

Bijlage A

Programma van Eisen

Behorend bij

Aanbestedingsdocument ten behoeve van

de Europese openbare aanbesteding

Leerlingen- en jeugdhulpvervoer

Duin- en Bollenstreek

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
4 UITVOERINGSVOORWAARDEN VERVOER.....	4
4.1 ALGEMEEN.....	4
4.2 BESCHRIJVING DIENST	4
4.3 SPECIFICATIES	5
4.4 JEUGDHULPVERVOER	5
4.5 EXTRA RITTEN	6
4.6 OPHAALLOCATIES EN OPSTAPPLAATSEN	6
4.7 OVERSTAPPLAATSEN	6
4.8 GEBRUIK BUSBANEN/WEGEN VOOR BESTEMMINGSVERKEER.....	6
4.9 BEGELEIDING	7
4.10 INDIVIDUEEL VERVOER EN/OF VOORIN ZITTEN	7
4.11 ROUTEPLANNING	7
4.12 NIEUWE BESTEMMINGEN	9
4.13 COMBINATIEMOGELIJKHEDEN	9
4.14 VASTE CHAUFFEUR.....	10
4.15 GROEPSGROOTTE	10
4.16 INDIVIDUELE REISTIJD.....	11
4.17 AANVANG- EN EINDTIJDEN	11
4.18 VASTE ZITPLAATS.....	12
4.19 OPHAAL- EN AFZETMARGES.....	12
4.20 AANMELDINGEN, AFMELDINGEN EN MUTATIES	12
4.21 FACTUUR	13
4.22 FACTUURBIJLAGE.....	14
4.23 MANAGEMENTRAPPORTAGE.....	15
4.24 EISEN AAN PERSONEEL.....	16
4.25 CHAUFFEURSEISEN	16
4.26 EISEN DIENSTVERLENING CHAUFFEUR.....	17
4.27 CHAUFFEURSEISEN VERVOER LEERLINGEN MET VERSTANDELIJKE EN/OF LICHAMELIJKE BEPERKING	18
4.28 GEAUTORISEERDE CHAUFFEUR.....	18
4.29 VOERTUIGEISEN.....	18
4.30 VOERTUIGTYPEN:	19
4.31 MILIEUEISEN	20
4.32 COMMUNICATIE	21
4.33 KWALITEITSNORMEN	23
4.34 KLACHTEN, INCIDENTEN EN STRUCTUREEL OVERLEG.....	23
4.35 CONTROLE EN TOEZICHT	25
4.36 BEREIKBAARHEID CENTRALE	25
4.37 CONTINUÏTEIT.....	26
4.38 SLECHT WEER PROTOCOL.....	26
4.39 VERGOEDING VOOR DE OPDRACHTNEMER.....	26
4.40 ACCOUNTANTSVERKLARING	29
4.41 AANSPRAKELIJKHEID	30
4.42 GEGEVENSBESCHERMING	30
4.43 BOETE	31

4.44 SOCIAL RETURN	31
4.45 MELDCODE HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING	32
4.46 WET ARBEID VREEMDELINGEN	32
4.47 WET AANPAK SCHIJNCONSTRUCTIES-ARBEIDVOORWAARDEN	33

4 UITVOERINGSVOORWAARDEN VERVOER

4.1 ALGEMEEN

In deze aparte notitie wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het vervoer moet voldoen. De Inschrijver dient aan te geven dat hij aan de verschillende eisen zal voldoen. Door het indienen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan in te stemmen met het onderhavige Aanbestedingsdocument en deze bijlage A Programma van Eisen. Deze eisen zijn eveneens van toepassing voor in te zetten onderaannemers.

De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de uitgangspunten kunnen wijzigen, zoals (maar niet beperkt tot): aantal leerlingen/cliënten jeugdhulp, adressen, openingstijden van scholen, ophaal- en afzettijden, het beleid ten aanzien van indicaties enz. De Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen in de uitvoering. Bovendien dient hij zijn afgegeven prijs gestand te doen. Wanneer echter het beleid of de uitvoering daarvan dusdanig wijzigt dat dit aanmerkelijke gevolgen heeft of als uitbreiding van het Aanbestedingsdocument beschouwd moet worden, treedt de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer. Zie ook de paragraaf 1.5 Opties en herzieningsclausule uit het Aanbestedingsdocument.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven gezamenlijk naar een kwalitatief hoogwaardig, efficiënt en doelmatig en kindgerichte uitvoering van het leerlingen- en jeugdhulpvervoer.

4.2 BESCHRIJVING DIENST

De opdracht omvat het dagelijks aangepast (zittend) leerlingen- en jeugdhulpvervoer van een vast woon/verblijfsadres/opstapplaats naar en van een groot aantal scholen/instellingen. Het betreft hier veelal scholen voor (speciaal) basisonderwijs, (speciaal) voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs en/of jeugdhulpinstellingen. Naast dagelijks aangepast leerlingenvervoer van en naar school, kan sprake zijn van vervoer naar en van een stageadres, een zorginstelling, een instelling voor geestelijke gezondheidszorg. Incidenteel kan er in het kader van jeugdhulpvervoer sprake zijn van crisisvervoer. Voor een beperkt aantal leerlingen kan het vervoer (ook) in het weekend/vakanties plaatsvinden.

De stageadressen zullen in overleg met de Opdrachtgever zoveel mogelijk liggen op/of nabij de route huis/school. De stagetijden moeten zoveel mogelijk aansluiten bij de schooltijden zoals vermeld in de schoolgids, tenzij de branche waarin stage wordt gelopen dit niet mogelijk maakt. De Opdrachtgever bekostigt alleen vervoer naar een stageplek buiten de regio of niet op de route van woning naar school als de school toereikend motiveert waarom in het betreffende geval een stage op die plek gevolgd moet worden omdat dit het enige passende stageplek is.

Vervoer naar een erkende buitenschoolse opvang (hierna BSO) is toegestaan indien deze BSO gelegen is in de kern van de eigen woonplaats en indien de BSO structureel en op vaste dagen plaatsvindt. Toekenning is ter beoordeling aan de Opdrachtgever en mag uitsluitend plaatsvinden na toestemming van de Opdrachtgever.

De leerling heeft volgens de verordening en beleidsregels leerlingenvervoer van de betreffende gemeenten recht op maximaal twee vervoerbewegingen per dag. Daarbij gelden de vaste

schooltijden zoals vermeld in de schoolgids als uitgangspunt. Wanneer een kind naast leerlingenvervoer ook jeugdhulpvervoer heeft dan zijn meerdere vervoerbewegingen per dag mogelijk.

4.3 SPECIFICATIES

De volgende specificaties zijn van toepassing:

- CPV-coderingen: 60130000-8 Diensten voor speciaal personenvervoer over land, en 60140000-1 Personenvervoer zonder dienstregeling;
- Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, reizen gratis met een leerling mee;
- In de basis geldt dat de leerlingen aan huis worden opgehaald en afgezet;
- Op indicatie worden leerlingen op een opstapplaats opgehaald en afgezet. Op dit moment wordt daar nog niet mee gewerkt;
- Het aantal leerlingen en de herkomstadressen evenals de bestemmingen (scholen/stageadressen) kunnen vóór aanvang en ook tijdens de contractperiode wijzigen;
- Indien er wijzigingen plaatsvinden met betrekking tot het leerlingenvervoer (door bijvoorbeeld wettelijke wijzigingen of beleidswijzigingen etc.) met als mogelijk gevolg dat het aantal leerlingen verandert, dan dient de Inschrijver hieraan zijn medewerking te verlenen;
- De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat er bij scholen sprake kan zijn van verschillende vakantieperiodes;
- Plaats van uitvoering betreft de gemeenten in de regio Duin en Bollenstreek, de aangrenzende regio's en voor sommige routes in de rest van Nederland.

4.4 JEUGDHULPVERVOER

Het vervoer in het kader van Jeugdhulp kent geen eenduidig patroon en heeft daarnaast nog een aantal specifieke kenmerken zoals bijvoorbeeld:

- De start is niet planbaar, het is niet vanaf aanvang van het schooljaar maar moet soms ad hoc geregeld worden;
- Er kan sprake zijn van crisisvervoer (bijvoorbeeld bij een uithuisplaatsing) waardoor de normale aanmeldtijd van de rit, 5 dagen, niet kan worden gehanteerd. Deze ritten moeten 24 uur na melding kunnen worden uitgevoerd;
- De duur dat Jeugdigen gebruik maken van dit vervoer varieert;
- De tijden zijn variabel: niet 5 dagen per week, geen zelfde aanvangs- en eindtijd, vaak maar enkele dagen, soms aansluitend op het speciaal onderwijs;
- Het vervoer is ook tijdens schoolvakanties, mogelijk ook in het weekend;
- Het vervoer is soms voor kinderen die naar het speciaal onderwijs gaan, maar waarbij de afstand tussen school en het woonadres minder is dan de km-grens van de verordening Leerlingenvervoer;
- Niet altijd worden kinderen vervoerd vanuit de thuissituatie maar van/naar instelling;
- Het zijn vaker kinderen met zware problematiek die minder goed te combineren zijn;

- Het vervoersvolume is sterk wisselend en niet vooraf te bepalen. Ter indicatie: op dit moment (november 2023) worden er 93 cliënten Jeugdhulp vervoerd. Het aantal is indicatief. Echter de gemeente heeft op dit moment geen beeld hoe deze verdeling zich in de toekomst zal verhouden. Het jeugdhulpvervoer is vaak over een kortere periode, vaak binnen een schooljaar. Een groot deel van de jeugdigen die nu vervoer krijgen zal vanaf schooljaar 2025-2026 niet in het vervoer zitten. Sommige aanbieders van Jeugdhulp organiseren het vervoer zelf.

4.5 EXTRA RITTEN

Extra ritten, i.e. ritten buiten het vaste patroon, vinden slechts plaats, en worden alleen vergoed, na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever. Deze ritten worden vergoed tegen het afgegeven tarief. Uitgangspunt is dat extra ritten in het leerlingenvervoer in beginsel niet worden toegestaan. Extra (onvoorziene) ritten (bijvoorbeeld vanwege ziekte) buiten de reguliere tijden in het schoolplan zijn de verantwoordelijkheid van de ouders. Uitgangspunt voor het vaste patroon is het lesrooster zoals dat per school is opgenomen in de schoolgids van de betreffende school waarbij mogelijk nog onderscheid wordt gemaakt in boven- en onderbouwleerlingen en individuele semestertijden. Bij vervoer van jeugdigen als bedoeld onder de Jeugdwet kan er eveneens sprake zijn van extra ritten. Dit wordt bepaald door de Opdrachtgever.

4.6 OPHAALLOCATIES EN OPSTAPPLAATSEN

De leerlingen worden aan huis opgehaald tenzij een leerling de indicatie “opstapplaats” heeft. Opdrachtgever kan gedurende het contract gebruik gaan maken van opstapplaatsen. Aan huis ophalen betekent dat de leerling opgehaald dient te worden bij de voordeur. Bij een flat of instelling geldt de hal of centrale receptie als ophaalplek. Wanneer een leerling of jeugdige tijdelijk op een bungalowpark/camping (noodopvang) verblijft dan is de poort/slagboom van het park de ophaalplek. Voor alle schoollocaties geldt dat in samenspraak met de Opdrachtgevers per school bepaald wordt waar de kinderen afgezet worden (bv bij de toegang van het schoolterrein of in de centrale hal van de school). De school dient te zorgen voor opvang van de kinderen na afzetten ‘s ochtends en tot aan het ophalen ‘s middags.

4.7 OVERSTAPPLAATSEN

Het is niet toegestaan om bij de uitvoering van het vervoer gebruik te maken van overstapplaatsen. Indien de Opdrachtnemer mogelijkheden hiertoe ziet die tot kostenbesparing voor de Opdrachtgever kunnen leiden is hij wel verplicht hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beslist of deze daar dan gebruik van wil maken.

4.8 GEBRUIK BUSBANEN/WEGEN VOOR BESTEMMINGSVERKEER

De Opdrachtgever staat toe dat gebruik gemaakt wordt van busbanen of wegen waarop een bepaling bestemmingsverkeer rust. De Opdrachtnemer dient hiertoe in de betreffende gemeenten zelf een ontheffing aan te vragen.

4.9 BEGELEIDING

Indien de Opdrachtgever besluit tot het inzetten van begeleiding vanuit de Opdrachtnemer dan wordt deze begeleiding vergoed. Het maximale tarief dat de Opdrachtgever daarvoor vergoedt bedraagt € 45,-- excl. btw per beladen uur. De begeleider dient in dienst te zijn van/ingehuurd te worden door de Opdrachtnemer. De begeleider dient ten minste aan dezelfde eisen te voldoen als de chauffeur (met uitzondering van het beschikken over een geldig rijbewijs, het nieuwe rijden, stratenkennis en de chauffeurspas).

Het is mogelijk dat een leerling individuele begeleiding nodig heeft. In dat geval wordt de begeleiding door of namens de ouder/verzorger verzorgd. De Opdrachtgever bepaalt of begeleiding ingezet mag worden. Wanneer besloten wordt tot inzet van een ouder/verzorger als begeleider, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met deze extra zitplaats naast de betreffende leerling. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. Ouder/verzorger zorgt na afzetten van de leerling zelf voor het vervoer van bestemming naar huis resp. van huis naar school voor het ophalen van de leerling.

4.10 INDIVIDUEEL VERVOER EN/OF VOORIN ZITTEN

In beginsel kent de Opdrachtgever geen individueel vervoer voor het leerlingenvervoer. Slechts in een incidenteel geval kan het mogelijk voorkomen dat een leerling om medische en/of psychosociale redenen niet samen met andere leerlingen vervoerd mag worden. In een dergelijk geval zal de leerling individueel vervoerd moeten worden. De Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. Uitgangspunt van Opdrachtgever is dat in deze gevallen eerst wordt gekeken of dat vervoer met maximaal 2 kinderen te combineren is.

Met voorin zitten wordt bedoeld dat de leerling om medische en/of psychosociale redenen voor in het voertuig moet zitten.

Indien deze typen vervoer noodzakelijk zijn, wordt dit uitsluitend toegestaan na schriftelijke aanmelding daarvan door de Opdrachtgever. Onder schriftelijk wordt hier tevens verstaan e-mail of data.

4.11 ROUTEPLANNING

Ten behoeve van het opstellen van een routeplanning wordt verwezen naar een aparte bijlage Overzicht leerlingen en jeugdigen (geanonimiseerd). Deze opgave is slechts indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Deze bijlage wordt pas verstrekt wanneer geïnteresseerde Inschrijvers hier via de berichtenmodule om hebben gevraagd en de bijbehorende geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend. Zie ook Aanbestedingsdocument paragraaf 1.13.

In de aanbidding van Inschrijver hoeft geen routeplanning opgenomen te worden! Wel moet bij de open kostencalculatie, die u bij de onderbouwing van de inschrijfprijs moet indienen (zie ook paragraaf 5.1 van het Aanbestedingsdocument), aangegeven worden hoeveel voertuigen en chauffeurs er ingezet moeten worden.

Zodra de ondertekende geheimhoudingsverklaring is ontvangen zullen de bestanden worden verstrekt. Deze mogen uitsluitend voor de inschrijving voor deze aanbesteding gebruikt worden en mogen op geen enkele wijze worden gebruikt voor andere doelstellingen en/of gepubliceerd worden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Door het aanvragen van de overzichten stemt de aanvrager in met deze voorwaarden.

In de praktijk bepaalt de vervoerder de routeplanning. Deze moet voor de Opdrachtgever, binnen de gesteld kwaliteitscriteria, in financiële zin zo optimaal mogelijk zijn. Elke gedurende de looptijd van de overeenkomst op te stellen routeplanning dient in ieder geval te voldoen aan de hieronder en in de volgende sub-paragrafen opgenomen criteria.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opstellen van de gehele routeplanning. Daartoe worden hem de noodzakelijke adressen, begin- en eindtijden van de scholen/stageadressen en overige details door de Opdrachtgever uiterlijk voor 1 juli van het eerste jaar aangereikt, in de jaren daarna uiterlijk 5 weken voor aanvang van het schooljaar (start vervoer) op een onderling af te spreken datum. Opdrachtnemer vraagt ter controle de begin- en eindtijden van de scholen op.

De benodigde informatie voor de definitieve routeplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever aangereikt. Het betreft een overzicht met daarop in ieder geval:

- De namen en adressen en geboortedata van de te vervoeren leerlingen;
- De vervoerskenmerken per leerling (bijv. ophalen aan huis of opstapplaats, hulpmiddelen en specifieke aandachtspunten in de omgang met/begeleiding van de leerling);
- Type school/stage met naam en adres waarnaar de leerlingen vervoerd moeten worden;
- Aanvang- en eindtijden van stage;
- Telefoonnummer ouders/verzorgers;
- Beschikbare e-mailadressen

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zorgt Opdrachtnemer dat hij op de hoogte is van aanvangs- en eindtijden, de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school/stage (op basis van de schoolgids). Opdrachtnemer verwerkt de consequenties daarvan in overleg met de scholen/instellingen in de planning. Tussentijds door scholen/locaties gevraagde afwijkende tijden dienen een maand tevoren aangevraagd te worden en zijn alleen toegestaan als deze voor de hele locatie gelden en voor zover dit geen extra voertuig vraagt. Andere situaties alleen na overleg en akkoord door de Opdrachtgever.

Ritten in verband met schoolexamens (VSO) dienen te worden uitgevoerd voor zover deze plaatsvinden op de bekende schoollocatie, schooldagen en binnen schooltijden.

De routeplanning dient voorafgaand aan de start van ieder schooljaar ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd te worden. Dit geldt ook gedurende het schooljaar bij ingrijpende wijzigingen of op verzoek van de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens de uitvoering van het vervoer voor het aanleveren van de planning gebruik van het overeengekomen ritplanningsformat. Deze wordt in overleg opgesteld.

Vervoerder treedt in overleg met de scholen en/of overige bestemmingen omtrent de (verkeers)situatie bij de scholen en/of overige bestemmingen en de wijze waarop eventueel toezicht

wordt gehouden door het personeel van de scholen bij de uitstapplaatsen of op de schoolpleinen van de diverse scholen.

De Opdrachtnemer dient uit te gaan van een routeplanning waarbij voor iedere leerling met vaste chauffeur(s) en vaste vervanger(s) wordt gewerkt (zie voor uitleg in paragraaf 4.14).

De Opdrachtnemer is gehouden om voor de Opdrachtgever in financiële zin de meest gunstige routeplanning te maken. De Opdrachtgever heeft het recht deze routeplanning te laten toetsen. In geval de Opdrachtnemer om zwaarwegende nadelen van de voor de Opdrachtgever financieel meest gunstige routeplanning wil afwijken, kan dit slechts na overleg vooraf met en toestemming door de Opdrachtgever. Behoudens deze uitzondering wordt een vergoeding uitbetaald die gebaseerd is op de voor de Opdrachtgever in financiële zin meest gunstige routeplanning, ook als deze in de praktijk anders uitgevoerd wordt. Wanneer door tijdelijke afmeldingen van leerlingen een voor de Opdrachtgever financieel gunstiger ritplanning gemaakt kan worden, dient u dit voor te leggen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever maakt de afweging en beslist.

4.12 NIEUWE BESTEMMINGEN

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst. De regeling van paragraaf 4.20 en 4.23 is onverkort van toepassing op het vervoer naar nieuwe bestemmingen. Dit houdt onder meer in dat het overeengekomen tarief per beladen uur ongewijzigd blijft in geval van nieuwe bestemmingen. Bij het Jeugdhulpvervoer kunnen tussentijds nieuwe bestemmingen door de Opdrachtgever worden aangeleverd.

4.13 COMBINATIEMOGELIJKHEDEN

Cluster 4 leerlingen (voorheen ZMOK, REC4, PI) mogen alleen met Cluster 4 leerlingen gecombineerd worden. Cluster 3 leerlingen (voorheen ZMLK) mogen alleen gecombineerd worden met cluster 3 leerlingen. Een uitzondering geldt voor de volgende situatie: als Cluster 4 leerlingen en Cluster 3 leerlingen dezelfde schoollocatie bezoeken mogen deze onderling wel gecombineerd worden. De Opdrachtgever kan in specifieke gevallen besluiten van deze regels af te wijken. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

Combinatie met leerlingenvervoer uit de in deze aanbesteding samenwerkende gemeenten is toegestaan. Combinatie met andere gemeenten is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever(s). Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat er mogelijkheden zijn om leerlingen van eenzelfde school maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de Opdrachtgever, dan dient de Opdrachtnemer dit te melden aan de Opdrachtgever. Mocht de Opdrachtnemer andere mogelijkheden tot combineren zien die tot kostenbesparing leiden voor de Opdrachtgever dan dient de Opdrachtnemer in overleg te treden met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beslist of deze hier gebruik van wenst te maken. Deze combinaties worden goedgekeurd wanneer duidelijk is dat het vervoer blijft voldoen aan de kwaliteitstandaarden uit deze aanbesteding.

4.14 VASTE CHAUFFEUR

Er dient zoveel mogelijk gewerkt te worden met vaste chauffeurs, zodanig dat een stabiele structuur ontstaat voor de leerling. Dit betekent niet dat de hele week met dezelfde chauffeur gereden moet worden (de stabiele structuur kan ook vorm krijgen in bijvoorbeeld een vaste chauffeur op maandag t/m woensdag en een andere de rest van de week, of een vaste chauffeur voor de ochtendritten en een voor de middagritten). Er dient daarom ook zoveel als mogelijk gewerkt te worden met vaste vervangers (bijvoorbeeld een vaste vervangingspool per route).

De Opdrachtgever wil niet dat leerlingen tijdens de periode van vervanging met te veel (meer dan twee) verschillende chauffeurs te maken krijgen. Ingeval een nieuwe chauffeur wordt ingezet worden Opdrachtgever en de ouders/verzorgers daarvan tijdig vooraf op de hoogte gesteld. De vaste chauffeur(s) maakt (maken) voor de start van een nieuw schooljaar, of als een leerling tussentijds instroomt, persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerling. Dit gebeurt uiterlijk drie werkdagen voor de start van het vervoer. Dit geldt ook voor nieuwe chauffeurs of bij vervanging voor langer dan 3 maanden. De Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Tijdens de kennismaking verstrekt de vaste chauffeur informatie en hij/zij verzamelt informatie, om het vervoer van de betreffende leerling en het vervoer in het algemeen goed en veilig te laten verlopen. Bij de gevraagde informatie vraagt de chauffeur met name de specifieke vervoerskenmerken van de leerling waarmee hij rekening moet houden.

Op scholen maken chauffeurs kennis met de personeelsleden die betrokken zijn bij de overdracht.

In overleg tussen Opdrachtgever en scholen kan besloten worden dat het gewenst is om betreffende chauffeurs deel te laten nemen aan een bredere kennismakings- of informatieactiviteit op school. Daarbij zal in overleg met Opdrachtnemer gekeken worden naar een efficiënte planning en indeling. Deze activiteiten zullen in de startfase van het schooljaar worden gepland. Alleen voor deze inzet geldt het volgende: de kosten hiervan zijn dan voor de Opdrachtgever.

4.15 GROEPSGROOTTE

De groepsgrootte is afhankelijk van de doelgroep van de te vervoeren leerlingen/jeugdigen. Het uitgangspunt is maximaal 8 personen per taxibusje. Bij cluster 4 leerlingen mogen maximaal 5 leerlingen in een taxibusje vervoerd worden en in een gewone taxi maximaal 3 leerlingen. De bedoeling daarvan is om een zitplaats vrij te laten tussen de kinderen zodat er een prikkelarmere omgeving ontstaat. Jeugdigen in het jeugdhulpvervoer worden beschouwd als cluster 4 leerlingen. Indien deze regel tijdelijk onder druk komt te staan door bv veel zieke chauffeurs, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg hoe hiermee om te gaan.

Een groepsgrootte van maximaal 8 personen betekent dat de inzet van grotere voertuigen in principe niet wordt toegestaan. Indien de inzet van een groter voertuig i.v.m. mogelijke combinatie mogelijk is dan is dit, onder voorwaarden, uitsluitend na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever toegestaan. Mocht de Inschrijver gedurende de uitvoering van de opdracht andere mogelijkheden zien die tot kostenbesparing leiden voor de Opdrachtgever dan dient de Inschrijver in overleg te treden met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever beslist of deze hier gebruik van wenst te maken.

Indien een persoonlijke of extra taxi begeleider noodzakelijk is, past Opdrachtnemer zo nodig de routeplanning aan.

4.16 INDIVIDUELE REISTIJD

Onder individuele reistijd wordt verstaan: de tijd die een leerling in het voertuig doorbrengt vanaf het moment dat de leerling in het voertuig stapt tot het moment dat hij uitstapt bij het afzetadres (woon-/huisadres/op- c.q. uitstapplaats of school/instelling/stage).

De individuele reistijd per leerling in het voertuig is gelimiteerd tot 60 minuten, tenzij het door de afstand niet mogelijk is om binnen deze maximale tijdsduur te blijven.

Een combinatie van leerlingen/cliënten mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium, tenzij Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming verleent.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De Inschrijver dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Wanneer blijkt dat de reistijd van een leerling in de praktijk structureel overschreden wordt, dient de routeplanning te worden aangepast. Dit dient binnen 5 werkdagen te zijn doorgevoerd en te worden teruggekoppeld aan de Opdrachtgever en ouders/verzorgers. Wanneer het toepassen van de bepaling over maximale reistijd leidt tot de inzet van een extra voertuig voor een enkele leerling, treedt de Inschrijver vooraf in overleg met de Opdrachtgever.

In relatie tot hetgeen in het voorgaande met betrekking tot de individuele reistijd is aangegeven geldt als algemene regel dat: indien in de uitvoering van het leerlingenvervoer blijkt dat met een beperkte overschrijding van de individuele reistijd van een of meerdere leerlingen, een voor de Opdrachtgever financieel gunstigere ritplanning gemaakt zou kunnen worden, dient de Opdrachtnemer dit te melden aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever beslist of deze planning uitgevoerd gaat worden.

4.17 AANVANG- EN EINDTIJDEN

Per school zijn de vaste aanvang- en eindtijden vooraf bekend. Deze worden voor aanvang van het schooljaar door Opdrachtnemer gecheckt bij de scholen. Afwijkingen hierop zijn alleen toegestaan in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever. Er wordt (zoveel mogelijk) uitgegaan van de standaard schooltijden per schoollocatie als genoemd in de schoolgids, zo nodig uitgesplitst naar groep of onderbouw/bovenbouw, semestertijden/vaste rooster. Een uitzondering op deze regel wordt gemaakt voor leerlingen die dit vanwege hun structurele beperking niet kunnen volbrengen en voor wie de algemene schoolgids is aangepast in een individueel schoolplan. Deze informatie is vastgelegd in het onderwijs-zorg-arrangement van de desbetreffende leerling.

Voor VSO-scholen met semestertijden en vaste roostertijden geldt: voor het vervoeren van leerlingen van dezelfde locatie of van meerdere locaties gecombineerd in één route, die afwijkende begintijden of eindtijden hebben, geldt als uitgangspunt dat de leerlingen zoveel mogelijk op dezelfde begin- en/of eindtijden worden vervoerd. Wachttijden tot maximaal (1) een klokuur (60 minuten) worden daarbij mogelijk geaccepteerd. Mochten dergelijke situaties zich voordoen dan treedt de Opdrachtnemer in elk geval hierover vooraf in overleg met de Opdrachtgever en beslist de Opdrachtgever of dit wordt toegestaan.

Voor primair onderwijs en jeugdhulpvervoer geldt een maximale wachttijd van 15 minuten als deze locaties gecombineerd kunnen worden. De wachttijd maakt onderdeel uit van de maximale verblijfstijd van de betreffende leerlingen.

Bij het Jeugdhulpvervoer zijn afwijkende begin- en eindtijden mogelijk. Ook is het mogelijk dat een jeugdige een vaste begintijd heeft en een variabele eindtijd of andersom.

4.18 VASTE ZITPLAATS

Iedere leerling die vervoerd wordt heeft recht op een eigen zitplaats. Een leerling dient zoveel mogelijk een vaste zitplaats te hebben in het voertuig. In de bus is het schema van de vaste indeling aanwezig. De chauffeur moet de vaste indeling handhaven. Ook bij vervanging moet de chauffeur beschikken over deze vaste zitplaatsverdeling. Indien een school een voorstel doet aangaande de zitplaatsverdeling dient de opdrachtnemer hier gehoor aan te geven.

4.19 OPHAAL- EN AFZETMARGES

Iedere leerling dient maximaal 15 minuten en minimaal 5 minuten voor het afgegeven tijdstip op de school afgezet te worden en warm overgedragen te worden. Iedere leerling dient maximaal binnen 15 minuten na het afgesproken tijdstip op school te zijn opgehaald, echter nooit voor het afgegeven tijdstip. Het ophaaltijdstip aan het einde van de lessen is nooit eerder dan het tijdstip waarop de lessen eindigen.

De Opdrachtnemer geeft aan de ouders/verzorgers een gepland ophaaltijdstip door. Opdrachtnemer komt tussen 5 minuten voor en 5 minuten na dit tijdstip de leerling ophalen. De leerling dient bij de heenrit 5 minuten voor het afgegeven ophaaltijdstip klaar te staan. Mocht de leerling onverhoopt niet klaar staan dient de chauffeur twee (2) minuten na aankomst te wachten, nadat hij zijn aankomst heeft bevestigd of aangekondigd. Indien de leerling niet klaar staat dient de chauffeur dit te melden bij de eigen meldkamer waarna nadere instructie volgt. Na 2 minuten mag de chauffeur doorrijden. Hij dient dan wel een bericht achter te laten waaruit blijkt dat er een chauffeur is geweest en hoe laat deze is geweest (dit mag ook digitaal). Ook dient hiervan direct een loosmelding te worden doorgegeven.

4.20 AANMELDINGEN, AFMELDINGEN EN MUTATIES

Aanmeldingen en afmeldingen voor het vervoer van nieuwe leerlingen geschiedt door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer.

Aan- en afmeldingen, klachten etc. worden rechtstreeks door de ouders/verzorgers doorgegeven aan de Opdrachtnemer. Er dient een centraal telefoonnummer voor ouders en scholen beschikbaar te zijn vanaf een uur voor aanvang van het vervoer tot een uur nadat de laatste leerling op het huisadres is overgedragen of bij de opstapplaats is afgezet, voor het doorgeven van mutaties, het stellen van vragen en het doorgeven van klachten. De Opdrachtgever maakt thans geen gebruik van een eigen webapplicatie voor de aanlevering van aan- en afmeldingen, mutaties, registratie van de klachten etc. Indien de Opdrachtgever in de toekomst wenst over te gaan op een eigen applicatie dan is de Opdrachtnemer verplicht van deze applicatie gebruik te maken.

Een mutatie/afmelding geldt tot tegenbericht. Indien een leerling tijdig is afgemeld, mag hij tot tegenbericht ook niet in rekening worden gebracht.

Opdrachtnemer heeft ten minste 5 werkdagen om een nieuwe aanmelding te verwerken in de routeplanning. Hetzelfde geldt voor mutaties in adressen van schoollocaties of woonadres. De Opdrachtnemer vervoert in geval van een opdracht tot crisisvervoer een leerling binnen 24 uur.

Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten zijn geldend en kunnen tot facturatie leiden. Onder schriftelijk wordt hier eveneens verstaan per e-mail of data. Incidenteel vervoer wordt slechts uitgevoerd/vergoed indien daartoe door de Opdrachtgever een aparte schriftelijke opdracht is verstrekt. Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk de ontvangst van een nieuwe aanmelding. Opdrachtnemer geeft uiterlijk op de werkdag voor aanvang van vervoer aan Opdrachtgever de opname in de routeplanning door onder vermelding van het routenummer waarin de leerling is/wordt geplaatst. Onder schriftelijk wordt hier verstaan e-mail of data.

Gedurende het schooljaar en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en het aantal bestemmingen. Hierdoor zal de routeplanning en/of voertuigtype mogelijk veranderen. Een gewijzigde routeplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.

Afmeldingen worden zoveel mogelijk ruim tevoren, maar uiterlijk voor 17:00 uur op de dag ervoor gemeld aan de Opdrachtnemer. In geval van tijdig doorgegeven ziekte of afwezigheid van de leerling is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd. Indien een afmelding na 17:00 op de dag ervoor of in de ochtend wordt gedaan voor de hele dag is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor de tweede én vervolgritten op die dag.

Betermeldingen (na ziekte) doorgegeven voor 17.00 uur daags voorafgaand aan de (her)start van een geplande rit, dienen te worden uitgevoerd. Voor betermeldingen die na 18.00 uur worden gemeld, geldt dat deze niet de volgende werkdag uitgevoerd worden, tenzij de Opdrachtgever een aparte opdracht verstrekt, maar de werkdag daarna. Deze betermeldingen worden gedaan bij de Opdrachtnemer.

Indien een leerling tijdig is afgemeld, mag hij tot wederbericht niet in rekening worden gebracht.

Bij een gewijzigde eindtijd door o.a. lesuitval is de school of de ouder/verzorger verantwoordelijk voor opvang van de leerlingen. Indien een leerling tijdens het onderwijs/de lessen bijvoorbeeld ziek wordt of naar tandarts of huisarts moet, zijn de ouders verantwoordelijk voor het vervoer. De leerlingen worden alleen op de normale begin- en eindtijd gebracht dan wel opgehaald. Ingeval van gewijzigde openingstijden van de school, bijvoorbeeld i.v.m. studiemiddagen/stakingen etc. kan door de Opdrachtgever hiervan worden afgeweken.

4.21 FACTUUR

De Opdrachtgever ontvangt maandelijks, binnen tien werkdagen na afloop van elke kalendermaand, per gemeente een factuur voor het leerlingenvervoer en een factuur voor het jeugdhulpvervoer. Deze facturen worden voor elke gemeente apart aangemaakt en aan die gemeente verstuurd per email.

Het definitieve format voor facturering wordt na gunning in overleg vastgesteld.

Uitsluitend ritopdrachten die schriftelijk of per e-mail aan de Inschrijver zijn doorgegeven, kunnen leiden tot facturatie. Ritopdrachten die niet door een van de bevoegde personen zijn gegeven of niet

schriftelijk of per e-mail zijn bevestigd, kunnen per definitie niet leiden tot facturatie. Op de rekening mogen geen ritten voorkomen die niet gereden zijn tenzij het om een loosrit gaat die voor een uur na afloop van de rit bij de Opdrachtgever gemeld is.

4.22 FACTUURBIJLAGE

De Opdrachtnemer dient maandelijks ten minste de onderstaande gegevens kosteloos aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen gelijktijdig met de factuur:

- Verzamelfactuurgegevens;
- Datum;
- Ritnummer (elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit. Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de Opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is;
- Routes met leerling-namen, leerling nummer, indicaties, volgorde en tijden van ophalen en wegbrengen, inclusief de werkelijke in- en uitstaptijd op de scholen/stageadressen, aantal beladen uren, eventuele wachttijd;
- Soort voertuig (taxi, 8-persoonsbus, rolstoelbus);
- Aantal leerlingen in de combinatie/route en volgorde in- en/of uitstappen;
- Tijdsduur rit (van postcode, zes karakters, naar postcode, zes karakters); uurtarief vervoermiddel;
- Ritprijs (= beladen tijd vermenigvuldigd met uurtarief plus starttarief);
- Aantal nog vrije zitplaatsen en bezettingsgraad per voertuigtype;
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers of incidenten tussen leerlingen, met ouders en/of chauffeur);
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges;
- Overschrijding van de maximale individuele verblijfstijd.

Bovenstaande gegevens worden verstrekt in een gezamenlijk digitaal Excel document voor alle gemeenten (dan wel een ander bestandsformaat waarvoor de Opdrachtgever toestemming heeft gegeven). In het bestand wordt de informatie uitgesplitst naar gemeente en naar leerlingenvervoer resp. jeugdhulpvervoer. Voor het voorgeschreven format van deze onderbouwing van de factuur zie bijlage M. De hierin opgenomen informatie is niet limitatief.

Indien de Inschrijver afwijkt van de geformuleerde eisen ten aanzien van facturatie, is de Opdrachtgever bevoegd tot het opschorten van de betaling van (een deel van) de factuur of tot het terugvorderen van reeds betaalde gelden door middel van verrekening met een nieuwe factuur.

Loosritten zijn ritten die wel gepland en gereden zijn maar waar geen leerling is ingestapt. Loosritten worden wekelijks door de Inschrijver bij de Opdrachtgever gemeld via mail (of via een webapplicatie (realtime) met mail-alert). Loosritten worden vergoed, mits deze op afgesproken wijze en voor de afgesproken tijd bij de Opdrachtgever gemeld zijn. De Opdrachtgever onderneemt actie indien loosmeldingen veel voorkomen bij dezelfde leerling(en).

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren. De Opdrachtgever heeft het recht aanvullende informatie te vragen of de frequentie hiervan aan te passen. De Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen.

4.23 MANAGEMENTRAPPORTAGE

De Opdrachtnemer levert iedere week een overzicht van de ziekmeldingen, loosritten en chauffeurswisselingen aan de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een managementrapportage aan de Opdrachtgever. Het overzicht laat de data zien van de betreffende maand en alle maanden voorafgaand van het betreffende schooljaar. Het format daarvan wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld. De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens:

Per gemeente per maand en totaal van gemeenten samen per maand:

- Aantal leerlingen in vervoer
- Aantal jeugdigen in jeugdhulpvervoer
- Instroom/uitstroom leerlingen
- Instroom/uitstroom jeugdigen
- Aantal ziekmeldingen facturabel/niet facturabel
- Aantal afmeldingen facturabel/niet facturabel
- Aantal loosmeldingen facturabel/niet facturabel
- Aantal nieuwe bestemmingen

Uitvoering, alle gemeenten samen, per maand:

- Aantal leerlingritten
- Aantal afwijkingen van rooster
- Aantal chauffeurswisselingen
- Gemiddelde verblijfstijd leerlingenvervoer
- Gemiddelde verblijfstijd jeugdhulpvervoer
- Aantal overschrijdingen verblijfstijd in categorieën (hoe lang)
- Percentage binnen maximale verblijfstijd, ten opzichte van de norm (95%)
- Aantal overschrijdingen stiptheid in categorieën (hoe lang)
- Percentage stiptheid, ten opzichte van de norm (95%)
- Aantal incidenten in categorieën (bijv. ongeval)
- Bijzonderheden/te bespreken (alleen betreffende maand)

Klachten, alle gemeenten samen, per maand:

- Aantal klachten per categorie (bijv. tijdigheid, niet opgehaald, chauffeur)
- Aantal klachten in behandeling, afgehandeld, gegrond/ongegrond
- Percentage gegronde klachten ten opzichte van de norm (max 0,2% van het aantal leerlingritten)

Duurzaamheid

- Aandeel ingezette zero-emissie voertuigen ten opzichte van de norm (38,5%)

4.24 EISEN AAN PERSONEEL

De Opdrachtgever wil graag inzicht in de wijze waarop de Inschrijver omgaat met de opleiding van de medewerkers die belast zijn met de uitvoering van het leerlingenvervoer van de Opdrachtgever. Daartoe dient jaarlijks een gedetailleerd opleidingsplan te worden overlegd bij aanvang van het schooljaar gedurende de looptijd van de overeenkomst. Op verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer een lijst met de gegevens van de medewerkers die worden ingezet voor deze opdracht.

Hieronder worden de eisen aan (de dienstverlening door) de chauffeur nader uitgewerkt. Bij het niet nakomen van de hieronder gestelde eisen aan de medewerkers kan de Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat de desbetreffende medewerker wordt vervangen.

Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de chauffeur geen gedragskundige is en geen verpleegkundige. Opdrachtgever wil samen met Opdrachtnemer zorgen dat in de communicatie naar ouders en scholen/instellingen duidelijk wordt aangegeven wat verwacht mag worden van een chauffeur en wat niet. Tegelijkertijd is de chauffeur wel degene die moet zorgdragen voor de sociale en fysieke veiligheid van de leerling/de jeugdige tijdens de rit tot aan de (warme) overdracht. Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer adequate ondersteuning van de chauffeurs voor de omgang met de leerling/jeugdige bij moeilijke situaties. Opdrachtnemer betreft suggesties van school/instelling/Opdrachtgever/ouders bij het vinden van een oplossing voor moeilijke situaties.

4.25 CHAUFFEURSEISEN

Voor elke in te zetten chauffeur geldt dat hij/zij:

- Voldoet aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen voor taxichauffeur, inclusief de “Verklaring Omtrent Gedrag voor Chauffeurs” zoals deze vereist is bij aanvraag en verlenging van de chauffeurspas (en na een signaal op basis van de continue screening door Justis);
- Bij de start van het vervoer minimaal beschikt over het certificaat “Levensreddend handelen” en een EHBO-diploma of vergelijkbaar (certificaten/cursussen waarin Levensreddend handelen en EHBO worden gecombineerd worden ook geaccepteerd);
- Aantoonbare kennis en ervaring heeft met het vastzetten van rolstoelen;
- Aantoonbare kennis en ervaring heeft met het bedienen van diverse hulpmiddelen;
- Kennis heeft genomen van de specifieke “gedragsinstructies” van de leerlingen die hij/zij vervoert;
- Dit vervoer mag uitvoeren indien hij/zij de introductiecursus “leerlingenvervoer” van het Sociaal Fonds Mobiliteit heeft afgerond;
- Zo spoedig als mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden na voor het eerst ingezet te zijn bij de uitvoering van de te sluiten overeenkomst de vervolgcursus leerlingenvervoer heeft gevolgd;
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en doelgroepenvervoer;
- Deelneemt aan specifieke trainingen/informatieavonden welke georganiseerd worden door de Opdrachtgever; de personeelslasten van de Opdrachtnemer zijn in deze tijd voor de Opdrachtnemer en dienen in het beladen uurtarief te worden verdisconteerd. Het zijn

trainingen/informatieavonden die naar verwachting maximaal twee uur duren (max. een keer per jaar);

- De Nederlandse taal spreekt, schrijft en verstaat (tenminste taalniveau B1). Hier kan alleen bij hoge uitzondering en t.b.v. een speciaal, en door de Opdrachtgever goedgekeurd, wervingstraject van afgeweken worden;
- Een uitstekende kennis heeft van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied;
- Beschikt over goede sociale vaardigheden en affiniteit heeft met de doelgroep;
- Een dienstverlenende instelling heeft;
- Op de hoogte is van naam, woonadres, telefoonnummer, adres school en zo nodig specifieke (vervoers)informatie van de door hem/haar te vervoeren leerlingen;
- Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen zes maanden na de eerste inzet voor het leerlingenvervoer van Opdrachtgever de cursus "Het Nieuwe Rijden" heeft gevolgd (zie ook milieueisen, paragraaf 4.31);
- Op de hoogte is van het gebruik van het taxipaspoort en pictogrammen en hieraan actief medewerking verleent.
- Jaarlijks (conform TX-keur) aantoonbaar bijscholingen volgt op het gebied van leerlingen- en jeugdhulpvervoer.

Indien er zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een situatie voordoet die van invloed is op de geschiktheid van een chauffeur voor het leerlingenvervoer, wordt deze chauffeur per direct niet meer ingezet totdat de situatie is opgelost. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte.

4.26 EISEN DIENSTVERLENING CHAUFFEUR

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

- Helpt bij het in- en uitstappen van de leerling op school en begeleidt de leerling tot en met de door de Opdrachtgever voor die school afgesproken plek (bijv. ingang schoolterrein, entree van de locatie dan wel tot aan de voordeur);
- Stelt de leerling in de gelegenheid in/uit te stappen aan de veilige kant van de weg zodat hij niet hoeft over te steken;
- Zet de leerling/jeugdige niet vroeger af dan de vroegst toegestane tijd;
- Past gedragsinstructies per leerling/jeugdige toe (bijv. bij de hand nemen);
- Draagt de leerling over aan bekende contactpersonen;
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig;
- Laat de leerling niet zonder toezicht alleen achter behoudens voor het begeleiden van andere leerling van en naar de voordeur/receptie;
- Ziet erop toe dat alleen voor deze route aangemelde leerlingen meerijden;
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt;
- Gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel om gedaan hebben;
- Rookt niet in of in de nabijheid van het voertuig en niet in bijzijn van leerlingen (ook niet door middel van elektronische rookmiddelen);
- Zorgt dat het kinderslot van het voertuig wordt gebruikt;
- Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf;
- Bedient alleen zelf de portieren, ramen, gordels en rolstoellift of draagt dit over aan een door hem of haar aangewezen persoon/begeleider;

- Stelt de Opdrachtgever en het vervoerbedrijf onverwijld op de hoogte van problemen met leerlingen;
- Waarschuwt de contactpersoon van de school (en/of de centrale zodat deze de school kan informeren) tijdig wanneer hij verwacht later aan te komen dan aanvangstijd;
- Zorgt ervoor dat in het voertuig niet wordt gegeten of gedronken en dat de rust in de voertuigen wordt gehandhaafd;
- Heeft kennis van de voor hem geldende, bepalingen en houdt zich hieraan;
- De chauffeur maakt geen individuele afspraken met ouders/verzorgers en/of leerling/jeugdigen over de invulling van het Leerlingenvervoer. De chauffeur verwijst in deze naar de centrale van Opdrachtnemer.
- De chauffeur geeft tips die de uitvoering van het vervoer ondersteunen door aan de centrale. De centrale oordeelt of deze tips kunnen worden verwerkt (voert wanneer nodig overleg met Opdrachtgever) en draagt zorg voor vastlegging van aanpassingen op basis van deze tips;
- Parkeert het voertuig uit het zicht van de leerlingen wanneer hij vóór het ophaaltijdstip arriveert, om onrust te voorkomen;
- Draagt de leerling te allen tijde uitsluitend over, afhankelijk van afspraken bij het voertuig of bij de voordeur en rijdt dan pas verder. Wanneer is vastgelegd dat de leerling met een eigen sleutel de woning/het wooncomplex mag betreden, dan rijdt de chauffeur verder wanneer de leerling de woning/het wooncomplex is binnengegaan;

4.27 CHAUFFEURSEISEN VERVOER LEERLINGEN MET VERSTANDELIJKE EN/OF LICHAAMELIJKE BEPERKING

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van leerlingen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking gelden de volgende aanvullende eisen, de chauffeur:

- Verricht geen medische handelingen;
- Bezit aantoonbaar praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers;
- Heeft aantoonbaar kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
- Is ervaren in de omgang met leerlingen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.

4.28 GEAUTORISEERDE CHAUFFEUR

Hieronder wordt verstaan een chauffeur die bekwaam en bevoegd is om bepaalde medische handelingen te verrichten. Op dit moment is de inzet van een dergelijke chauffeur niet van toepassing. Uitgangspunt is dat noodzakelijke medische handelingen alleen kunnen worden uitgevoerd door een begeleider van de leerlingen en jeugdigen (te regelen door ouders/verzorgers). Zie wel toevoeging Epilepsie in 4.34.

4.29 VOERTUIGEISEN

Voor de gehele opdracht gelden de volgende eisen:

- De voertuigen voldoen aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer) én alle andere van toepassing zijnde wettelijke regelingen en bepalingen. Ook dienen alle voertuigen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer;

- Een verbandtrommel, brandblusser en noodhamer zijn in het voertuig aanwezig. Inschrijver bewaakt dit continu;
- Het routenummer is duidelijk leesbaar en zichtbaar achter de voorruit geplaatst;
- Het ingezette voertuig is per zitplaats voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen en kinderzitjes;
- De voertuigen zijn voorzien van kindersloten;
- In het voertuig is een chauffeursinstructie aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)-telefoonnummer van de contactpersoon, schooladres en specifieke “gedragsinstructies” van de te vervoeren leerlingen, inclusief de zitplaatsverdeling. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hierbij de privacyregels worden geborgd;
- Voertuigen dienen dusdanig onderhouden te worden, dat technische of andersoortige mankementen redelijkerwijs zijn uitgesloten. Op verzoek krijgt de Opdrachtgever inzicht in de betreffende logboeken;
- De voertuigen zijn vanbinnen en buiten representatief;
- In, en in de nabijheid van de voertuigen mag niet worden gerookt en mag geen alcohol worden gebruikt;
- De voertuigen moeten voorzien zijn van deugdelijke communicatieapparatuur, waarmee de chauffeur te allen tijde gedurende de ritten te bereiken is;
- Alle voertuigen zijn tussen 1 november en 1 april bij winterse omstandigheden voorzien van winterbanden of standaard voorzien van all-weather banden, waarbij alle banden het berg/sneeuwvlaklogo hebben en een minimale profieldiepte van 4 mm;
- De Opdrachtnemer dient te zorgen voor de noodzakelijke kinderzitjes en stoelverhogers;
- Speciaal aangepaste kinderzitjes dienen door de ouders/verzorgers ter beschikking gesteld te worden;
- De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig dat wordt ingezet voor het vervoer van de Opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen/jeugdigen de regels in de taxi weer;
- Alle voertuigen zijn voorzien van een navigatiesysteem;
- Voertuigen dienen voorzien te zijn van de boordcomputer taxi. Op verzoek krijgt de Opdrachtgever inzicht in de data/gegevens van de boordcomputer.

Rolstoelvervoer:

- De rolstoelplaats wordt bereikt door openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden;
- De rolstoelplaats dient te worden voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van zowel rolstoel als passagier. Deze bevestiging dient vanzelfsprekend als zodanig te worden gebruikt.

De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers, Code VVR.

4.30 VOERTUIGTYPEN:

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type voertuig (taxi, 8-persoonsbus, rolstoelbus) zolang dat voertuig maar voldoet aan het bepaalde in dit PvE en tevens voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoefte van de leerling.

Opdrachtgever ziet er actief op toe dat er bij voorkeur taxibussen worden ingezet. De inzet van een taxi personenwagen wordt minimaal gehouden. Opdrachtgever weet dat hij Opdrachtnemer hier niet toe kan verplichten, maar de inzet van personenwagens vraagt ook om meer personeel. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben gezien de chauffeurstekorten een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de inzet van voertuigen zo te optimaliseren dat er zo weinig mogelijk chauffeurs nodig zijn.

Het kan voorkomen dat in de plaats van een taxi, 8-persoonsbus en rolstoelbus de (tijdelijke) inzet van een (mini)touringcar wenselijk is. Op dat moment treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over de uitwerking. Opdrachtgever besluit over de inzet van touringcars.

4.31 MILIEUEISEN

Opdrachtgever wil het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen stimuleren, en de milieubelasting van de voertuigen verminderen.

Daarom stelt Opdrachtgever eisen op het gebied van inzet van emissievrije voertuigen vanaf de start van het contract, en een aantal ander milieueisen.

Opdrachtgever onderbouwt de eis met de zogenaamde Clean Vehicle Directive (EU). Deze Europese regeling eist dat 38,5% van in zetten voertuigen behoren tot de in deze Directive genoemde categorie schone auto's en bestelbussen. In deze categorie vallen emissievrije voertuigen en schone voertuigen (max 50gr CO₂/km en max 80% van de RDE-limietwaarden). Gezien het marktaanbod van voertuigen en om goed aan te sluiten op investeringstermijnen eist Opdrachtgever dat dit percentage vanaf de start van het contract wordt ingevuld met emissievrije voertuigen aangedreven op basis van elektriciteit en/of waterstof (verder te noemen ZE-voertuigen). Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken in de implementatie af hoe deze inzet wordt gemonitord. Opdrachtgever wil dit voor beide partijen administratief eenvoudig inrichten en zal dit controleren aan de hand van de kentekens van de ingezette auto over de gereden routes.

Opdrachtgever vindt dat in de regio aan de gestelde minimumeis kan worden voldaan.

Aanvullend wordt het volgende geëist:

- Een energiezuinige rijstijl en optimale bandenspanning leiden tot brandstofbesparing. Alle chauffeurs moeten zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na eerste inzet voor het vervoer van de Opdrachtgever de cursus "Het Nieuwe Rijden" of gelijkwaardig te hebben gevolgd.
- Ter beperking van de emissie van fijnstof moeten (voor voertuigen die nog niet vallen binnen de categorie schone auto's en bestelbussen van de Clean Vehicle Directive):
 - Voertuigen < 3500 kg voldoen aan de Euro-6 emissiestandaard,
 - Voertuigen > 3500 kg voldoen aan de Euro-VI emissiestandaard;
 - Bij vervanging van voertuigen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze in principe vervangen door ZE-voertuigen, tenzij Opdrachtnemer kan onderbouwen dat dit door netcongestie of andere (laadinfra-)problematiek waarop Opdrachtnemer zelf geen invloed heeft niet mogelijk is. Opdrachtgever zal deze onderbouwing dan toetsen en in overleg treden met Opdrachtnemer.

- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken;
- De niet ZE-voertuigen zijn voorzien van brandstofverbruiksindicator, startstopsysteem en bandenspanningsmeter.

De eis van 38,5% geldt voor het aandeel ZE-voertuigen op het ingezette voertuigaantal. Om dit te monitoren worden deze percentages per maand gerapporteerd aan Opdrachtgever. Na afronding van elk halfjaar wordt officieel vastgesteld of Opdrachtnemer voldoet aan deze eis. Wanneer niet aan deze eis wordt voldaan geldt de uitleg over Verbeterplan in het Aanbestedingsdocument, paragraaf 6.1.

4.32 COMMUNICATIE

Binnen de doelgroep voor het leerlingen- en jeugdhulpvervoer worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende een schooljaar tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer, ouders/verzorgers en scholen/instellingen. In algemene zin verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer proactieve communicatie. Hieronder worden een aantal specifieke eisen opgesomd. N.B. In andere paragrafen zijn ook communicatie eisen opgenomen die in relatie staan tot het onderwerp van die paragrafen.

Alle algemene communicatiedocumenten (over het vervoerssysteem; inhoudelijk en procedureel) behoeven de goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt een spelregelboekje voor ouders/verzorgers. Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen over de inhoud en de momenten waarop deze documenten worden aangepast. In de implementatieperiode gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg hoe omgegaan wordt met ouders die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, op een manier die geen noemenswaardige extra kosten voor de Opdrachtnemer met zich meebrengt.

Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zullen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de wijze van uitvoering van de overeenkomst zullen onderhouden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer is te allen tijde volledig op de hoogte van het verloop van het leerlingenvervoer. Bij calamiteiten neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever, de desbetreffende scholen/instellingen en de ouders/verzorgers van de betreffende leerlingen. De contactpersoon van de Opdrachtnemer is ook benaderbaar door scholen/instellingen.

Verder geldt voorafgaand aan het schooljaar:

- De Opdrachtgever zal uiterlijk vijf weken voor aanvang van ieder schooljaar de definitieve leerlingenlijsten beschikbaar stellen;
- Uiterlijk tien (10) dagen voor aanvang van het vervoer legt Opdrachtnemer de ritplanning ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever;
- Uiterlijk drie (3) werkdagen voor aanvang van het vervoer communiceert Opdrachtnemer de routenummers met de bijbehorende leerling amen aan de desbetreffende scholen/instellingen, plus een exemplaar van het spelregelboekje;

- Opdrachtnemer verstrekt in overleg met de Opdrachtgever uiterlijk drie (3) werkdagen voor aanvang van het vervoer aan de ouders/verzorgers:
 - a. Een vervoersreglement met daarin opgenomen de gedragsregels voor de chauffeur en de leerlingen;
 - b. Verstrekte informatie bevat alle door de Opdrachtnemer noodzakelijk geachte informatie doch minimaal het ophaaltijdstip thuis (met de toegestane marges) en het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht;
 - c. Informatie over de chauffeur(s), de locatie van de eventuele opstapplaatsen en telefoonnummers waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is;
- Uiterlijk drie (3) weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer de definitieve ritplanning. Aanlevering via een portaal is ook mogelijk wanneer Opdrachtgever toegang kan krijgen;

Meer specifiek tijdens het schooljaar:

- In geval van wijziging in de ritplanning, ophaal-/afzettijdstip of zitplaats zal de Opdrachtnemer (zo mogelijk) de ouders/verzorgers van elke betrokken leerling twee dagen vóór de aanvang van de wijziging van het vervoer informeren.
- In geval van vervanging van de chauffeur vanwege ziekte/verlof informeert de Opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling/jeugdige daarover vooraf en zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via (Whats)App. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de Leerling wordt opgehaald.
- Bij structurele wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling/jeugdige dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers, leerlingen/jeugdigen en scholen/instellingen.
- Als het geplande ophaaltijdstip bij de heenrit of het geplande afzettijdstip bij de terugrit meer dan 15 minuten afwijkt doordat er bijv. minder kinderen meegaan in de route, informeert de Opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling/jeugdige vooraf via (Whats)App of tekstbericht.
- Bij vertraging door onvoorziene omstandigheden van meer dan 30 minuten neemt vervoerder of chauffeur contact op met ouders/verzorgers c.q. school/instelling.
- In geval de Opdrachtnemer van mening is dat, bijvoorbeeld vanwege (weers)omstandigheden, de veiligheid van de leerlingen/jeugdigen en de chauffeur niet kan worden gegarandeerd, treedt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever (zie ook 4.38 Slechtweer protocol).
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen. In het kader van de privacywetgeving dient de Vervoerder ervoor te zorgen dat zorgvuldig wordt omgegaan met deze lijst.
- De Inschrijver dient de Opdrachtgever dagelijks in te lichten over alle bijzonderheden die zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen. Hieronder kan bijvoorbeeld worden verstaan incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers of incidenten tussen leerlingen onderling en/of chauffeur). Alle gebeurtenissen die afwijken van de normale dagelijkse gang van zaken zijn als incidenten aan te merken.

- Incidenten tijdens het vervoer worden binnen 2 uur na het incident aan de Opdrachtgever gemeld. Indien melding niet meer op dezelfde dag kan plaatsvinden, dient de Opdrachtgever uiterlijk om 09.00 op de eerstvolgende werkdag op de hoogte te zijn gebracht. Wanneer sprake is van een ongeval worden bovendien de ouders/verzorgers van de leerling en de scholen/instellingen direct na het ongeval door de Opdrachtnemer op de hoogte gesteld.
- De Opdrachtnemer bemiddelt, indien nodig, bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers, leerling/jeugdige en scholen/instellingen.
- Opdrachtnemer maakt geen individuele afspraken met ouders/verzorgers en/of leerling/jeugdigen over de invulling van het Leerlingenvervoer, die niet passen binnen dit Programma van Eisen.
- Opdrachtnemer kan contact opnemen met Opdrachtgever wanneer er tips zijn die de uitvoering van het vervoer ten goede komen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan dan in overleg en bekijken samen of deze tips overgenomen kunnen worden en vastgelegd bij de gegevens van de leerling of route. Opdrachtgever beslist hierover.

4.33 KWALITEITSNORMEN

In het kader van de uitvoering van het vervoer heeft de Opdrachtgever met betrekking tot de ophaal- en afzetmarges, de maximale verblijfstijd en het aantal gegronde klachten minimale kwaliteitsnormen geformuleerd.

De minimale kwaliteitsnormen zijn:

- Ophaal- en afzetmarges:
95% van de uitgevoerde ritten moet binnen de afgesproken marges worden uitgevoerd. Dit wordt bepaald op basis van de aankomsttijd bij de school of instelling resp. de vertrektijd bij de school of instelling;
- Maximale verblijfstijd:
95% van de uitgevoerde ritten moet binnen de afgesproken marges worden uitgevoerd. Dit wordt bepaald op basis van de instaptijd en uitstaptijd van de leerling.
- Klachten:
Het percentage gegronde klachten mag niet hoger zijn dan 0,2% van het aantal ritten.
⇒ Een rit is een rit van een leerling van een ophaaladres naar een bestemmingsadres/afzetadres.

De Opdrachtgever is voornemens respectievelijk gerechtigd klanttevredenheidsonderzoeken te houden. De Opdrachtnemer dient hieraan zijn medewerking te verlenen. De uitkomsten zullen met de Opdrachtnemer worden besproken evenals de eventueel te nemen acties naar aanleiding van verbeterpunten. De Opdrachtnemer dient zich actief in te zetten ten aanzien van het realiseren van verbeteringen. Opdrachtgever overweegt over te gaan naar een continu klanttevredenheidsonderzoek. Opdrachtgever zal hierover overleg voeren met Opdrachtnemer en Opdrachtnemer moet hieraan zijn medewerking verlenen.

4.34 KLACHTEN, INCIDENTEN EN STRUCTUREEL OVERLEG

De Opdrachtgever hecht veel belang aan het nemen van maatregelen ter oplossing en ter voorkoming van klachten en incidenten.

Klachtenprocedure

Over de exacte klachtenprocedure zal na gunning nog overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Een concept klachtenprocedure is meegestuurd als bijlage L. In ieder geval geldt het volgende:

- Klachten worden ingediend bij de Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer start het klachtenonderzoek binnen drie werkdagen;
- Bij ernstige inhoudelijke klachten (wanneer sprake is van een onveilig gevoel bij kind of chauffeur) belt Opdrachtnemer de klager en de veronderstelde veroorzaker om dit te bespreken;
- De Opdrachtnemer draagt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke (brief of e-mail), afhandeling van deze klacht. Deze termijn kan eenmalig met 7 dagen worden verlengd. Opdrachtnemer informeert klager over deze verlenging;
- Mocht een klacht niet naar behoren zijn afgehandeld, dan kan de klacht opnieuw worden ingediend bij de Opdrachtgever;
- Van iedere klacht dienen de navolgende gegevens te worden geregistreerd:
 - Naam klager;
 - Naam leerling (geboortedatum);
 - Aard en inhoud klacht;
 - Datum en tijdstip rit;
 - Naam locatie.
 - Datum en wijze van afhandeling
- De Opdrachtgever kan realtime de voortgang bewaken in de registratie van de Opdrachtnemer zonder daarvoor overzichten te hoeven opvragen (inlog).

Incidenten

De Opdrachtnemer dient bij aanvang van de opdracht te beschikken over een duidelijk en compleet protocol m.b.t. incidenten waarin duidelijk staat beschreven hoe te handelen bij incidenten. Medewerkers van de Opdrachtgever dienen bekend te zijn met de inhoud van dit protocol. Het definitieve protocol wordt gezamenlijk afgesteld. In dit protocol wordt in ieder geval ook een procedure “Handelen tijdens een epileptische aanval van een reiziger” vastgelegd.

In de implementatiefase of uiterlijk binnen het eerste half jaar stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen een aanpak vast hoe om te gaan met ouders die zich onredelijk of niet volgens de spelregels gedragen.

Structureel overleg

Gedurende de eerste zes maanden zal er elke maand overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten, incidenten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld. Na een half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. Opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg in het vervolg minimaal twee keer per schooljaar te houden. Naast de overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan Opdrachtnemer enkele keren

per jaar uitgenodigd worden voor de klankbordgroep. Deze overleggen dienen kosteloos te zijn voor de Opdrachtgever.

4.35 CONTROLE EN TOEZICHT

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van het vervoer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van het Aanbestedingsdocument wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

Na gunning en voor aanvang van het vervoer kan een audit plaatsvinden waarbij door de Aanbestedende dienst dan in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de Cao-verklaring. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, aantal zitplaatsen, welke banden, energiebron);
- Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgevers: minimaal taxipas, levensreddend handelen);
- Verklaring cao-naleving. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Daartoe dienen zij een geldig bedrijfsoordeel/verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna: SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de Cao-naleving door de vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld dan wel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op cao-naleving beëindigd is en de cao wordt nageleefd. Opdrachtnemers die dispensatie hebben van de Cao-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-Cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFM dan wel de STO te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfscao op juiste wijze wordt nageleefd.

4.36 BEREIKBAARHEID CENTRALE

Met betrekking tot de bereikbaarheid van de centrale geldt dat:

- De centrale van de Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemer(s)) op alle dagen dat het leerlingen- en jeugdhulpvervoer operationeel is, telefonisch en per mail bereikbaar is voor Opdrachtgevers/ouders en/of verzorgers en andere belanghebbenden van het vervoer vanaf een uur voor aanvang van het vervoer tot een uur nadat de laatste leerling op het huisadres is overgedragen of bij de opstapplaats is afgezet;
- De Opdrachtnemer zorgt voor een centraal telefoonnummer, tegen lokaal tarief en een centraal e-mailadres;
- Op vragen en opmerkingen van de Opdrachtgever binnen de volgende werkdag wordt gereageerd;
- De centrale de mogelijkheid moet hebben om een directe verbinding te maken met de voertuigen.

4.37 CONTINUÏTEIT

De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan materieel. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers. Zie voor nadere bepaling overmacht paragraaf 4.43.

4.38 SLECHT WEER PROTOCOL

Bij zeer extreme weersomstandigheden treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg omtrent de voortgang van het vervoer. In de implementatieperiode wordt gezamenlijk een slechtweer protocol vastgesteld. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben beide het recht om bij extreme weersomstandigheden het vervoer (geheel of gedeeltelijk) stil te laten leggen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever meteen wanneer Opdrachtnemer een deel van het vervoer direct door veranderende weersomstandigheden heeft moeten stoppen (bijvoorbeeld door signalen van chauffeurs). Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen in alle gevallen meteen over leerlingen en jeugdigen die al op bestemming zijn en nog opgehaald moeten worden.

4.39 VERGOEDING VOOR DE OPDRACHTNEMER

De vergoeding aan de Opdrachtnemer wordt gebaseerd op de totale berekende beladen reistijd van alle routes (dus niet de werkelijke reistijd) en het starttarief per route. Daarbij geldt dat de vergoeding die uitbetaald wordt gebaseerd is op de voor de Opdrachtgever in financiële zin meest gunstige ritplanning, ook als deze in de praktijk anders uitgevoerd wordt.

Onder een route wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal locaties/adressen dat in de route wordt aangedaan.

Indien een leerling is afgemeld, mag hij tot wederbericht ook niet in rekening worden gebracht.

Eventuele begeleiding door de Opdrachtnemer wordt vergoed conform het aangeboden tarief per beladen uur. Het aantal beladen uren is het totaal van de beladen uren van de route waar de begeleiding is ingezet.

Jaarlijks vindt een indexering plaats, zowel op het beladen uurtarief als op het starttarief. Zie voor de uitleg en data het Aanbestedingsdocument. De toe te passen index voor taxi en kleinbus is de NEA-index taxivervoer/kleinbusvervoer.

Berekening beladen tijd van een route:

- De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel Pro (meest recente versie), uitgaande van de **snelste** route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming (school/stageadres/jeugdhulpinstelling). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de zes karakters postcode (vier-cijfers + twee letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school/stageadres/jeugdhulpinstelling).

Bij afwijkingen in de door de Opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel Pro en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel Pro gaat de meest recente versie voor;

- Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken;
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel Pro inclusief updates, tenzij dit in overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt besloten;
- Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

Tabel 1 Instellingen Easy Travel

Wegtypen	Snelheden
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	30
Lokale weg	30

Percentages	%
Enkele rijbaan	88%
Stedelijk	50%

Speciale wegtypen	Snelheden
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 kilometer zone	20

- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen) bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in een en dezelfde (terug)route mogen, na overleg met en toestemming van de Opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur;
- De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:
 - 1. starttarief per route (vast tarief);
 - 2. tarief per beladen voertuiguur.
- Het tarief per beladen voertuiguur, dient de Inschrijver in deze procedure te offrenen.
- Voor het starttarief per route geldt € 12,50 (exclusief prijsindexering). Opdrachtgever neemt bewust geen afwijkend starttarief voor ingezette rolstoelbussen op;
- Er wordt niet met instapminuten gewerkt (all-in);
- Voor de verrekening van de kosten van begeleiding wordt verwezen naar paragraaf 4.9 van dit document;
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.

De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.

Bij inzet onderaannemers:

Elke onderaannemer voor de uitvoering van het vervoer dient (in lijn met advies AIM) een redelijk deel van de vergoeding te ontvangen die de hoofdaannemer voor de uitvoering van dit deel van het vervoer van Opdrachtgever ontvangt. Dit moet per onderaannemer gebeuren teneinde de Opdrachtgever te garanderen dat het vervoer door onderaannemers niet tegen een mogelijke te scherpe prijs met eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat dit daadwerkelijk gebeurt en tussen Opdrachtnemer en onderaannemer in overleg is overeengekomen. Wanneer Opdrachtgever het vermoeden krijgt dat de gehanteerde termijnen van de betaling van hoofdaannemers aan

onderaannemers, bij onderaannemers tot continuïteitsproblemen (in uitvoering en financiële gezondheid) leiden, dan zal Opdrachtgever de striktere naleving van de wettelijke termijnen controleren en zo nodig kortere betalingstermijnen voorstellen. Opdrachtgever zal hierbij de commerciële vertrouwelijkheid van de contracten tussen Opdrachtnemer en onderaannemers in acht nemen, maar acht deze afspraken cruciaal voor de goede uitvoering van de totale opdracht en zal via alle beschikbare middelen op naleving toezien.

4.40 ACCOUNTANTSVERKLARING

De Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring en het bijbehorende verslag af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de facturen en de geleverde data en/of managementinformatie en een verklaring van de aansluiting van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van het leerlingen- en jeugdhulpvervoer van de Duin en Bollenstreek. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. De Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij de procedure Verbeteringsplan, paragraaf 6.1 van het Aanbestedingsdocument toegepast kan worden.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring vast te stellen dat:

- De gegevens volgens de maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de Opdrachtnemer;
- De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de Opdrachtnemer en overeenkomstig de maanddeclaraties zijn;
- De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);
- De declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats;
- De Opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per route heeft toegepast;
- De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden route heeft toegepast;
- De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig zijn ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;
- Geen facturatie plaatsvindt van leerlingritten die niet declarabel zijn;
- De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. leerlingen- en jeugdhulpvervoer van de Duin en Bollenstreek (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten welke de opdrachtnemer heeft gesloten);
- De beladen tijd correct bepaald is;
- De ziek- en losgemelde ritten terecht zijn gefactureerd.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekeningen te verifiëren. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een review te doen laten uitvoeren bij de fungerende accountant van de Opdrachtnemer op de route administratie en de vervoerde leerlingen en jeugdigen. Deze review dient binnen 6 maanden na oplevering van de accountantsverklaring afgerond te zijn. De kosten verbonden aan de controle komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.41 AANSPRAKELIJKHEID

Zie Aanbestedingsdocument.

4.42 GEGEVENSBESCHERMING

Ten aanzien van de gegevensbescherming geldt dat:

- Bij de uitvoering van het vervoer de bepalingen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht worden genomen. Opdrachtnemer hanteert hiertoe een Privacyreglement dat voldoet aan deze wet en overlegt dit reglement op verzoek aan de Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer moet ISO27001-gecertificeerd (of soortgelijke certificering) zijn om daarmee aan te tonen dat de informatiebeveiliging in orde is. Aan te tonen middels het aanleveren van een geldig ISO27001-certificaat en als het certificaat gedurende de looptijd van de overeenkomst verloopt (een certificaat is 3 jaar geldig) een nieuwe audit laten uitvoeren om een nieuwe certificering te verkrijgen en dat nieuwe certificaat delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever weet dat nog niet alle potentiële Inschrijvers over dit certificaat beschikken. Opdrachtgever verwacht dat de winnende Inschrijver in dat geval binnen 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst beschikt over deze certificering. Bij het ontbreken van de ISO27001 certificering bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst moet in elk geval een audit uitgevoerd worden, die Opdrachtgever hetzelfde bewijs van beveiliging oplevert totdat de ISO27001 certificering is behaald;
- Overdracht van persoonsgegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet digitaal kunnen plaatsvinden en aanlevering moet kunnen geschieden op een beveiligde manier, die van tevoren duidelijk wordt afgesproken/vastgelegd;
- Bij beëindiging van de overeenkomst moet Opdrachtnemer kunnen aantonen dat de overgedragen persoonsgegevens zijn verwijderd/vernietigd uit hun taxisysteem;
- Bij beëindiging van de overeenkomst de Opdrachtnemer alle gegevensbestanden die voor de uitvoering van het vervoer noodzakelijk zijn, binnen dertig dagen na beëindiging van de overeenkomst, zal teruggeven aan de Opdrachtgever;
- De door de Opdrachtgever aangeleverde informatie uitsluitend gebruikt zal mogen worden voor de uitvoering van het onderhavige vervoer;
- Na voorlopige gunning wordt een DPIA (data protection impact assesment) uitgevoerd door Opdrachtgever bij de winnende Inschrijver. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de eisen vanuit DPIA wordt uw organisatie alsnog uitgesloten. Een DPIA is een instrument om vooraf de privacy risico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen. Zodat de organisatie maatregelen kan nemen om deze risico's te verkleinen. In overleg met de privacy officer van de Opdrachtgever zal na voorlopige gunning worden bekeken of de DPIA noodzakelijk is;
- De Opdrachtnemer zich maximaal dient in te zetten om te voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld worden gedeeld met derden (=gelekt), zie ook Wet meldplicht datalekken – Autoriteit Persoonsgegevens-
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/beveiliging/meldplicht-datalekken>).

4.43 BOETE

Voor de uitleg over verbeterplannen en het opleggen van boetes wordt verwezen naar paragraaf 6.1 van het Aanbestedingsdocument.

Overmacht

De Opdrachtnemer kan op grond van overmachtsomstandigheden beperkt zijn in het naleven van het Aanbestedingsdocument. De Opdrachtnemer kan zich jegens Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, onder overlegging van bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.

Overmachtsomstandigheden zijn:

- Extreme weersomstandigheden zoals gladheid door ijzel of sneeuwval, zware storm, dichte mist, waardoor veilig vervoer niet meer mogelijk is en het KNMI een waarschuwing heeft gegeven conform de kleurcodering;
- (Landelijke) schaarste van benodigde brandstoffen;
- Landelijke Stakingen;
- Epidemieën, pandemieën en/of door de overheid opgelegde eisen in het kader van publieke gezondheid en veiligheid.

Als de Opdrachtgever op de hoogte gesteld is van de overmacht situatie en hier akkoord op heeft gegeven kan Opdrachtgever met deze overmachtsomstandigheden rekening houden bij het de behandeling van inkomende klachten die rechtstreeks in verband staan of direct te wijten zijn als gevolg van deze overmachtsomstandigheden. De Opdrachtgever kan besluiten de betreffende ritten buiten de malusregeling te houden.

Extra i.v.m. TX-keurmerk

In aanvulling op de werkwijze uit paragraaf 6.1 van het Aanbestedingsdocument geldt het volgende: op het moment dat de Opdrachtnemer of eventuele onderaannemers het TX-keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de Opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een malus van 3% op de declareerbare kosten. De Opdrachtnemer dient deze situatie te melden bij de Opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat Opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Vervoerder binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

Wanneer door controle blijkt dat de Vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan kan de Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden.

4.44 SOCIAL RETURN

Zie Aanbestedingsdocument.

4.45 MELDCODE HUISELIJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

De Opdrachtgever maakt zich sterk voor het tegengaan van kindermishandeling en huiselijk geweld.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode>

De Opdrachtnemer dient te beschikken, dan wel binnen drie maanden na gunning te beschikken, over een handleiding voor de eigen organisatie waarin is opgenomen hoe hun medewerkers dienen om te gaan met situaties waarin kindermishandeling en/of huiselijk geweld wordt vermoed. Chauffeurs zijn hiermee bekend en weten in voorkomende gevallen hoe te acteren. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- De taxichauffeurs hebben een belangrijke signaleringsfunctie. Als ze vermoedens hebben en/of dingen zien, dienen zij dit te melden bij een hiervoor aangewezen persoon binnen de eigen organisatie;
- De vervoerder wijst dus een persoon binnen de eigen organisatie aan, bij wie dergelijke signalen kunnen worden afgegeven;
- Deze persoon geeft alle meldingen/signalen door aan het centrale meldpunt van de Opdrachtgever of bij Veilig thuis: <https://www.vooreenveiligthuis.nl/> of op tel. nr. 0800 - 2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).

4.46 WET ARBEID VREEMDELINGEN

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (WAV) en dient aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen en daartoe de nodige controles uit te voeren. Hierbij gelden de volgende punten:

- Voor wat betreft de in te zetten vreemdelingen betekent dit in elk geval dat de Opdrachtnemer de identiteit van deze personen dient vast te stellen aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder 1 tot en met 3 van de Wet op de Identificatieplicht en een afschrift van bedoeld document bewaart in zijn administratie;
- Tevens dient de Opdrachtnemer te beschikken over de benodigde tewerkstellingsvergunningen als bedoeld in artikel 2 WAV. Als voor een vreemdeling zo'n vergunning niet is vereist, moet diens tewerkstelling tijdig en correct zijn gemeld bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV);
- Aan vreemdelingen die arbeid hebben verricht dient loon te worden voldaan conform het bepaalde in artikel 23 WAV;
- De Opdrachtnemer dient aan te tonen, dat hij de bepalingen van de WAV nakomt en daartoe tevens en adequaat controles uitvoert. Bij elk overleg is het onderwerp "tewerkstelling van vreemdelingen" een vast agendapunt. Bij het eerste overleg dient de Opdrachtnemer een lijst aan de Opdrachtgever te overleggen van alle ingezette vreemdelingen, alsmede een kopie van hun tewerkstellingsvergunning dan wel een kopie van de melding aan het UWV over hun tewerkstelling en een kopie van het document als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht;
- De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat bedoelde lijst actueel en volledig blijft en informeert de Opdrachtgever terstond zodra de lijst wijziging ondergaat, zulks – indien toepasselijk – onder overlegging van een kopie van de betreffende documenten;
- De aan de niet naleving verbonden gevolgen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;

- Ingeval van onderaanneming legt de Opdrachtnemer de verplichtingen als hiervoor bedoeld volledig en onverkort door op de onderaannemer, maar blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de WAV en voor de uitoefening van de controles daarop;
- De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle boetes en loonvorderingen ingevolge de WAV.

4.47 WET AANPAK SCHIJNCONSTRUCTIES-ARBEIDVOORWAARDEN

Op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) kan de Opdrachtgever aansprakelijk worden gehouden voor het betalen van het loon van werknemers van een (onder)aannemer. Opdrachtgever treft maatregelen om niet aansprakelijk te worden gesteld voor loonbetaling. Hiervoor wordt een extra bepaling opgenomen in de overeenkomst.