

Bijlage 5 Beschrijving van de opdracht en Programma van eisen

Doelgroepenvervoer Regio Waterland

[INCS70102-1597289]

Inhoudsopgave

1 Scope van de opdracht	3
Doelgroepenvervoer	3
Regiemodel	3
Regionale samenwerking	3
2 Visie	3
Ambities	4
De ideale opdrachtnemer	4
3 Eisen	5
A. Algemeen	5
B. Regiehouder	7
B.1 Vervoerssysteem, kwaliteit en communicatie	7
B.2 Informatiebeveiliging en uitwisseling gegevens	10
B.3 Administratie en financiën	11
C. Vervoer	15
C.1 Uitvoering Leerlingenvervoer	16
C.2 Uitvoering Sociaal Recreatief Vervoer	20

1 Scope van de opdracht

Doelgroepenvervoer

Onder het doelgroepenvervoer wordt verstaan: "het vervoer voor specifieke doelgroepen van de gemeenten". Deze doelgroepen bestaan uit mensen die niet zelfstandig met het regulier openbaar vervoer kunnen reizen en/of niet zelfstandig gebruik kunnen maken van andere vervoersmiddelen. Binnen de regionale samenwerking van de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Purmerend en Waterland wordt in ieder geval hieronder verstaan:

- Het Sociaal Recreatief Vervoer (voorheen Aanvullend openbaar vervoer) in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit vervoer heeft als doel het mogelijk maken van maatschappelijke participatie voor mensen die vanwege hun ziekte of beperking niet met het reguliere openbaar vervoer kunnen reizen.
- Het Leerlingenvervoer in het kader van de Wet op het primair onderwijs (Wpo), de Wet op de expertisecentra (Wec) en de Wet op het voortgezet onderwijs (Wvo) en de op grond van deze wetten geldende verordeningen (bekostiging) Leerlingenvervoer van de deelnemende gemeenten. Dit betreft het vervoer van en naar onderwijsinstellingen op primair en secundair niveau. De doelgroep bestaat uit leerlingen in het speciaal onderwijs of leerlingen die niet bij het reguliere onderwijs in de directe woonomgeving terecht kunnen.

Het vervoer van jeugdigen in het kader van de Jeugdwet wordt door de jeugdhulpaanbieders georganiseerd. Bij uitzondering kan het voorkomen dat jeugdigen in het kader van de Jeugdwet vervoerd dienen te worden door Opdrachtnemer. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden en tarieven van het Leerlingenvervoer.

Regiemodel

Er is gekozen voor een regiemodel, waarbij een scheiding is aangebracht tussen de taken van de regiecentrale en de vervoerders. De regiecentrale is belast met de planning en ritaanname van het doelgroepenvervoer en met de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van het vervoer. De regiecentrale stuurt de vervoerders aan en controleert op het zo efficiënt mogelijk inrichten van de ritten.

Met deze aanbesteding wordt een organisatie gezocht die verantwoordelijk is voor de centrale regievoering en de daadwerkelijke planning en uitvoering van het vervoer. Inschrijver kan daarbij kiezen tussen zelf uitvoeren van het vervoer of dit uitvoeren met (lokale) vervoerders in onder aanneming.

Regionale samenwerking

De gemeenten hebben gekozen voor regionale samenwerking om te komen tot efficiënte uitvoering van het vervoerssysteem. Uitgangspunt hierbij is dat de gemeenten zelfstandig beleid bepalen en vaststellen, hierover in regionaal verband afstemmen en dat het opdrachtgeverschap op regionaal niveau gezamenlijk wordt aangestuurd.

2 Visie

Met het doelgroepenvervoer kunnen inwoners die een beperking ervaren in het zelfstandig reizen, meedoen aan de maatschappij en hun dagelijks leven leiden. De gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Purmerend en Waterland willen een vervoerssysteem dat goed uitvoerbaar, duurzaam en passend is. Reizigers worden daarnaast gestimuleerd om het vervoer zoveel mogelijk zelfstandig of met behulp van het eigen netwerk te organiseren.

Ambities

Versterken van de zelfredzaamheid van de inwoner staat centraal, ook voor het zich lokaal verplaatsen. We zetten ons ervoor in om omstandigheden te creëren zodat mensen zo zelfredzaam mogelijk kunnen zijn. We zetten in op het verminderen van de afhankelijkheid van maatwerkvoorzieningen. Iedereen die met het openbaar vervoer kan reizen, reist met het openbaar vervoer of met alternatieve vervoersvormen. We stimuleren om zoveel mogelijk oplossingen binnen het eigen netwerk te organiseren. Het doelgroepenvervoer wordt georganiseerd als vangnet.

In de aankomende contractperiode willen we in samenwerking met de Opdrachtnemer perspectief ontwikkelen in:

1. Het bundelen van bovenregionale vervoersstromen. Dit betreft het Leerlingenvervoer.
2. Duurzame oplossingen voor de versnipperde vervoersstromen van en naar dagbesteding. Dit is een denktank: het vervoer van en naar dagbesteding wordt door zorgaanbieders georganiseerd en is geen onderdeel van deze aanbesteding.
3. Het bieden van een reisadvies aan de reiziger in het doelgroepenvervoer. Doel is om daar waar mogelijk een kanteling richting het openbaar vervoer te creëren, waardoor reizigers meer zelfstandig kunnen reizen.

De ideale opdrachtnemer

De gemeenten hechten veel waarde aan kwalitatief goede en flexibele dienstverlening waarbij vriendelijk en correct handelend personeel en een directe communicatie van de vervoerder met de reiziger als essentieel wordt beschouwd. De gemeenten zetten dan ook in op goede kwaliteit van het vervoer, heldere communicatie met alle stakeholders en flexibiliteit.

Met flexibiliteit wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer kan anticiperen op ontwikkelingen en met een proactieve houding de gemeenten informeert en adviseert over eventueel te ondernemen acties. Een voorbeeld is de sluiting van een deel van de A7 in 2024 voor groot onderhoud. De Opdrachtnemer zorgt dan zelf voor ontheffingen voor alternatieve routes en de communicatie naar de reizigers. Nadrukkelijk wordt met flexibiliteit *niet* bedoeld dat alle door de reizigers gewenste ritten worden gereden. De vervoerder moet goed oog houden voor gewenste ritten die op grond van andere wet- of regelgeving elders dienen te worden gefaciliteerd en kunnen de reiziger naar het juiste loket verwijzen. Deze ritten mogen niet worden gereden.

Wanneer over kwaliteit wordt gesproken is uiteraard de stiptheid van het uitvoeren van de ritten van cruciaal belang. Korte lijnen tussen regiecentrale en uitvoering zijn een duidelijke pré, net als de bekendheid met het lokale en (boven-)regionale vervoersgebied.

Communicatie is een belangrijk speerpunt bij deze aanbesteding. Denk bijvoorbeeld aan de communicatie:

- Op het moment van een ritreservering door een Wmo-reiziger;
- Aan het begin van het schooljaar de kennismaking van de chauffeur met de ouders;
- Rond het moment van arriveren van het voertuig;
- De manier van klachtenafhandeling.

Dit alles door deskundig en vriendelijk personeel. Bij al dit soort momenten dient de reiziger, en bij de jeugdigen ook de ouders/verzorgers en de school, goed en duidelijk geïnformeerd te worden.

3 Eisen

Bij inschrijving gaat inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde zoals opgenomen in het onderstaande Programma van eisen. Voorbehouden zijn niet toegestaan en zullen leiden tot uitsluiting. Tevens worden de eisen tijdens de looptijd van de overeenkomst getoetst op het nakomen hiervan.

A. Algemeen

Begrippenlijst

- Centralist: eerste aanspreekpunt voor mensen met een (nood)melding. Handelt snel en weet wat er nodig is om het (nood)geval zo spoedig mogelijk op te lossen, zelf of met instructies aan anderen.
- Chauffeur: bestuurder van het voertuig, zowel chauffeur als chauffeuse.
- Gemeente: de individuele gemeente Edam-Volendam, Landsmeer, Purmerend of Waterland.
- Incident: iedere uiting die directe actie behoeft.
- Klacht: iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin van het woord, van de reiziger, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
- Opdrachtnemer: de partij die uit deze aanbesteding het contract krijgt.
- Reiziger: reiziger in het kader van het Sociaal Recreatief Vervoer of het Leerlingenvervoer.
- Van deur tot deur vervoer: in het Sociaal Recreatief Vervoer wordt bedoeld voordeur van het woonhuis of portiekdeur van de woonflat/instelling tot de deur of toegewezen uitstappunt ("kiss and ride" station/winkelcentrum) bij de bestemming.
- Verordening: de vigerende verordeningen maatschappelijke ondersteuning en de verordeningen Leerlingenvervoer van de individuele gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Purmerend en Waterland met bijbehorende nadere- en beleidsregels.

Wettelijk kader

Nr.	Omschrijving eis
WKo1	De opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de laatst geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht. Uitgelicht: Het vervoer van de reizigers vindt plaats conform de van toepassing wettelijke eisen en overige regelgeving in het kader van de Wmo, de Onderwijswetten en de Jeugdwet op het gebied van personenvervoer.
WKo2	Opdrachtnemer is bekend met en past zich aan op wets- en stelselwijzigingen en wijzigingen van gemeentelijke verordeningen.
WKo3	Opdrachtnemer voldoet aan de AVG wetgeving, heeft systemen en processen hierop ingericht (registerplicht, beveiliging van persoonsgegevens en dataminimalisatie) en is in het bezit van een privacybeleid. De gemeente ontvangt na gunning dit beleid. Voor meer informatie zie: Brochure Rijksoverheid AVG voor ondernemers .

Implementatie en continuïteit

Nr.	Omschrijving eis
CO01	Na definitieve gunning van de aanbesteding vangt de implementatie van de overeenkomst aan. Daarbij werkt opdrachtnemer toe naar de volgende deadlines: - Het Sociaal Recreatief Vervoer start vanaf 1 juni 2025. - Het Leerlingenvervoer start bij aanvang schooljaar 2025/2026.
CO02	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van of tekort aan chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.
CO03	Gedurende de implementatiefase informeert Opdrachtnemer de gemeente proactief en tijdig over voortgang en eventuele knelpunten. Over de wijze van informeren worden na ondertekening afspraken gemaakt tussen Opdrachtnemer en gemeente.
CO04	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de implementatie en draagt zorg en werkt actief mee aan een zorgeloze overgang voor de reizigers.
CO05	Het reizigersbestand van het Sociaal Recreatief Vervoer en het leerlingenbestand Leerlingenvervoer worden aangeleverd door de gemeente en blijven eigendom van gemeente.
CO06	Opdrachtnemer geeft tijdens de implementatie samen met de gemeente de opbouw van de facturatie verder vorm.

Bestaande of nieuwe initiatieven

Nr.	Omschrijving eis
BE01	Het is mogelijk dat instellingen of wijksteunpunten zelf kleinschalig vervoer realiseren. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
BE02	De Opdrachtnemer toont zich bereid samen te werken met vrijwilligers en -organisaties voor de uitvoering van het vervoer en maakt hierover afspraken met de gemeente.

Exit contract

Nr.	Omschrijving eis
EX01	Binnen 6 maanden na aanvang overeenkomst stelt opdrachtnemer een exit-plan op. In het exit-plan wordt vastgelegd wat er dient te gebeuren aan het einde van de overeenkomst, wie wat doet en hoe de samenwerking er dan uit ziet. Jaarlijks wordt het exit-plan geëvalueerd en eventueel bijgesteld.
EX02	De werkzaamheden in verband met het exit-plan worden in de tarieven verrekend. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht.
EX03	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat reizigers geen hinder ondervinden van de overgang naar een nieuwe vervoerder aan het einde van de overeenkomst.
EX04	Aan het einde van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer actief gegevens en reserveringen over aan de nieuwe contractant conform de privacy en informatiebeveiligingsvereisten. Opdrachtnemer doet op eerste verzoek alles wat nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer of de gemeente zelf zonder belemmeringen een soortgelijke prestatie ten behoeve van opdrachtgever kan verrichten.

B. Regiehouder

B.1 Vervoerssysteem, kwaliteit en communicatie

Operationele uren

Nr.	Omschrijving eis
OPU01	De centrale regie staat tijdens de operationele uren voortdurend in verbinding met de in het vervoerssysteem aanwezige voertuigen.
OPU02	De capaciteit van de telefooncentrale, de personele bezetting en de in te zetten voertuigen zijn afgestemd op het aantal reizigers en de verwachte vervoerstroomb.
OPU03	Het Sociaal Recreatief Vervoer is operationeel gedurende het hele jaar van zondag t/m donderdag van 07:00 tot 00:30 uur en op vrijdag en zaterdag van 07:00 tot 01:30 uur, of zolang er nog voertuigen in het vervoerssysteem zijn.
OPU04	- Van zondag t/m donderdag heeft de laatste rit als afgesproken vertrektijdstip uiterlijk 00:00 uur, waarbij er tot uiterlijk 00.30 uur voertuigen rijden. - Op vrijdag en zaterdag heeft de laatste rit als afgesproken vertrektijdstip 01.00 uur (zondagochtend), waarbij er tot uiterlijk 01.30 uur voertuigen rijden. - De eerste rit heeft op alle dagen van de week als vroegste vertrektijdstip 07.00 uur. Oprachtnemer mag na deze tijdstippen de voertuigen (zonder passagiers) naar de standplaatsen rijden.
OPU05	Op feestdagen worden de operationele uren van het vervoer en de centrale regie aangepast aan de operationele uren van het reguliere openbaar vervoer per bus.
OPU06	De centrale regie is voor het Sociaal Recreatief Vervoer minimaal een uur voor de aanvangstijd van de operationele uren bereikbaar tot en met de sluitingstijd van het vervoerssysteem of zoveel later als noodzakelijk is in verband met nog aanwezige reizigers binnen het vervoerssysteem.
OPU07	Voor Leerlingenvervoer geldt dat het vervoer direct aansluit op de start- en eindtijd van de scholen.
OPU08	De centrale regie is, op alle dagen dat het Leerlingenvervoer operationeel is, bereikbaar voor de ouders/verzorgers en de scholen van de leerlingen. Deze centrale is telefonisch bereikbaar: - Op schooldagen minimaal een uur voor aanvang van het vervoer tot minimaal een uur na het moment van afzetten van de laatste leerling op het woon-/verblijfadres. - Op zondags minimaal 2 uur aaneengesloten waarbij het tijdsframe tijdens de implementatie in overleg met de gemeenten wordt afgestemd.

Personeel

Nr.	Omschrijving eis
PE01	De chauffeurs, centralisten en telefonisten hebben een uitstekende kennis van de spelregels van het vervoerssysteem en krijgen regelmatig bijscholing en opfrisactiviteiten.
PE02	De chauffeurs, centralisten en telefonisten hebben een servicegerichte instelling en beschikken over goede sociale vaardigheden.
PE03	De chauffeurs, centralisten en telefonisten hebben een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
PE04	De chauffeurs, centralisten en telefonisten weten, door ervaring of door scholing, hoe ze moeten omgaan met personen met verschillende beperkingen en ziektebeelden.

Contractmanagement en KPI's

Nr.	Omschrijving eis
CEK01	Opdrachtnemer gaat akkoord met de vereisten en afspraken uit de bijlage 6 contractmanagement Doelgroepenvervoer.
CEK02	Opdrachtnemer gaat akkoord met de KPI's en de voorwaarden zoals omschreven in bijlage 7 KPI doelgroepenvervoer.

Kwaliteit

Nr.	Omschrijving eis
KW01	Opdrachtnemer heeft een slecht weer protocol voorhanden en deze dient na gunning overhandigd te worden aan de gemeente. Het protocol dient in ieder geval de volgende items te bevatten: - Beslissingsbevoegde van de vervoerder in geval van slecht weer (code rood); - Hoe de communicatie verloopt van vervoerder naar chauffeurs, reizigers, gemeenten en in geval van het Leerlingenvervoer ook naar ouders en scholen.
KW02	Met betrekking tot het Sociaal Recreatief Vervoer mag Opdrachtnemer per kalendermaand per gemeente niet meer dan 5 % van de ritten als 'niet op tijd' hebben gereden en niet meer dan 0,5% van de ritten als 'veel te laat'. Zie ook VBW02.
KW03	Opdrachtnemer heeft maximaal 2 gegronde klachten per 1000 ritten, gemeten als gemiddelde per maand per gemeente.
KW04	Opdrachtnemer houdt elke twee jaar een representatief klanttevredenheidsonderzoek onder reizigers Sociaal Recreatief Vervoer en Leerlingenvervoer (ouders/verzorgers). De onderzoeksopzet zal ter goedkeuring worden aangeboden aan de gemeente voordat het onderzoek daadwerkelijk zal worden uitgevoerd. De resultaten worden in een rapportage vastgelegd met specificaties per gemeente waarin ook wordt omschreven wat met de resultaten wordt gedaan. Deze rapportage wordt digitaal bij de gemeente aangeleverd. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht.
KW05	De gemeente hanteert een bonus-/malusregeling ter bevordering van de kwaliteit en het behalen van het resultaat "een tevreden reiziger". Zie bijlage 7 KPI's doelgroepenvervoer.
KW06	De gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de opgegeven stiptheid of andere aspecten van de dienstverlening te verifiëren.
KW07	Gemeente en Opdrachtnemer bepalen nader welk programma voor routes voor beiden voldoet voor controle op het aantal (declarabele) kilometers. In dit document verder aangeduid als 'de overeengekomen te gebruiken routeplanner'. Opdrachtnemer gebruikt als routeplanner Easytravel.

Communicatie

Nr.	Omschrijving eis
COMM01	Opdrachtnemer stemt er mee in dat, in het eerste halfjaar minimaal 1x per twee maanden, en vervolgens gedurende de contractperiode, minimaal één maal per kwartaal, overleg plaatsvindt tussen vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer en de gemeente. In dit overleg komen in elk geval aan de orde: de facturering, de klachtenregistratie, de onderlinge samenwerking en de stimulering van de zelfredzaamheid van reizigers.
COMM02	Communicatieactiviteiten om het gebruik van het vervoer optimaal te laten verlopen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

	De definitief te ontplooiën activiteiten worden door de Opdrachtnemer aan de gemeente voorgelegd. Communicatieactiviteiten, zoals bijvoorbeeld advertenties in diverse lokale/regionale media, om het gebruik van het vervoer te stimuleren, zijn niet toegestaan.
COMM03	Middelen waarmee door Opdrachtnemer met reizigers en ouders/verzorgers gecommuniceerd wordt en vice versa zijn minimaal telefoon, website, e-mail en voor het Leerlingenvervoer geldt aanvullend een applicatie op de telefoon/tablet.

Klachtenregeling

Nr.	Omschrijving eis
KLR01	Opdrachtnemer dient een laagdrempelige klachtenregeling in te richten voor de gebruikers van het vervoer.
KLR02	De klachtenregeling dient minimaal te voldoen aan de volgende punten: - Klachten komen binnen bij Opdrachtnemer en klachten die binnenkomen bij de gemeente worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer; - Alle klachten worden door Opdrachtnemer geregistreerd en afgehandeld; - Opdrachtnemer heeft uiterlijk 3 werkdagen de tijd om een eerste keer te reageren op de klacht; - Opdrachtnemer neemt bij elke klacht telefonisch contact op met de indiener van de klacht; - o de indiener van de klacht ontvangt van de Opdrachtnemer bij elke klacht ook een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht; - o de gehele procedure is binnen maximaal 15 werkdagen afgehandeld; - o de gemeente heeft de mogelijkheid de klachtafhandeling te toetsen op persoonsniveau; - Opdrachtnemer moet zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie waar de reiziger zich toe kan richten op het moment dat deze er met de Opdrachtnemer zelf niet uitkomt. De hiermee verbonden kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer; - De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract de klachtenprocedure te wijzigen.
KLR03	Opdrachtnemer communiceert de contactgegevens van het meldpunt voor klachten via de internetsite en informatiefolder voor reizigers. Opdrachtnemer registreert alle ingediende klachten en de maatregelen die worden genomen ter oplossing dan wel ter voorkoming van klachten. Deze registratie omvat: de aard van de klacht, de meldingsdatum, naam en contactgegevens van de betrokkene, wijze van afhandeling en de maatregel(en) ter voorkoming van de klacht.
KLR04	Indien de afhandeling van een klacht niet tot een oplossing leidt, meldt de vervoerder de klacht bij de betreffende gemeente en indien van toepassing bij een onafhankelijke partij waarbij moet worden aangegeven op welke tijdstippen er contact is geweest met de indiener(s) van de klacht en/of andere betrokkenen.

Incidentenafhandeling

Nr.	Omschrijving eis
INCl01	Opdrachtnemer meldt incidenten (ongeval, aanrijding, geweld) tijdens het vervoer binnen twee uur telefonisch na het incident aan de betreffende gemeente en binnen 24 uur een (digitale) schriftelijke melding.
INCl02	Voor het Leerlingenvervoer geldt dat Opdrachtnemer terstond de ouders/verzorgers, de onderwijsinstelling en gemeente informeert in geval van incidenten/calamiteiten (ongeval, aanrijding, geweld) tijdens het vervoer, én wanneer sprake is van een (ernstig) verkeersongeval waar de leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de rit. Onder vermelding van:

	— De naam van de chauffeur die op het voertuig is ingezet; - De leerlingen die zich in het voertuig bevonden op het moment dat het feit zich voordeed.
INCl03	Indien sprake is van een calamiteit en/of geweld tijdens het Leerlingenvervoer dient Opdrachtnemer binnen 48 uur na ontvangst van het signaal ook een schriftelijke melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd te doen.
INCl04	Indien sprake is van een calamiteit en/of geweld tijdens het Sociaal Recreatief Vervoer dient Opdrachtnemer binnen 48 uur na ontvangst van het signaal ook een schriftelijke melding aan de toezichthouder Wmo te doen.

B.2 Informatiebeveiliging en uitwisseling gegevens

Nr.	Omschrijving eis
IBU01	Voor de registratie van en communicatie over leerlingen voor het Leerlingenvervoer wordt een webbased applicatie gebruikt. Momenteel gebruikt de gemeente hiervoor Smartwheels.
IBU02	De gemeente gebruikt Mybility voor de registratie van reizigers binnen het SRV en het doorgeven van deze gegevens aan opdrachtnemer. Tevens doet Mybility het volgende: - het uitgeven van vervoerspassen; - het bewaken van het reizigersbudget. Opdrachtnemer zorgt voor een goede aansluiting op Mybility in de uitwisseling van reiziger gegevens. De kosten hiervoor zijn in de tarieven inbegrepen.
IBU03	De opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de AVG/UA VG zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer.
IBU04	De gegevens van opdrachtgever worden alleen in de EER opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.
IBU05	De infrastructuur en organisatie van opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd. Opdrachtnemer toont bij gunning aan dat gewerkt wordt conform ISO 27001 of gelijkwaardig. Dit aantonen kan geschieden middels: - o een ISO 27001 certificaat met een verklaring van toepasselijkheid of; - o vergelijkbare certificering met verklaring of; - o een verklaring met daarin de eigen controles en overzicht van beveiligingsmaatregelen of; - o een combinatie van deze drie hierboven. Elk van de gevraagde certificaten/rapportages dienen opgeleverd te worden als Nederlandstalig document. Let op! Bovenstaande keuze dient Inschrijver in te vullen in Bijlage 21 'Formulier vragen informatiebeveiliging' en in te dienen bij de inschrijving. De invulling op deze eis kan niet leiden tot een knock-out (uitsluiting) maar het geeft de gemeente handvatten om met de winnende inschrijver het juiste gesprek te voeren over eventuele te nemen maatregelen op gebied van informatiebeveiliging.
IBU06	Opdrachtnemer stelt een webapplicatie beschikbaar. Ten aanzien van de inzet van een webapplicatie geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan de volgende vereisten: o De vereisten van het forum voor standaardisatie

	⇒ De vereisten gesteld in de ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties van het NCSC inclusief de 5 kernpunten voor de beveiliging van webapplicaties: patching, invoervalidatie, uitvoervalidatie, sessieonderhoud, en databasegebruik. Zie hiervoor https://docplayer.nl/10466800-Checklist-beveiliging-webapplicaties.html https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties ○ De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) ○ Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium ○ Minimaal categorie A beoordeling volgens de sslabs-test en 100% score op www.internet.nl. ○ De meest recente versie van de WCAG en de EN 301549 ○ Enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie. ○ De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld. ○ De vereisten die AVG en Archiefwet stellen. ○ De opdrachtnemer stelt zelf de bewaartermijnen in, rekening houdend met afwijkende bewaartermijnen in de AVG en Archiefwet.
IBU07	Voor veilige bestandsuitwisseling via mail tussen opdrachtgever en opdrachtnemer accepteert opdrachtnemer de oplossing die opdrachtgever biedt (op dit moment Zivver met o6-authenticatie).
IBU08	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de opdrachtgever via mail zoals deze wordt opgenomen in het privacyconvenant per gemeente. Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever.
IBU09	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van de opdrachtgever teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met de opdrachtgever.
IBU10	Alle mutaties in het Leerlingenvervoer worden door Opdrachtnemer doorgegeven aan de gemeente en vice versa via een beveiligde omgeving.

B.3 Administratie en financiën

Ritadministratie en rapportages

Nr.	Omschrijving eis
RIR01	De Opdrachtnemer voert een integrale en heldere geautomatiseerde ritadministratie. In de ritadministratie worden uitgevoerde ritten en niet uitgevoerde ritten geregistreerd.
RIR02	Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de gemeente zich het recht voorbehoudt om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren.
RIR03	Rapportages worden bij de afzonderlijke gemeenten ingediend uiterlijk 14 kalenderdagen na de periode waarop de rapportage betrekking heeft: - Maandrapportages (factuurspecificatie) 14 kalenderdagen na de laatste dag van de vorige maand tegelijkertijd met de factuur; - Kwartaalrapportages 14 kalenderdagen na de laatste dag van het vorige kwartaal.
RIR04	Voor het bepalen van routes en aantal declarabele kilometers per rit geldt de kortste route over de weg van het ophaalpunt naar het afzetpunt volgens de overeengekomen te gebruiken routeplanner.
RIR05	De gemeente behoudt zich het recht voor om nadere afspraken te maken met de Opdrachtnemer over welke gegevens aangeleverd dienen te worden.

RIRo6	Opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 30 april van het jaar daarop volgend, een door een registeraccountant gewaarmerkte jaaropgave te overleggen met betrekking tot de over het voorgaande jaar in rekening gebrachte vervoersvergoeding en verstrekte gegevens per afzonderlijke gemeente. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
RIRo7	Opdrachtnemer levert na gunning een ritplanning van het Leerlingenvervoer in op basis van de door gemeente geleverde gegevens van de te vervoeren leerlingen.
RIRo8	Opdrachtnemer rapporteert per maand (digitaal en in een nader te bepalen format) aan de afzonderlijke gemeenten als specificatie van de factuur in ieder geval over: Leerlingenvervoer - Financieel inzicht per rit + totaal; - Ritaantallen per rit, per leerling + totaal; - Aanduiding individueel of rolstoel; - Mutaties van betreffende ritten en/of reizigers; - Aantal leerlingkilometers aan de hand van de feitelijke ritgegevens die worden gegenereerd vanuit de boord computer (BCT) in de taxi of bus; - Code van de eventuele onderaannemer die de rit uitvoert. - Overzicht van combinatieritten naar de 4 betrokken gemeenten (indien van toepassing) Sociaal Recreatief Vervoer - Code van de eventuele onderaannemer die de rit uitvoert; - Nummer van de vervoerpas (klantnummer); - Datum en tijdstip ritbestelling; - Gereserveerde datum en gereserveerd vertrektijdstip; - Daadwerkelijke vertrek- en aankomsttijd per reiziger; - Vermelding wanneer het ophaal- en aankomsttijdsstip 'niet op tijd' en/of 'veel te laat' is en reden van 'veel te laat'; - Herkomst- en bestemmingsadres inclusief postcode + huisnummer; - Declarabele kilometers; - Aanduiding reguliere-, solo- of prioritaire rit; - Aantal te vervoeren personen en type meereizende persoon (medisch noodzakelijke begeleider, kind t/m 4 jaar, kind van 5 t/m 12 jaar, 12 jaar en ouder); - Hoogte van de SRV-reizigersbijdrage en eventuele mede-reizigersbijdrage(n); - Hulpmiddelen en type hulpmiddel (rolstoel, blindengeleidehond, etc.). Voor de niet uitgevoerde ritten worden zoveel mogelijk dezelfde gegevens per rit geregistreerd, aangevuld met de oorzaak voor het niet uitvoeren van de rit. In het geval van een annulering of loosmelding wordt ook het tijdstip waarop de rit is geannuleerd of loos is verklaard geregistreerd.
RIRo9	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks met de factuurspecificatie, per afzonderlijke gemeente, een klachtenrapportage waarin minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen: - Aantal gegronde en ongegronde klachten van betreffende maand; - Klachten gecategoriseerd naar onderwerp; - Behandelings- en afhandelingsduur van de klachten; - Hoe de klachten zijn opgelost; - Wijze van indienen klachten (per telefoon, e-mail, brief of anders); - Klantnummers van de reizigers die, of namens wie, klacht(en) zijn ingediend en om hoeveel klachten dit per klantnummer gaat.
RIR10	Opdrachtnemer registreert het aantal binnenkomende telefoontjes op het reserveringsnummer van het Sociaal Recreatief Vervoer.

RIR11	Opdrachtnemer verstrekt per maand aan de afzonderlijke gemeenten een managementrapportage waarin de Opdrachtnemer een analyse biedt van het vervoer op basis van onder andere de maandelijks geregistreerde gegevens en KPI's met inzicht op gemeenteniveau en regioniveau. Deze analyse dient de gemeenten afzonderlijk inzicht te geven in de kwaliteit en het gebruik van het vervoer en gezamenlijk inzicht in mogelijke trends en ontwikkelingen.
-------	--

Reizigersbijdrage en vervoerspas Sociaal Recreatief Vervoer

Nr.	Omschrijving eis
REB01	Personen met een indicatie voor het Sociaal Recreatief Vervoer beschikken over een vervoerspas die is uitgegeven door de gemeente. Zonder vervoerspas kan men geen gebruik maken van het Sociaal Recreatief Vervoer, met uitzondering van medereizigers van de persoon met de vervoerspas. Zie ook RES02 en RES03.
REB02	Opdrachtnemer controleert of de reiziger over de vervoerspas beschikt die is uitgegeven door de gemeente en vervoert alleen deze reizigers en de personen die meereizen met de vervoerspashouder.
REB03	Reizigers in bezit van een vervoerspas en hun medereizigers vanaf 5 jaar die met een SRV-reiziger meereizen, betalen voor elke rit een reizigersbijdrage. De hoogte van deze bijdrage wordt door de vervoersregio Amsterdam bepaald en is gebaseerd op het tarief van het reguliere OV. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het innen van de reizigersbijdrage.
REB04	Indien de SRV-reiziger dit wenst, verstrekt de Opdrachtnemer een (elektronisch vervaardigd) vervoerbewijs als bewijs van betaling. De kosten voor het maken van de vervoerbewijzen komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
REB05	De SRV-reiziger kan de eigen bijdrage in ieder geval op de volgende manieren betalen: - Contant in het voertuig; - Pinbetaling; - Automatische incasso. De administratieve kosten hiervoor zijn voor rekening opdrachtnemer.

Financiën en facturatie

FIFA01	Opdrachtnemer dient de facturen van de afzonderlijke gemeenten binnen 14 kalenderdagen na het einde van de betreffende maand digitaal in bij de afzonderlijke gemeenten.
FIFA02	Opdrachtnemer factureert zo transparant en helder mogelijke wijze. De gemeente moet zonder tussenkomst van derde de facturen op een eenvoudige manier kunnen herleiden.
FIFA03	Op verzoek van de gemeente werkt de Opdrachtnemer mee aan het opzetten van een systeem voor digitale factuurcontrole.
FIFA04	De tarieven conform het prijzenblad bijlage 8 worden als volgt gefactureerd aan de gemeente: Leerlingenvervoer: - Prijs per leerlingkilometer Sociaal Recreatief Vervoer: - Opstaptarief per (mede)reiziger - Kilometerprijs per (mede)reiziger (medereizigers onder 5 jaar reizen gratis mee). <i>Opmerking mbt SRV:</i>

	- De soorten reizigers worden gespecificeerd in de factuur zodat de aantallen en soorten reizigers duidelijk is zoals in RIRo8. - De geïnde reizigersbijdragen zijn bestemd voor de gemeente en worden door de Opdrachtnemer met de factuur naar de gemeente verrekend. - Voor ritten met een solo-indicatie (toegewezen door de Wmo-consulent) mag een toeslag van 25% op het opstarttarief worden gerekend. <i>Opmerking mbt LLV:</i> - Voor ritten met een indicatie individueel vervoer geaccordeerd door de consulent Leerlingenvervoer mag een toeslag van 25% op de vergoeding van de leerling kilometer worden gerekend.
FIFAo5	Alle kosten die opdrachtnemer maakt voor het uitvoeren van de overeenkomst Doelgroepenvervoer zijn verwerkt in de uit te vragen tarieven in Bijlage 8 Prijzenblad. De door opdrachtnemer ingediende tarieven zijn all-in en dekken alle kosten die voortkomen uit de overeenkomst zoals bijvoorbeeld de kosten voor het inzetten van onderaannemers, kantoorkosten, reis- en verblijfkosten, offerte kosten, kosten voor overleg, parkeerkosten etc. De gemeente gaat niet akkoord met bijkomende kosten gedurende de overeenkomst en de eventuele verlengingen.
FIFAo6	Voor de bepaling van het aantal declarabele kilometers per rit geldt de kortste route over de weg van het ophaalpunt naar het afzetpunt volgens de overeengekomen te gebruiken routeplanner. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma waarbij 0,55 naar boven wordt afgerond en 0,54 naar beneden. Dus 1,34 kilometer wordt 1,3 kilometer en 1,75 kilometer wordt 1,8 kilometer.
FIFAo7	Ritten worden gefactureerd door Opdrachtnemer aan de hand van de feitelijke ritgegevens die worden gegenereerd vanuit de boord computer (BCT) in de taxi of bus.
FIFAo8	Elke gemeente krijgt per maand een factuur:: - een gespecificeerde factuur voor het Sociaal Recreatief Vervoer; - een gespecificeerde factuur voor het Leerlingenvervoer. met een duidelijke verdeling van combinatieritten naar de 4 betrokken gemeenten (waar dit van toepassing is).
FIFAo9	Voor het Sociaal Recreatief Vervoer geldt dat alleen elektronisch geregistreerde, gereden ritten van en naar bestemmingen die maximaal 25 km vanaf het woonadres liggen van de SRV-reiziger declarabel zijn, tenzij de gemeente hier een uitzondering voor maakt. Niet uitgevoerde ritten (loosmeldingen en geannuleerde ritten) zijn niet declarabel. Loosmelding SRV: bij loosmelding mag de loze rit gedeclareerd worden. Loosmelding LLV: bij loosmelding mag de loze rit gedeclareerd worden. Alle ritten daarna totdat een kind opnieuw wordt aangemeld door de ouders, worden niet gereden en dus niet gedeclareerd. Ziekmelding SRV en LLV: - een ziekmelding die een dag van te voren voor 21.00 uur wordt gemeld: de rit wordt niet gereden dus niet gedeclareerd. SRV - Een ziekmelding dezelfde dag, de rit mag gedeclareerd worden (indien van toepassing ook retour dezelfde dag declarabel). LLV - Alle ritten na de eerste rit van de ziekmelding totdat een kind beter wordt gemeld door de ouders, worden niet gereden en dus niet gedeclareerd.
FIFA10	Er wordt eenzelfde tarief gehanteerd voor zowel reguliere ritten, solo ritten als prioritaire ritten.

FIFA11	Voor ritten waarbij het reizigersgebied (zie eis REMo1 t/m REMo2) op verzoek van de gemeente wordt overschreden hanteert de Opdrachtnemer dezelfde betalingssystematiek en tarief als voor ritten binnen het reizigersgebied.
FIFA12	Bij niet gelijktijdig aanleveren van de factuur- en de bestanden/rapportages zoals aangegeven bij 'Ritadministratie en rapportages' eisen RIRo9 t/m RIR10, en bij het niet in overeenstemming zijn van de factuur met de bestanden/rapportages kan de betaling door de gemeente worden opgeschort totdat gemeente en Opdrachtnemer overeenstemming hebben bereikt over de juistheid van de factuur en bijbehorende documenten.

C. Vervoer

Voertuigen

Nr.	Omschrijving eis
VOo1	Alle voertuigen dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
VOo2	Voertuigen voldoen minimaal aan de Regeling bevordering schone wegvoertuigen (2021) bijlage 19.
VOo3	Verplicht minimumpercentage schone wegvoertuigen is 38,5%. Hierbij geldt dat (bij minimaal 38,5% van de voertuigen): - op 1 januari 2026 sprake is van ≤ 50 gram CO₂ uitstoot p/km + $\leq 80\%$ van de toegestane luchtverontreinigende emissies; - op 1 januari 2031 sprake is van emissievrije voertuigen: elektrische en waterstofvoertuigen. U dient voor aanvang van het contract, voor 1 januari 2026 en voor 1 januari 2031 een overzicht van de door u in te zetten voertuigen aan te leveren. Voor meer informatie, zie bijlage: Handreiking toepassing regeling bevordering schone wegvoertuigen (2022) bijlage 20.
VOo4	Alle voertuigen rijden met banden die geschikt zijn voor het betreffende seizoen.
VOo5	Alle voertuigen beschikken over goedwerkende handsfree communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale regie en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
VOo6	Alle voertuigen zijn uitgerust met GPS, navigatieapparatuur en boordcomputer.
VOo7	Opdrachtnemer conformeert zich aan de richtlijnen voor vervoerders van vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van de KBOH (Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen).
VOo8	De voertuigen zijn voorzien van een verbandtrommel (EHBO doos volgens de geldende normen), veiligheidsvesten (minimaal aantal gelijk aan het aantal inzittenden), brandblusser en noodhamer. De Opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld, vervangen en gekeurd.
VOo9	Alle zitplaatsen dienen te zijn voorzien van een goedgekeurde veiligheidsgordel. In de voertuigen waar leerlingen worden vervoerd zijn de veiligheidsgordels geschikt voor kinderen. De chauffeur is verantwoordelijk voor het toezicht op het gebruik hiervan.
VO10	De taxi- en rolstoelbussen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, geleidestangen en opstapkrukjes.
VO11	Opdrachtnemer moet beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
VO12	De voertuigen bestemd voor rolstoelvervoer, zijn voorzien van een voor alle typen rolstoelen en passagiers goedgekeurd vergrendelsysteem dat wordt toegepast tijdens de rit. De

	vervoerder is verantwoordelijk voor het gebruik van de juiste beugels om de rolstoel vast te zetten.
VO13	De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren door middel van een lift of een aaneengesloten oprijplaat. Dit alles conform de meest recente wetgeving.
VO14	De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk, zonder ernstige schade en een schoon interieur.
VO15	Opdrachtnemer ziet er op toe dat de voertuigen volledig rookvrij zijn. Opdrachtnemer ziet er op toe dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen niet is of wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken en/of (soft)drugs aanwezig zijn of worden gebruikt.
VO16	De voertuigen moeten herkenbaar zijn voor de reiziger als vervoer voor hen bestemd, bijvoorbeeld middels een logo.
VO17	Specifiek voor het Sociaal Recreatief Vervoer geldt dat indien voor het vervoer een zitverhooger of kinderautostoel (of iets dergelijks) gewenst is, de reiziger zelf verantwoordelijk is voor het meenemen van een dergelijk hulpmiddel.
VO18	Opdrachtnemer dient voor het Sociaal Recreatief Vervoer een voertuig in te zetten dat toegankelijk is voor de SRV-reiziger, inclusief mogelijke bagage, hulpmiddelen en/of dieren die meegaan in het vervoer.
VO19	Specifiek voor het Leerlingenvervoer geldt: - ieder voertuig is voorzien van een kinderslot. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk in voorkomende gevallen voor de aanschaf en plaatsing en het gebruik van wettelijk goedgekeurde kinderzitjes en zo nodig andere wettelijk goedgekeurde (kinder)beveiligingssystemen. Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de leerling die daar op plaats neemt. In uitzonderlijke gevallen treden Opdrachtnemer en gemeente in gesprek over mogelijke oplossingen.

Chauffeurs

Nr.	Omschrijving eis
CHAU01	Alle chauffeurs zijn in het bezit van het diploma CCV-Taxi en mogelijk aanvullende eisen specifiek binnen het doelgroepenvervoer
CHAU02	Het is de verantwoording van de Opdrachtnemer dat alle te werk gestelde chauffeurs gescreend zijn. Hierbij dient Opdrachtnemer het volgende te kunnen overleggen: - verklaring Omtrent Gedrag (VOG screeningsprofiel Taxibranche: chauffeurskaart) - kopie geldig legitimatiebewijs - kopie geldige verblijfsvergunning (indien van toepassing)
CHAU03	De chauffeur is in het bezit van een certificaat levensreddend handelen of EHBO certificaat.
CHAU04	De chauffeur heeft kennis van en ervaring met de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
CHAU05	De chauffeur heeft kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt dat deze veilig worden vastgezet.
CHAU06	De chauffeur is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten.
CHAU07	De chauffeur is herkenbaar aan bedrijfskleding en een naamplaatje.

C.1 Uitvoering Leerlingenvervoer

Communicatie Leerlingenvervoer

COML01	Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling schriftelijk, uiterlijk één week voor de eerste schooldag van elk schooljaar en bij belangrijke wijzigingen in de ritplanning. De informatie van de vervoerder naar ouders/verzorgers bevat in ieder geval: - Ophaaltijdstip en tijdstip waarop leerling wordt thuisgebracht; - Informatie over de chauffeur; - Protocol met gedragsregels; - Werkwijze en bereikbaarheid van de vervoerder; - en verder door de vervoerder noodzakelijk geachte informatie.
COML02	Opdrachtnemer stelt een protocol met gedragsregels op dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, de schoolleiding en de opdrachtgever wordt overhandigd. In dit gedragsprotocol wordt uitdrukkelijk vermeld dat de opdrachtgever in uitzonderingsgevallen de bevoegdheid heeft om leerlingen uit te sluiten van het Leerlingenvervoer.
COML03	Opdrachtnemer stuurt voor aanvang van de eerste schooldag van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het nieuwe schooljaar toe.
COML04	Opdrachtnemer benoemt een "aanspreekpunt Leerlingenvervoer" die zowel voor de gemeente afzonderlijk als voor de ouders/verzorgers en de onderwijsinstellingen aanspreekbaar is.
COML05	Opdrachtnemer maakt afspraken met de school over het afzetten en het ophalen van leerlingen bij de school.

Chauffeurs Leerlingenvervoer

CHAL01	De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
CHAL02	De chauffeur laat de leerlingen in en uit stappen aan de veilige kant van de weg, zo mogelijk op het trottoir en zo dicht mogelijk bij de school. Is dit niet mogelijk dan worden de leerlingen overgedragen aan het personeel van de school.
CHAL03	De chauffeur ziet erop toe dat een leerling bij het afzetten opgevangen wordt door een persoon, tenzij er schriftelijke toestemming is van de ouders/verzorgers van de desbetreffende leerling om hiervan af te wijken.
CHAL04	De chauffeur zorgt er voor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
CHAL05	De chauffeur zorgt zoveel mogelijk voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig.
CHAL06	De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur.
CHAL07	De chauffeur zorgt dat hij op de hoogte is van de aard van een eventuele handicap van de leerlingen die hij vervoert.
CHAL08	De chauffeur is in het bezit van een (digitaal) overzicht met naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen.
CHAL09	De chauffeur heeft kennis van de omgang met de doelgroep, verkregen door het volgen van de cursus 'Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds' of vergelijkbare cursus. Nieuwe chauffeurs dienen binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden te beginnen aan deze cursus. Deze cursus dient binnen zes maanden na start van de cursus te zijn afgerond.
CHAL10	De chauffeur is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties.
CHAU11	Op verzoek van een school of de gemeente dient de vervoerder medewerking te verlenen aan informatiebijeenkomsten voor chauffeurs op de scholen (circa 4 uur per school per jaar). Kosten zijn voor Opdrachtnemer.

CHAL12	De chauffeur maakt kennis met de ouders/verzorgers, de leerling en de school voor/bij de start van een nieuw schooljaar en bij tussentijdse instroom van nieuwe leerlingen.
CHAL13	Bij problemen met leerlingen dient de chauffeur dit onverwijld te melden bij de vervoerder. De vervoerder informeert de centrale, de ouders/verzorgers, de school en de gemeente.
CHAL14	De chauffeur gebruikt geen verbaal of fysiek geweld om de leerling(en) tot gewenst gedrag te dwingen.
CHAL15	Bij wangedrag is het de chauffeur niet toegestaan de betrokken leerling(en) uit de bus te verwijderen. In voorkomende gevallen stelt de chauffeur de vervoerder, de ouders/verzorgers, en de school direct van dit wangedrag in kennis.

Ritplanning Leerlingenvervoer

Nr.	Omschrijving eis
RITP01	Opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen.
RITP02	Opdrachtnemer gaat uit van een ritplanning waarbij voor iedere leerling gedurende de hele week dezelfde ritten gelden. Met uitzondering van mutaties en rekening houdend met stabiliteit en regelmaat voor de leerling.
RITP03	Opdrachtnemer gaat bij het maken van de ritplanning uit van het gegeven dat het eerst opgehaalde kind op de heenreis het eerst teruggebrachte kind op de terugreis is. Eventuele afwijking gaat in overleg met de gemeente.
RITP04	De leerling wordt binnen één kwartier voor aanvang van de school afgezet.
RITP05	De leerling wordt binnen één kwartier na het beëindigen van de school opgehaald.
RITP06	De individuele vervoerstijd van een leerling (dus hoelang een leerling in een voertuig mag zitten) behalve binnen de eigen gemeente bedraagt maximaal 75 90 minuten.
RITP07	De individuele vervoerstijd van een leerling (dus hoelang een leerling in een voertuig mag zitten) bij vervoer binnen de eigen gemeente bedraagt maximaal 45 45 minuten.
RITP08	Afwijking van de maximale individuele vervoerstijd is alleen toegestaan na overleg en toestemming van de betreffende gemeente.
RITP09	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.
RITP10	Iedere rit dient een uniek nummer te krijgen waarbij in de ritplanning moet worden aangegeven hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.

Gewijzigde ritplanning door mutaties Leerlingenvervoer

Nr.	Omschrijving eis
GEWR01	Wanneer sprake is van mutaties in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen, dan dient Opdrachtnemer de ritplanning en/of voertuiginzet te wijzigen. Dit om de efficiëntie te waarborgen.
GEWR02	Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat een gewijzigde ritplanning kan leiden tot enerzijds een wijziging (toe- of afname) van het aantal kilometers en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.

Combinatievormen Leerlingenvervoer

Nr.	Omschrijving eis
COMB01	Er gelden in principe geen combinatie beperkingen maar de gemeente kan aangeven dat bepaalde combinaties van leerlingen niet mogelijk zijn.

COMB02	Opdrachtnemer treedt in overleg met de gemeente om leerlingen uit andere gemeenten dan de deelnemende gemeenten aan de aanbesteding te combineren.
COMB03	In de lijn van de op p.4 benoemde ambitie in dit document, treden Opdrachtnemer en gemeente in overleg wanneer de gemeente leerlingen van een niet-deelnemende gemeente wenst te combineren met leerlingen van de deelnemende gemeenten naar dezelfde school. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de gemeente via de vervoerder van een andere gemeente reizen.

Vervoersbehoefte Leerlingenvervoer

Nr.	Omschrijving eis
VBL01	Opdrachtnemer dient per route zoveel mogelijk met één of meerdere vaste chauffeurs te werken, tenzij ziekte, verlof of verloop van personeel dit niet mogelijk maken. Een wijziging van chauffeur moet zo spoedig mogelijk kenbaar worden gemaakt aan de ouders/verzorgers en school.
VBL02	Wanneer er sprake is van een nieuwe bestemming of nieuw aangemelde leerling, is de Opdrachtnemer verplicht deze leerling uiterlijk binnen 5 werkdagen na melding te vervoeren.
VBL03	Opdrachtnemer houdt zich door middel van het jaarplan van de scholen op de hoogte van de begin- en eindtijden van de scholen. Als een schooldag afwijkende tijden heeft, bijvoorbeeld met een schoolreisje/kerstdiner, dan is de ouder zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar school.
VBL04	Opdrachtnemer licht de betreffende gemeente in indien een leerling meer dan 2 schooldagen afwezig is tijdens het vervoer zonder opgaaf van redenen.
VBL05	Stagevervoer voor het Voortgezet Speciaal Onderwijs valt ook onder het Leerlingenvervoer. Indien er sprake is van een studiedag van de school die de leerling bezoekt, moet de betreffende leerling op deze dag wel vervoerd worden naar en van het stageadres. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in de uitvoering.
VBL06	Het is mogelijk dat een leerling specifieke individuele (sociale en/of medische) begeleiding, verzorgd door of namens de ouder/verzorger in het Leerlingenvervoer nodig heeft. De gemeente besluit of individuele begeleiding ingezet wordt. De begeleider reist altijd samen met de leerling. Opdrachtnemer stelt een vaste zitplaats voor de begeleider beschikbaar. en hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht. De declaratie voor een begeleider op verzoek van de gemeente is gelijk aan het leerling-kilometertarief van de leerling die deze begeleiding nodig heeft. In geval de begeleider na afloop van de heenrit of voor aanvang van de retourrit moet worden afgezet dan wel opgehaald, kan Opdrachtnemer voor die begeleider twee keer het tarief per leerling-kilometer declareren. Indien sprake is van noodzakelijke begeleiding voor een leerling, treedt de gemeente altijd in overleg met Opdrachtnemer. De begeleiding vindt dan bij voorkeur plaats vanuit het (sociale) netwerk van de leerling.
VBL07	Opdrachtnemer werkt mee indien bij uitzondering door de gemeente individueel vervoer wordt toegekend in geval van (medische)noodzaak. Dit individueel moet zijn geaccordeerd door de consulent Leerlingenvervoer.
VBL08	De Opdrachtnemer conformeert zich er aan dat hulphonden (zoals blindengeleide- en ADL honden) als zodanig herkenbaar meereizen (zie regels taxikeurmerk). Dit zonder kosten voor de gemeente.
VBL09	Uitgangspunt voor het Leerlingenvervoer is de vervoersopdracht van Opdrachtgever. Hierop staat het adres waar de leerling 's-ochtends wordt opgehaald en het adres waar de leerling na schooltijd wordt afgezet. Dit kan het woonadres van de leerling zijn maar ook een ander

	adres, bijvoorbeeld buitenschoolse opvang, grootouder(s) of andere opvang. Het betreft een vast, ander afzet adres in de gemeente waar de leerling woont.
--	---

C.2 Uitvoering Sociaal Recreatief Vervoer

Chauffeurs Sociaal Recreatief Vervoer

CHAW01	Opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in het voertuig. Reizigers die hinder opleveren kunnen worden geweigerd, dit is ter beoordeling van de chauffeur. Dergelijke incidenten dienen altijd aan de gemeente te worden gemeld.
CHAW02	De chauffeur belt de SRV-reiziger 5 tot 10 minuten voordat het voertuig arriveert bij de SRV-reiziger zodat deze de tijd krijgt zich gereed te maken voor vertrek, of meldt dit via een applicatie. De kosten van deze service zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
CHAW03	De chauffeur belt altijd aan wanneer het een woonadres betreft of maakt zich kenbaar in de hal/receptie wanneer het een publieke instelling/publiek gebouw betreft.
CHAW04	Indien de SRV-reiziger niet klaarstaat op het afgesproken tijdstip en de afgesproken locatie dan wacht de chauffeur maximaal 3 minuten.
CHAW05	De chauffeur biedt altijd aan om de SRV-reiziger te begeleiden of te ondersteunen bij het bereiken van het voertuig, het in- en uitstappen en het bereiken van het bestemmingsadres (toegangsdeur aan de openbare weg). Dit kan bijvoorbeeld door het bieden van een arm of het duwen van een rolstoel.
CHAW06	De chauffeur zorgt voor het in- en uitrijden en goed vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), de transfer van de SRV-reiziger van een scootmobiel of opvouwbare rolstoel naar de passagiersstoel, het vastzetten van een scootmobiel en eventueel een door de SRV-reiziger meegenomen kinderzitje. De chauffeur is er verantwoordelijk voor dat dit alles op de juiste en veilige wijze gebeurt.

Reservering ritten Sociaal Recreatief Vervoer

Nr.	Omschrijving eis
RES01	Een rit dient telefonisch via een centraal reserveringsnummer, per e-mail en via een website te kunnen worden gereserveerd. Opdrachtnemer heeft een app of ontwikkelt deze voor het Sociaal Recreatief Vervoer waarmee ook ritten kunnen worden gereserveerd.
RES02	Het Sociaal Recreatief Vervoer kan alleen door personen worden gebruikt die door de gemeente hiervoor in het kader van de Wmo geïndiceerd zijn en een vervoerspas hebben gekregen.
RES03	Een reiziger mag per rit 1 medereiziger meenemen en maximaal 3 kinderen (tot en met 12 jaar).
RES04	Een reiziger met een indicatie voor Medisch noodzakelijke begeleider moet in het Sociaal Recreatief Vervoer altijd samen met een Medisch noodzakelijke begeleider worden vervoerd, ook in het geval van solo ritten.
RES05	Opdrachtnemer informeert bij een reservering altijd of de reiziger op een bepaald tijdstip ergens moet zijn en geeft de reiziger advies over wat het vertrektijdstip hiervoor dient te worden en wijst zo nodig op een prioritaire rit.
RES06	Opdrachtnemer dient de reservering in ieder geval te bevestigen via hetzelfde middel als waarmee de reservering is gedaan. In het geval van een reservering via een app of website wordt de bevestiging ook per e-mail verstuurd aan de reiziger.
RES07	In de bevestiging aan de reiziger wordt minimaal aangegeven: - Wat het verwachte vertrek- en aankomsttijdstip is; - Wat de opstap- en afzetlocatie is;

	- Of er een medisch noodzakelijke begeleider, (een) medereiziger(s), een huisdier, een blindengeleidehond, hulphond, bagage, rolstoel, scootmobiel, rollator, medische hulpmiddelen of inklapbare wandelwagen meegaat in het vervoer; - De ritkosten voor de reiziger; - Het resterende kilometerbudget van de reiziger.
RES08	Er kunnen meerdere ritten tegelijk worden gereserveerd.
RES09	Het reserveren van steeds terugkerende (=vaste) ritten is mogelijk gedurende maximaal 12 maanden.
RES10	Een reiziger kan tot 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip een rit aanvragen. Voor een prioritaire rit geldt een aanmeldtijd van minimaal 24 uur voor het gewenste vertrektijdstip.
RES11	Als Opdrachtnemer merkt dat een prioritaire rit niet op het gewenste tijdstip uitgevoerd kan worden, neemt hij direct contact op met de reiziger en biedt alternatief vervoer aan, waar geen extra kosten aan zijn verbonden voor gemeente en reiziger, zodat de rit toch op het gewenste tijdstip kan plaatsvinden.
RES12	Opdrachtnemer mag de reiziger een afwijkend voorstel doen inzake het vertrektijdstip. Als de reiziger niet wenst in te gaan op dit voorstel, dan dient de Opdrachtnemer overeenkomstig de wensen van de reiziger te handelen. De Opdrachtnemer bewaart de reactie van de reiziger, indien deze instemt met het afwijkende voorstel.
RES13	Vanaf 3 personen mag er door reizigers verzocht worden om in hetzelfde voertuig vervoerd te worden. In dit geval is sprake van een 'groepsrit'. Voorwaarde voor groepsritten is dat de bestemming en/of ophaallocatie van de reiziger hetzelfde is/zijn. Groepsritten kunnen ook namens de reizigers door een instelling worden gereserveerd.
RES14	Voor het centrale reserveringsnummer bedragen de gesprekskosten voor de reserverende niet meer dan het lokale gesprekstarief indien gebeld wordt vanaf een vast toestel.
RES15	Opdrachtnemer dient bij het inplannen van de ritten een redelijke in- en uitstaptijd aan te houden, passend bij behoefte en mogelijkheid van de betreffende reiziger.

Vervoersbehoefte Sociaal Recreatief Vervoer

Nr.	Omschrijving eis
VBW01	In verband met de veiligheid van alle reizigers gedurende de rit op een zitplaats plaats te nemen. Indien de reiziger permanent rolstoel-gebonden is en niet in staat is om over te schuiven op een reguliere zitplaats, zal deze in de rolstoel moeten worden vastgezet. Een scootmobiel-gebruiker dient de overstap te maken naar een reguliere zitplaats en mag dus niet op zijn/haar scootmobiel blijven zitten tijdens de rit.
VBW02	Een reiziger wordt maximaal 15 minuten voor tot 15 minuten na het gereserveerde tijdstip opgehaald. Het ophaalraam voor de Opdrachtnemer is hiermee exact 30 minuten. Een gewenst aankomsttijdstip wordt door de vervoerder altijd omgerekend naar een ophaaltijdstip. Te late ritten, dus ritten die buiten dit ophaalraam vallen, dienen als volgt te worden geregistreerd en gerapporteerd: - Ophaaltijdstip tussen 15 en 30 minuten na afgesproken tijdstip = 'niet op tijd' - Ophaaltijdstip ligt na 30 minuten na afgesproken tijdstip = 'veel te laat'.
VBW03	Te verwachten afwijkingen in vertrek- of aankomsttijd als gevolg van calamiteiten, worden zo snel mogelijk telefonisch doorgegeven aan de reiziger en/of is zichtbaar in de track & trace in de app.
VBW04	Een blindengeleide- of andersoortige hulphond mag altijd meereizen met de reiziger. Huisdieren in een tas of kooi, die op schoot van de reiziger vervoerd kunnen worden, zijn ook toegestaan. Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan.
VBW05	Een rit van een reiziger met een huisdier kan gecombineerd worden met andere reizigers, maar niet met andere reizigers met huisdieren (met uitzondering van blindengeleide- of

	hulphonden). Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat niet iedere reiziger gecharmeerd is van (huis)dieren, in de vorm van angst dan wel allergie. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om dit goed met een ieder af te stemmen.
VBWo6	Iedere reiziger mag maximaal één stuk grote bagage meenemen (bijvoorbeeld weekendtas, koffer, boodschappentas). Of er ruimte is voor eventuele omvangrijkere (meer dan één stuk dan wel een zitplaats in beslag nemende) bagage is ter beoordeling aan Opdrachtnemer. De reiziger dient dit bij de ritreservering zelf te bespreken.

Typen ritten Sociaal Recreatief Vervoer

Nr.	Omschrijving eis
TYo1	De Opdrachtnemer biedt twee typen ritten: reguliere en solo ritten. De gemeente bepaalt van welk type rit een reiziger gebruik mag maken door dit te vermelden in de indicatie van de reiziger. Uitgangspunt is dat de reizigers gebruik maken van reguliere ritten en dat solo ritten slechts bij uitzondering worden geïndiceerd. Binnen de reguliere ritten kunnen ook groepsritten worden aangevraagd en prioritaire ritten (zie TYo5).
TYo2	Reguliere ritten zijn veelal gecombineerde ritten van verschillende reizigers. In verband met deze combinaties kan van de meest directe route worden afgeweken. Opdrachtnemer haalt/brengt reizigers wel in een logische volgorde.
TYo3	De Opdrachtnemer houdt rekening met de volgorde van het in- en uitstappen bij het vervoeren van meerdere personen met rolstoelen en/of hulpmiddelen. Het in- en uitstappen dient niet tot een aanzienlijk langere reistijd te leiden.
TYo4	Solo ritten zijn directe ritten van A naar B, waarbij reizigers niet gecombineerd mogen worden vervoerd.
TYo5	Een reiziger met een indicatie voor reguliere ritten kan gebruik maken van een prioritaire rit. Prioritaire ritten betreffen ritten die op verzoek van een reiziger ingezet kunnen worden naar incidentele belangrijke gebeurtenissen in privésfeer van de reiziger, zoals een huwelijk, begrafenis, examen of diploma-uitreiking. Een prioritaire rit is geen solo rit.
TYo6	Voor elke reiziger wordt een zogenaamd reizigersprofiel opgesteld. Hierin staan de speciale, op indicatie van de gemeente, toegevoegde eisen. Deze dienen bij de uitvoering van het vervoer te worden nageleefd. Het kan hierbij onder andere gaan om: - Hulpmiddelen, dieren en bagage die (elke rit) mee vervoerd worden - Beperkingen waar rekening mee gehouden dient te worden, bijvoorbeeld slechthorend, doof, slechtziend of blind - Medisch noodzakelijke begeleider - Speciaal voertuig i.v.m. gestrekt been - Allergie of angst voor honden - Overige kenmerken/ eisen die de gemeente van belang acht voor de uitvoering van deze opdracht. Het reizigersprofiel wordt op dit moment in een beveiligde omgeving ingevuld en indien nodig door de gemeente aangepast. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen voor de eventuele meerkosten die het reizigersprofiel met zich meebrengt.

Reismogelijkheden Sociaal Recreatief Vervoer

Nr.	Omschrijving eis
REM01	De reiziger mag maximaal 25 km reizen vanaf zijn/haar woonadres. Hierbij wordt uitgegaan van de kortste route over de weg volgens de overeengekomen te gebruiken routeplanner. Ritten buiten het reisgebied van de reiziger zijn niet toegestaan zonder toestemming van de gemeente.

REMo2	De reiziger kan reizen van het eigen woonadres naar een andere locatie of tussen twee locaties niet zijnde het woonadres. In het geval van reizen tussen twee locaties niet zijnde het eigen woonadres geldt dat dit alleen kan binnen het grensgebied van alle deelnemende gemeenten.
REMo3	De gemeente mag (voorafgaand aan en tijdens de looptijd van het contract) bestemmingen benoemen waarbij de grens van 25 km vanaf het woonadres wordt overschreden. Er kunnen hierbij verschillen bestaan tussen de individuele gemeenten.
REMo4	De reiziger kan reizen van deur tot deur, van deur tot afspreekpunt, van afspreekpunt tot deur, of van afspreekpunt tot afspreekpunt. Op verzoek van de gemeente kan hier een uitzondering op worden gemaakt: De gemeente heeft de mogelijkheid om bij solo ritten kamer- tot-kamer vervoer te indiceren. In overleg tussen gemeente en Opdrachtnemer kunnen herkenbare afspreekpunten worden ingevoerd. Eventuele hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Kamer-tot kamer vervoer = De chauffeur begeleidt de client van/naar de kamer als er sprake is van een woonadres en helpt de client bij het veilig achterlaten van de woning of kamer van de client. De client hoeft niet naar de voordeur of een centrale hal te komen. Dit betreft niet-mobiele cliënten die geen mogelijkheid hebben om zelf zelfstandig of met hulp van derden - zich te verplaatsen.
REMo5	De reiziger mag een maximaal aantal km per jaar reizen, uitzonderingen daargelaten, te bepalen door de gemeente. Bij het behalen van 80% van het kilometerbudget geeft Opdrachtnemer bij de reiziger aan dat het maximum aantal kilometers bijna bereikt is.
REMo6	Er mag bij de uitvoering van een rit geen overstap voor de reiziger zijn.
REMo7	Opdrachtnemer mag per rit een duur van maximaal 20 minuten bovenop de directe reistijd aanhouden. Onder de directe reistijd wordt verstaan: de reistijd van de kortste route van herkomst naar bestemming bij normale verkeersomstandigheden volgens de overeengekomen te gebruiken routeplanner Easytravel.