgever wonen voor het overgrote deel binnen de 9 gemeenten, zijnde Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert.

De Opdrachtnemer is verplicht het vervoerplan op een zo efficiënt mogelijke wijze te rijden zodat de reistijd voor de Deelnemers zoveel mogelijk wordt beperkt.

De Opdrachtnemer moet de verplichtingen voortvloeiende uit de Nederlandse wettelijke voorschriften betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, waaronder de algemeen verbindend verklaarde Collectieve Arbeidsovereenkomst voor het Taxivervoer (de 'CAO') stipt nakomen. Informatie over de Nederlandse wettelijke voorschriften betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, waaronder de CAO kan worden verkregen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te 's-Gravenhage.

Hoofdstuk 2 | Uitvoeringseisen

2.1 Algemeen

Het Vervoer op Maat omvat het vervoeren van Deelnemers op vooraf vastgestelde ophaal- en brengtijden, vanaf de huisadressen naar de betreffende werklocatie van Opdrachtgever, maar eventueel ook tijdelijke toekomstige werklocaties en andere objectplaatsen, zoals werken op locatie van klanten van Opdrachtgever en vice versa. Dit kan tot maximaal 20 kilometer buiten de 9 gemeentegrenzen zijn.

Het vervoer van de Deelnemers gebeurt op werkdagen (maandag t/m vrijdag). De reguliere werktijden bij Opdrachtgever zijn tussen 08:00 uur en 16:30 uur. In de toekomst kan mogelijk verschuiving van werkdagen en werktijden plaatsvinden. Specifieke werktijden per te vervoeren Deelnemer zijn opgenomen in Bijlage 10. Het is daarnaast ook mogelijk dat Deelnemers omstreeks 12:00 opgehaald worden op de werklocatie, of voor 12:30 afgezet worden op de werklocatie.

Voor (nieuwe) Deelnemers die bij externe bedrijven worden geplaatst is het ook mogelijk dat werkdagen en -tijden wijzigen, tussen 07:00 uur en 18:00 uur.

Medewerkers c.q. Deelnemers van Opdrachtgever kunnen door de Opdrachtnemer niet worden uitgesloten van vervoer, ook niet wanneer zij woonachtig zijn in een andere dan de in hoofdstuk 1 genoemde gemeenten.

Het Vervoer op Maat is daarnaast passend voor medewerkers met een handicap. Binnen de medewerkerspopulatie van Opdrachtgever zijn o.a. medewerkers met een rolstoel, medewerkers met een geleidehulphond en medewerkers die alleen tijdens de wintermaanden aangewezen zijn op Vervoer op Maat. De aantallen worden in meer detail bij 2.4 beschreven. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om voor alle medewerkers passend vervoer aan te bieden.

2.2 Vervoersplan

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vervoersplan met een route- en ritplanning. De Opdrachtnemer informeert, minimaal 1 dag van te voren, de Opdrachtgever en de te vervoeren Deelnemers wanneer routes en tijden wijzigen. Het vervoersschema, met de opstaptijden en -plaatsen, wordt hier vervolgens op aangepast. Bij onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte van een chauffeur, is het mogelijk een route- of ritplanning na dit moment nog aan te passen.

De Opdrachtnemer is verplicht om het vervoersplan op een zo efficiënt mogelijk wijze op te stellen, zodat de reistijd voor de Deelnemers zoveel mogelijk wordt beperkt.

Het is niet toegestaan om het Vervoer op Maat te combineren met een andere vorm van vervoer, anders dan de doelgroep binnen deze opdracht, zonder daarvoor eerst uitdrukkelijke toestemming voor te krijgen van de Opdrachtgever.

In Bijlage 10 zijn de huidige te vervoeren Deelnemers opgenomen voor het woon-werkverkeer van huisadres naar het adres van de Opdrachtgever of het Detacheringsadres. Hierin staan de volgende gegevens:

Thuisadres:	Het adres waarop de Deelnemer door Opdrachtnemer wordt opgehaald en teruggebracht voor woon-werkverkeer (in het kader van AVG zijn de huisnummers nog niet beschikbaar).
Postcode:	De bij het adres horende postcode.

Woonplaats:	De bij het adres en postcode horende woonplaats.
Werkadres:	Locatie waar Deelnemer bij Opdrachtgever werkzaam is.
Werktijden:	Overzicht welke dagen en tijden de Deelnemer werkt.
Kenmerk/opmerking:	Bijzonderheden/aandachtspunten met betrekking tot het vervoeren van een Deelnemer, zoals wintervervoer, rolstoel, begeleidingshond of speciale persoonlijke aandachtspunten.

2.3 Werkdagen en bloktijden

Het vervoer voor de huidige Deelnemers gebeurt op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. De begin- en eindtijden van de Deelnemers volgen in de regel onderstaande tijden. Het is mogelijk dat enkele Deelnemers volgens andere tijden vervoerd worden.

Begintijden:

- 08.00 uur
- 12.30 uur

Eindtijden:

- 12.00 uur
- 16.30 uur

Op andere werklocaties dan die van de Opdrachtgever zelf kunnen afwijkende tijden zich voordoen.

2.4 Deelnemerspopulatie

Voor de eerste vervoer-dag van de maand geeft Opdrachtgever voor de aankomende maand een opgave van het aantal te vervoeren Deelnemers. Momenteel zijn er in totaal 230 Deelnemers aangewezen op het Vervoer op Maat. Het ziekteverzuimpercentage over 2023 voor de SW-medewerkers bedroeg 17,4%.

Voor sommige Deelnemers gelden beperkingen met betrekking tot het vervoer. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om, maar niet uitsluitend, een lage instap, Deelnemers die slecht of niet ter been zijn of Deelnemers die voorin moeten zitten. Binnen de huidige totale deelnemerspopulatie zijn er de volgende aandachtspunten:

- Wintervervoer: 17 Deelnemers zijn alleen in de winter aangewezen op Vervoer op Maat.
- Rolstoel: 11 Deelnemers zitten in een rolstoel.
- Rollator: 28 Deelnemers maken gebruik van een rollator.
- Geleidehond: 3 Deelnemers hebben een geleidehond.
- Scootmobiel: 1 Deelnemer heeft een scootmobiel.

In Bijlage 10 is het overzicht van de Deelnemerspopulatie (per april 2024) opgenomen.

Het Vervoer op maat moet passend zijn voor de medewerkerspopulatie met een beperking. Opdrachtnemer moet rekening houden met de eventuele beperkingen van Deelnemers.

Voor Deelnemers met een rolstoel moet bijvoorbeeld een rolstoelbus ingezet worden. Bij Deelnemers met een geleidehond moet de geleidehond bijvoorbeeld mee vervoerd worden.

Voor Deelnemers die alleen in het winterseizoen vervoerd moeten worden geldt dat het winterseizoen de periode van 1 november tot en met 31 maart is. Deelnemers die alleen in het winterseizoen vervoerd worden mogen buiten dit seizoen geen gebruik maken van het Vervoer op Maat.

2.4.1 Mutaties Deelnemerspopulatie

Het aantal te vervoeren Deelnemers wijzigt voor en tijdens de uitvoering van de opdracht. Wanneer een nieuwe Deelnemer wordt aangemeld bij het Vervoer op maat, dan moet deze binnen 5 werkdagen vervoerd kunnen worden.

De invloed van mutaties op de Vervoersmaandprijs wordt besproken in hoofdstuk 2.5. De invloed van mutaties op de facturatie wordt besproken in hoofdstuk 12.

2.5 Mutaties van Deelnemerspopulatie en Vervoersmaandprijs

Tijdens de uitvoering van het Vervoer op Maat kunnen (en zullen) er wijzigingen plaatsvinden in de Medewerkerspopulatie. Dit kunnen bijvoorbeeld aantallen, thuisadressen of eindbestemmingen zijn. Wijzigingen in adressen en/of bestemmingen hebben geen invloed op de vervoersmaandprijs.

Voor het berekenen van de maandprijs wordt het aantal Deelnemers aan het begin van de Overeenkomst vastgesteld. De huidige totale Deelnemerspopulatie is 230. Dit is het aantal Deelnemers dat maximaal vervoerd wordt in de winter. In de zomer zijn dit er 17 minder, 213 Deelnemers. Dit wordt voor de aantallen afgerond op 215.

Vanwege het gemiddelde ziekteverzuim (in 2023) onder de SW-medewerkers van 17,4%, wordt een lager berekeningsstartpunt genomen. Dit percentage zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst fluctueren, maar er zullen altijd zieken zijn. Daarom worden de aantallen van 230 te vervoeren Deelnemers in de winter en 215 te vervoeren Deelnemers in de zomer elk verminderd met 20. Mutaties in de aantallen te vervoeren Deelnemers worden dus gebaseerd op:

- 210 te vervoeren Deelnemers in de winter.
- 195 te vervoeren Deelnemers in de zomer.

Hieronder de genoemde bandbreedtes in een tabel:

Winterperiode		Zomerperiode	
Aantal	Invloed op basisprijs	Aantal	Invloed op basisprijs
< 150	Nader overleg	< 135	Nader overleg
150 – 170	Stijging prijs (van 6%)	135 – 155	Stijging prijs (van 6%)
170 – 190	Stijging prijs (van 3%)	155 – 175	Stijging prijs (van 3%)
190 – 210	Geen invloed	175 – 195	Geen invloed
210	Starthoeveelheid	195	Starthoeveelheid
210 – 230	Geen invloed	195 – 215	Geen invloed
230 – 250	Daling prijs (van 3%)	215 – 235	Daling prijs (van 3%)
250 – 270	Daling prijs (van 6%)	235 – 255	Daling prijs (van 6%)
> 270	Nader overleg	> 255	Nader overleg

Onderstaande tekst geeft een toelichting op de tabellen hierboven. Hierbij zijn de aantallen van het vervoer uit de winterperiode gebruikt.

Mutaties binnen een bandbreedte van 20 Deelnemers t.o.v. van het vastgestelde gemiddelde hebben geen invloed op de vervoersmaandprijs per Deelnemer. Dit betekent dat wijzigingen in de te vervoeren Deelnemers tussen 190 en 230 Deelnemers geen invloed op de vervoersmaandprijs heeft.

De volgende stap is opnieuw 20 Deelnemers meer of minder, t.o.v. van de hierboven genoemde aantallen te vervoeren Deelnemers. Dit betekent wijzigingen in de te vervoeren Deelnemers tussen 170 en 190 aan de onderkant en tussen 230 en 250 aan de bovenkant. Deze hebben wel invloed op de Vervoersmaandprijs. De Vervoersmaandprijs stijgt of daalt in dat geval namelijk met 3% ten opzichte van de Vervoersmaandprijs voor de starthoeveelheid.

De derde en laatste stap is opnieuw 20 Deelnemers meer of minder, t.o.v. van de hierboven genoemde aantallen te vervoeren Deelnemers. Dit betekent wijzigingen in de te vervoeren Deelnemers tussen 150 en 170 aan de onderkant en tussen 250 en 270 aan de bovenkant. Deze hebben ook invloed op de Vervoersmaandprijs. De Vervoersmaandprijs stijgt of daalt in dat geval namelijk met 6% ten opzichte van de Vervoersmaandprijs voor de starthoeveelheid.

Er vindt dus geen stijging of daling van 6% bovenop de eerder verrekende stijging of daling van 3% plaats. Stijgingen of dalingen in de Vervoersmaandprijs worden altijd berekend vanaf de reguliere Vervoersmaandprijs zoals deze geldt voor de starthoeveelheid.

Wanneer het aantal te vervoeren Deelnemers onder 150 Deelnemers, of boven 270 Deelnemers komt, zullen Partijen nader overleg voeren over aanpassing van de vervoersmaandprijs, waarbij genoteerd wordt dat de mutatie in de vervoersmaandprijs maximaal 25% zal zijn.

2.6 Maximale reistijd

Voor het Vervoer op Maat geldt een maximale verblijfstijd in de voertuigen. Hierbinnen geldt ook dat de maximumreistijd per rit is vastgesteld op 60 minuten. Bij uitzondering zijn langere tijden mogelijk, maar enkel na uitdrukkelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Voor enkele Deelnemers geldt dat zij een kortere maximale reistijd hebben. Dit staat in Bijlage 10.

2.7 Ophaal- en terugbrengmarges

Deelnemers worden tussen 15 en 5 minuten voor aanvang van de werktijd op locatie gebracht. Deelnemers mogen daarnaast niet later dan 10 minuten na het einde van de werktijd bij een locatie worden opgehaald, tenzij de Opdrachtgever daar toestemming voor heeft gegeven.

2.8 CAO Taxivervoer

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

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

2.9 Melding incidenten

Wanneer zich tijdens het vervoer incidenten (vertraging en/of gedrag van Deelnemers) voordoen zullen deze onmiddellijk aan de vervoerscoördinatoren van Opdrachtgever gemeld worden

2.10 Controle op de uitvoering van het vervoer

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

Hoofdstuk 3 | Kwaliteitszorg personeel Opdrachtnemer

3.1 Algemeen

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

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

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

3.2 Eisen aan chauffeurs

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

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

3.3 Eisen aan dienstverlening van chauffeurs

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

- er zorg voor dragen dat orde en rust in de voertuigen worden nageleefd en geen schade ontstaat aan personen en/of goederen;
- de sleutels uit het contactslot halen bij het verlaten van het vervoermiddel;
- erop toezien dat alleen opgegeven Deelnemers meerijden;
- rekening houden met specifieke kenmerken en opmerkingen van Deelnemers, zoals opgenomen in Bijlage 10;

- de contactpersoon van Opdrachtgever en Deelnemers waarschuwen bij vertragingen groter dan 10 minuten;
- indien nodig, behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen;
- toezien op het gebruik van gordels, voor zover van toepassing;
- bij het vervoermiddel blijven;
- pas gaan rijden als alle passagiers zitten en de gordels om gedaan hebben;
- rolstoelgebruikers vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.

3.4 Eisen aan dienstverlening van chauffeurs bij rolstoelafhankelijke Deelnemers

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

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

3.5 Vervanging van een chauffeur

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

Hoofdstuk 4 | Voertuigen

4.1 Type vervoersmiddelen

Het Vervoer op maat vindt plaats met de volgende vervoermiddelen:

- bus met capaciteit 23-49 personen;
- midi-bus met capaciteit 9-22 personen;
- 9-persoonsbusje;
- taxi;
- rolstoelbus.

De rolstoelbus heeft een capaciteit van maximaal 8 zitplaatsen voor Deelnemers, waarvan tenminste 1 plaats geschikt is voor het vervoer van rolstoel-gebonden Deelnemers.

4.2 Eisen aan vervoersmiddelen

De in te zetten vervoermiddelen voldoen aan onderstaande eisen:

- de vervoermiddelen voldoen aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn of zullen worden gesteld;
- de vervoermiddelen zijn, met het oog op voor het vervoer van gehandicapte Deelnemers aangebrachte voorzieningen, goedgekeurd door de Rijksdienst voor het wegverkeer voor taxivervoer.
- de vervoermiddelen zijn, gedurende de looptijd van de overeenkomst, niet ouder dan 7 jaar;
- de vervoermiddelen voldoen minimaal aan Euro 6 normering;
- de vervoermiddelen verkeren in technisch goede staat;
- de taxivoertuigen zijn voorzien van goedgekeurde boordcomputer taxi;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO-trommel en een in goede staat verkerende, goedgekeurde brandblusser of blusdeken;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een noodhamer en gordelsnijder;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een airco;
- de vervoermiddelen zijn in de winterperiode voorzien van winterbanden of all-seasonbanden;
- in de vervoermiddelen mag niet gerookt zijn;
- in de vervoermiddelen is per zitplaats een goedgekeurde veiligheidsgordel aanwezig;
- in de vervoermiddelen is wettelijk goedgekeurde communicatieapparatuur aanwezig voor directe communicatie tussen centrale en het vervoermiddel;
- de vervoermiddelen hebben een representatief uiterlijk en zijn schadevrij;
- de vervoermiddelen zijn goed toegankelijk voor de te vervoeren Deelnemers.

De vervoermiddelen voldoen daarnaast aan de duurzaamheidseisen zoals deze zijn beschreven in hoofdstuk 6 van dit document.

Hoofdstuk 5 | Bereikbaarheid van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer dient op dagen dat het vervoer operationeel is, telefonisch bereikbaar te zijn van 06:00 uur tot 18:00 uur. Er dient bij de Opdrachtnemer gedurende genoemde periode personele bezetting aanwezig te zijn.

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

Bij calamiteiten is de Opdrachtnemer immer 24/7 telefonisch beschikbaar. Welke telefoonnummer dit is geeft Opdrachtnemer na gunning door.

Hoofdstuk 6 | Duurzaamheid

Duurzaamheid speelt een belangrijke rol binnen de uitvoering van het Vervoer op Maat. Vanwege de aard van de opdracht vallen de werkzaamheden van het Vervoer op Maat namelijk onder de regels van het CVD (Clean Vehicles Directive) voor aanbestedende diensten en speciale- sectorbedrijven. Deze regelgeving is o.a. van toepassing voor het vervoer van Doelgroepen.

In het CVD is een regeling voor de bevordering van schone wegvoertuigen opgenomen. Deze regeling wordt overgenomen in dit programma van eisen.

Rolstoelvoertuigen in de categorie M1 zijn uitgezonderd van de regels voor de bevordering van schone wegvoertuigen. Deze hoeven dus niet meegerekend te worden.

Voor lichte voertuigen (categorie M1, M2 en N1)

- vanaf 31 december 2025 moet $\geq 38,5\%$ van het in te zetten vervoer:
 - ✓ ≤ 50 gram CO² uitstoten p/km.
 - ✓ + $\leq 80\%$ van de toegestane luchtverontreinigende emissies uitstoten.
- vanaf 31 december 2030 moet $\geq 38,5\%$ van het in te zetten vervoer:
 - ✓ volledig emissievrij zijn, betekent elektrische- of waterstofvoertuigen.

Voor bussen (categorie M3)

- vanaf 31 december 2025 moet $\geq 45\%$ van de in te zetten bussen:
 - ✓ minimaal 22,5% emissievrije voertuigen, betekent elektrische- of waterstofvoertuigen.
 - ✓ + het overige percentage rijdend met alternatieve brandstoffen.
- vanaf 31 december 2030 moet $\geq 65\%$ van de in te zetten bussen:
 - ✓ minimaal 32,5% emissievrije voertuigen, betekent elektrische- of waterstofvoertuigen.
 - ✓ + het overige percentage rijdend met alternatieve brandstoffen.

Onder alternatieve brandstoffen wordt verstaan:

- elektriciteit;
- waterstof;
- biobrandstoffen;
- paraffinehoudende brandstoffen;
- LPG;
- aardgas, met inbegrip van biomethaan;
- CNG;
- LNG.

Hoofdstuk 7 | Portal en managementinformatie

7.1 Algemeen

De portal is gebruiksvriendelijk en real-time beschikbaar voor Opdrachtgever. De contactpersoon van Opdrachtgever krijgt de beschikking over een read-only functionaliteit. De portal voorziet in het invoeren van eigen persoonsnummers van Opdrachtgever in verband met de volledigheid van de managementrapportages.

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

7.2 Eisen portal

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

- overzicht per Deelnemer afwezig i.v.m. vakantie, ziekte etc.;
- roosters van individuele Deelnemers;
- overzicht ingezette losse ritten met gegevens per rit (voertuig, duur, aantal km en naam medewerker);
- overzicht vervoermiddelen met kenteken, waarmee het vervoer wordt uitgevoerd.

7.3 Eisen Managementinformatie

De opdrachtgever stelt aan het einde van elke maand een managementrapportage op. Deze managementrapportage bevat minimaal de volgende gegevens:

- aantal gereden ritten;
- gemiddelde reisduur;
- aantal overschrijding(en) van de maximale reisduur 60 minuten per enkele rit;
- aantal ritten dat op tijd is;
- overzicht te vroeg (meer dan 15 minuten voor aanvang werktijd), of te laat (minder dan 5 minuten voor aanvang werktijd) bij het brengen van de Deelnemers;
- overzicht te laat (meer dan 10 minuten na afloop werktijd) ophalen van de Deelnemers;
- uitdraai van alle vervoersbewegingen met begin- en eindtijd per Deelnemer;
- overzicht ingezette chauffeurs per route en wisselingen hiervan;
- incidenten tijdens het vervoer, zoals calamiteiten met voertuigen, goederen en/of passagiers;
- loosmeldingen per dag.

In het kader van duurzaamheid levert Opdrachtgever bij de managementinformatie iedere maand ook de volgende informatie:

- een overzicht van de voertuigen die zijn ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening, met per voertuig de volgende informatie:
 - ✓ merk en type voertuig.
 - ✓ brandstof.
 - ✓ kenteken.
 - ✓ bouwjaar.
- uitdraai van de gereden kilometers, per vervoersmiddel.

Enkele data wil de Opdrachtgever slechts eenmaal per kwartaal ontvangen. Hierbij gaat het om de volgende gegevens:

- de kwaliteit van de dienstverlening;
- aantal en soort klachten, en de opvolging daarvan (klachtenafhandeling);
- Kwartaalcijfers van:
 - ✓ Het aantal gereden ritten;
 - ✓ Het aantal ritten dat de maximale reisduur heeft overschreden;
 - ✓ Het aantal ritten dat te laat is aangekomen op locatie(s) van de opdrachtgever.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 8 | Kwaliteitsmeetsysteem

8.1 Meetdata performance uit managementinformatie

Ieder kwartaal zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten op basis van de managementinformatie, conform 7.3. Deze meting heeft betrekking op een aantal kwaliteitspunten.

Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer minimaal de volgende performance behaalt bij het uitvoeren van de dienstverlening:

- $\geq 98\%$ van de ritten overschrijden niet de maximale reisduur van 60 minuten per enkele rit;
- $\geq 95\%$ van de ritten komen op tijd aan op locatie(s) van de Opdrachtgever;
 - Onder op tijd wordt verstaan, tussen 15 en 5 minuten voor aanvang van de werktijd.
- Opdrachtnemer voldoet 100% aan de duurzaamheidseisen rondom het wagenpark dat wordt ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.

8.2 Malusregeling

Per kwartaal wordt door Opdrachtgever naar aanleiding van de managementrapportage een beoordeling gemaakt.

Wanneer de Opdrachtnemer niet aan de performance voldoet zoals opgenomen bij 8.1, dan wordt hij hierover schriftelijk gewaarschuwd. Indien Opdrachtnemer in het volgende kwartaal nog steeds niet de gestelde kwaliteitseisen realiseert, dan zal een malus in rekening worden gebracht. De hoogte van deze malus verschilt per KPI:

- Niet halen $\geq 98\%$ van de ritten overschrijden niet de maximale reisduur: malus van 1% van de gerealiseerde jaaromzet over het lopende kalenderjaar.
- Niet halen $\geq 95\%$ van de ritten komen op tijd aan: malus van 1% van de gerealiseerde jaaromzet over het lopende kalenderjaar.
- Niet halen 100% voldoen aan duurzaamheidseisen wagenpark: malus van 3% van de gerealiseerde jaaromzet over het lopende kalenderjaar.

Ieder malus kan slechte éénmaal per kalenderjaar worden opgelegd.

Hoofdstuk 9 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één contactpersoon die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Concern hoofd P&O	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen.
Contactpersoon voor klachten en dagelijkse gang van zaken	Vervoerscoördinatoren	Indien nodig	Operationele zaken.
Operationeel contactpersoon	Beleidsmedewerker P&O	1 ^e halfjaar iedere maand, daarna ieder kwartaal	Operationele zaken.

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 10 | Implementatieplan

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

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

Hoofdstuk 11 | Prijzen

11.1 Vervoersmaandprijs

De Vervoersmaandprijs per Deelnemer is de prijs die de Opdrachtnemer per maand ontvangt voor het vervoeren van één Deelnemer. De Vervoersmaandprijs wordt iedere maand vastgesteld op basis van de actuele Deelnemerspopulatie. De peildatum is de 1^e dag van de nieuwe maand.

De Inschrijver geeft één Vervoersmaandprijs per Deelnemer op. Deze prijs geldt dus voor alle Deelnemers.

Het aantal te vervoeren deelnemers kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen. In de winterperiode (1 november tot en met 31 maart) worden bijvoorbeeld meer Deelnemers vervoer ten opzichte van de zomerperiode. De deelnemerspopulatie, evenals de gevolgen van mutaties daarvan op de Vervoersmaandprijs, staan in hoofdstuk 2 van dit document.

Daarnaast behoeven sommige Deelnemers extra aandacht omdat zij bijvoorbeeld afhankelijk zijn van een rolstoel, rollator of geleidehond. Dit staat ook in hoofdstuk 2 van dit document. Wijzigen in dergelijke kenmerken van de te vervoeren Deelnemers hebben geen invloed op de Vervoersmaandprijs. Wijzigingen in haal- of brengadressen hebben ook geen invloed op de Vervoersmaandprijs.

De jaarlijkse indexering en de bandbreedte in hoofdstuk 2 zijn de enige manieren waarop de Vervoersmaandprijs kan wijzigen. Daarbuiten staat de Vervoersmaandprijs vast.

Voorbeeld voor een wijziging op basis van een afgenomen Deelnemerspopulatie:

Er wordt bijvoorbeeld een Vervoersmaandprijs van € 200,- per maand per Deelnemer gegeven. Op basis van 210 te vervoeren Deelnemers (winterperiode) komt dat uit op een maandprijs van € 42.000,-.

Het jaar daarop is de Deelnemerspopulatie afgenomen tot 180 te vervoeren Deelnemers (opnieuw winterperiode). Dit houdt in dat de Vervoersmaandprijs in aanmerking komt voor een stijging van 3%, zoals ook in Hoofdstuk 2 van dit document staat.

De nieuwe Vervoersmaandprijs komt daarmee op € 206 ($€ 200,- \times 1,03\%$).

Het nieuwe maandbedrag komt daarmee op € 37.080,- ($€ 206,- \times 180$ Deelnemers).

Wanneer in de toekomst het aantal Deelnemers verder daalt, waardoor deze in een volgende niveau komt (150 – 170 Deelnemers), dan wordt de reguliere Vervoersmaandprijs verhoogd met 6%, naar € 212,-.

11.2 Indexering

De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van de berekening van de kostenontwikkeling door het NEA te Zoetermeer, specifiek het NEA voor indexering taxivoertuigen.

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

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

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

11.3 Btw

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

11.4 Overige kosten

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

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

Hoofdstuk 12 | Facturering en betalingsvoorwaarden

12.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks op de 15^e van de lopende maand.

De peildatum voor facturatie is de 1^e dag van iedere nieuwe maand. Deelnemers die op de eerste van een nieuwe maand minimaal twee weken ziek of afwezig zijn, tellen niet mee in de Deelnemerspopulatie die in die betreffende maand vervoerd moeten worden. Als deze Deelnemer onverhoopt toch op de maandlijst staat van de te vervoeren Deelnemers, maar door ziekte dus niet vervoerd wordt, dan wordt deze gecrediteerd.

Voor de eerste vervoer-dag van de maand geeft de Opdrachtgever voor de aankomende maand een opgave van het aantal te vervoeren Deelnemers. Mutaties in de Deelnemerspopulatie gedurende de maand worden in de opgave van de te vervoeren Deelnemers van de maand erop meegenomen. Dit geldt voor Deelnemers die halverwege de maand uitstromen, en Deelnemers die halverwege de maand instromen.

Deelnemers die gedurende de maand weer aan het werk gaan omdat zij hersteld zijn, worden weer opgenomen in de vervoerslijst en worden weer vervoerd.

Wanneer een Deelnemer enkel gehaald of gebracht wordt, of wanneer een Deelnemer halve dagen werkt / maar een aantal dagen in de week, dan geldt deze Deelnemers nog steeds als één (1) te vervoeren Deelnemer.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl, ter attentie van: WVS

t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1130
4700 BC Roosendaal

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- inkoopordernummer;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- aantal Deelnemers (hele- en halve Deelnemers) en prijzen voor beide;
- kosten m.b.t. incidentele ritten en individueel vervoer;
- separaat creditering i.v.m. sancties.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

12.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

12.3 Bankgarantie

De Opdrachtnemer zal, na gunning, ten gunste van Opdrachtgever een onherroepelijke bankgarantie stellen tot zekerheid van de nakoming van zijn verplichtingen uit de tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot stand te brengen Overeenkomst. De bankgarantie dient minimaal een bedrag van één twaalfde van de vervoersjaarprijs te bedragen.

De bank van de Opdrachtnemer, die de bankgarantie heeft afgegeven, dient bij niet-nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer, op eerste verzoek van Opdrachtgever het bedrag ter hoogte van de bankgarantie aan Opdrachtgever te voldoen.

12.4 Sanctiebeleid

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

Op het moment dat het TX-keurmerk weer beschikbaar is wordt vanaf de eerste dag van de eerstvolgende maand geen malus meer berekend.

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

Hoofdstuk 13 | Social Return On investment (SROI)

13.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

De Opdrachtnemer hanteert daarbij het onderdeel SROI van het door hem ingediende Dienstverleningsplan.

13.2 Plaats van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. De invulling vindt bij voorkeur plaats door diensten af te nemen bij de Opdrachtgever. Hierbij moet Opdrachtnemer rekening houden dat Opdrachtgever geen chauffeurs kan leveren. Voor het gedeelte van de invulling van SROI dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er wel sprake zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.

13.3 Periode van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.

13.4 Afwijking van de periode van invulling SROI verplichting

Van de bij artikel 3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

13.5 De invulling van de SROI verplichting

De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:

- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten) te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
- De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de SROI verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij moet wel aantoonbaar worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;

13.6 Werving van SROI kandidaten

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.

13.7 Niet voldoen aan SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Overeenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

13.8 Contact opnemen na gunning

Het team SROI van Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten moet aanleveren. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.

De contactpersoon van de Opdrachtgever is de contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI. Deze contactpersoon is de inkoopadviseur. De contactgegevens zijn aschelling@wvs.nl en 088-0312000.

Hoofdstuk 14 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl