

PROGRAMMA VAN EISEN

EU-AANBESTEDING LEERLINGENVERVOER

gemeente Diemen en gemeente Ouder-Amstel

5 februari 2025

In opdracht van: Gemeenten Diemen en Ouder-Amstel

Projectnummer: 1948-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORSETI

1. OPDRACHT	5
1.1. Beschrijving dienst	5
1.2. Omvang opdracht	5
1.2.1. Compensatieregeling	5
1.3. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid	6
2. UITVOERING	7
2.1. Ritplanning	7
2.1.1. Algemeen	7
2.1.2. Mutaties	7
2.1.3. Nieuwe aanmeldingen	7
2.1.4. Nieuwe bestemmingen	8
2.2. Combinatiebeperkingen	8
2.3. Ophaal- en afzetmarges	8
2.4. Individuele verblijfstijd in een voertuig	8
2.5. Opstap- en overstapplaatsen	9
2.6. Chauffeursinzet	9
2.7. Begeleiding	10
2.7.1. Begeleiding vanuit de Opdrachtgever	10
2.7.2. Begeleiding vanuit de Opdrachtnemer	10
2.8. Verbod in het voertuig	10
2.9. Hulpmiddelen	10
3. PERSONEEL	12
3.1. Onderaannemers	12
3.2. Chauffeurs	12
3.2.1. Algemeen	12
3.2.2. Dienstverlening	13
3.2.3. Rolstoelvervoer	13



3.3. Begeleiding	14
3.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel	14
3.5. Verklaring omtrent het gedrag	14
3.6. Social Return	15
4. MATERIEEL	16
4.1. Voertuigtypen	16
4.2. Algemene eisen	16
4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	16
4.4. Milieueisen	17
5. COMMUNICATIE	18
5.1. Bereikbaarheid centrale	18
5.2. Communicatie	18
5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar	18
5.2.2. Gedurende het schooljaar	19
5.3. Communicatietool	19
5.4. Klanttevredenheid	20
6. MELDINGEN EN KLACHTEN	21
6.1. Meldingen	21
6.2. Klachten	21
6.2.1. Aanneem en registratie	21
6.2.2. Afhandeling	21
6.3. Loosmeldingen	22
7. REGISTRATIE EN EVALUATIE	23
7.1. Ritadministratie	23
7.2. Evaluatie	23
8. FINANCIEEL	24
8.1. Vergoeding	24



8.1.1.	Starttarief	24
8.1.2.	Tarief per beladen voertuiguur	24
8.1.3.	Kleinschalig of Individueel vervoer	25
8.1.4.	Voorbeeld	26
8.2.	Kostenverdeling	27
8.3.	Mutaties	28
8.4.	Efficiënte planning ritten	28
8.5.	Combinatievoordeel	29
8.6.	Facturatie	29
8.7.	Indexering	30
8.8.	TX-keurmerk	30
8.9.	Sanctie- en beloningsbeleid	30
8.9.1.	Bonusregeling	31
9.	OVERIG	32
9.1.	Implementatie	32
9.2.	Controle en toezicht	32
9.3.	Continuïteit	32
9.4.	Persoonsgegevens	32

DIGITALE BIJLAGEN

Colofon

Copyright 2025 Forseti, 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. OPDRACHT

1.1. Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering voor het leerlingenvervoer voor leerlingen die woonachtig zijn in de gemeenten Diemen en Ouder-Amstel (hierna genoemd Opdrachtgever). Er is sprake van één opdracht. Binnen deze opdracht is het mogelijk dat vanuit de Opdrachtgever jeugdigen (in het kader van de Jeugdwet) vervoerd moeten worden naar zorginstellingen.

De Opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en Opdrachtgever alsmede de uitvoering van het vervoer. Verder in dit Programma van Eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de Opdrachtnemer.

Waar in dit document wordt gesproken over leerlingenvervoer, wordt bedoeld het vervoer van leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer.

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, is het ook van toepassing voor de jeugdigen.

Op deze opdracht zijn de algemene inkoopvoorwaarden van DUO-organisaties 2025 van toepassing, zoals opgenomen in Leidraad Bijlage 5.

1.2. Omvang opdracht

Momenteel betreft het totale vervoer circa 80 leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer en enkele jeugdigen vanuit de Jeugdwet. Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties, dagbestedingslocaties, (jeugd)instellingen en opvoedkundige centra) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale Bijlage A. Deze data geldt slechts als een indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.1. Compensatieregeling

Als er sprake is van een aanzienlijke daling van ten minste 40 procent van het vervoersvolume binnen het leerlingenvervoer, waarbij de oorzaak *buiten* de invloedsfeer van de Opdrachtgever of het Rijk ligt zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. Het gaat om oorzaken met een bovenregionale sfeer en grote impact, vergelijkbaar met bijvoorbeeld de coronacrisis. Deze regeling is niet van toepassing als er sprake is van doorgevoerde maatregelen vanuit de Opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het vervoersvolume. De Opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling.

De Opdrachtgever compenseert – als de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - 70% van de routeomzet per niet uitgevoerde rit. De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende routetarief. Deze regeling is nadrukkelijk niet van toepassing bij bijvoorbeeld uitval van routes door feest-, studie- of vakantiedagen of het uitvallen van routes in verband met afwezigheid van de reizigers.



1.3. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer, zoals bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen in het kader van de bevordering van de zelfredzaamheid van de leerlingen, kunnen ertoe leiden dat wijzingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.



2. UITVOERING

2.1. Ritplanning

2.1.1. Algemeen

Het leerlingenvervoer van de gemeenten is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer (anders dan de doelgroep binnen deze opdracht) of (leerlingen)vervoer van andere Opdrachtgevers, zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan ervoor kiezen om gedurende de looptijd van het contract de doelgroepen en/of vervoersvormen uit te breiden in combinatie met leerlingenvervoer. Indien van toepassing zal de Opdrachtgever hierover tijdig in overleg treden met de vervoerder.

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, per omgaande, te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en bestemming. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door de Opdrachtnemer zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school/locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de betrokkenen. Gedurende de looptijd van het contract kan de Opdrachtgever de begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties wijzigen.

De Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat het vervoer van jeugdigen ook in de weekenden en tijdens de schoolvakanties kan plaatsvinden.

2.1.2. Mutaties

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever aangegeven mutaties van leerlingen die al zijn opgenomen in de planning binnen twee schooldagen te verwerken. Indien een mutatie tot gevolg heeft dat een nieuwe route/chauffeur dient te worden ingezet, dient deze mutatie uiterlijk op de vijfde schooldag verwerkt te zijn.

2.1.3. Nieuwe aanmeldingen

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde schooldag vanaf aanmelding, te vervoeren.



2.1.4. Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten. De Opdrachtnemer is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren.

2.2. Combinatiebeperkingen

Er gelden vooralsnog géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/scholen binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen niet gecombineerd kunnen worden, dan is de Opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen.

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (andere dan de Opdrachtgever) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en na uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de Opdrachtnemer dan wel de Opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde bestemming maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren dan dient de Opdrachtnemer deze combinatiemogelijkheid voor te leggen aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever geen belemmeringen ziet, en een andere Opdrachtgever hier tevens mee akkoord gaat, zal hiertoe schriftelijk toestemming worden verleend. Voor leerlingen van andere gemeenten gelden eveneens de voorwaarden uit dit Programma van Eisen. Kostenvoordelen die hieruit voortkomen komen deels ten gunste van de Opdrachtnemer. Andersom kan dit ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de Opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente gaan reizen.

2.3. Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten tot 5 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

Opdrachtnemers dienen van voorgaande ophaal- en afzetmarges uit te gaan. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De Opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de Opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

2.4. Individuele verblijfstijd in een voertuig

Bij de uitvoering dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 60 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criteria. Indien de Opdrachtnemer meent dat overschrijding noodzakelijk is voor de uitvoering van een route, gaat Opdrachtgever hierover eerst in overleg met Opdrachtgever. Enkel en alleen na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever is overschrijding toegestaan.



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

2.5. Opstap- en overstapplaatsen

Opdrachtgever is voornemens om te onderzoeken of gebruik gemaakt gaat worden van op- en/of overstapplaatsen.

Mocht blijken dat het invoeren van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering te bespreken. De Opdrachtgever beslist na dit overleg omtrent invoering van op- en/of overstapplaatsen én de vast te stellen locatie(s). De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

Indien overstapplaatsen worden ingevoerd, dan zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De Opdrachtnemer dient te waarborgen dat de leerlingen nooit alleen gelaten worden en dat de maximale wachttijd bij de overstap van het ene naar het andere voertuig maximaal 10 minuten bedraagt.
2. De overstap is gelegen op een veilige en beschutte plek. Het vaststellen van de te gebruiken locaties is mede afhankelijk van lokaal beleid en geschiedt altijd in samenspraak tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3. Aan alle gestelde eisen in het Programma van Eisen dient te worden voldaan, met name gezien de individuele verblijfstijd, veiligheid en combinatiebeperkingen.

2.6. Chauffeursinzet

De Opdrachtgever gaat uit van één vaste chauffeur per route, maar is zich bewust van de lastige situatie op de arbeidsmarkt. Derhalve zijn maximaal drie vaste chauffeurs per route toegestaan. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Na het ontslag van een vaste chauffeur moet binnen vier weken een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden op de route. In voornoemde gevallen dienen alle betrokkenen, waaronder de ouders/verzorgers, in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de Opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

De Opdrachtgever stelt dat voor het vervoer in het kader van de Jeugdwet en voor routes naar en van regulier onderwijs, stagelocaties en speciaal basisonderwijs (sbo) bestemmingen het maximum van drie vaste chauffeurs kan overschreden worden om één vaste chauffeurs te waarborgen voor het vervoer naar speciaal onderwijs. De Opdrachtgever benadrukt dat vervoer door één vaste chauffeur de voorkeur heeft voor alle leerlingen in het aangepast vervoer.



2.7. Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de Opdrachtnemer, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de Opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Indien hier door de Opdrachtgever toe besloten wordt dient de Opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.

2.7.1. Begeleiding vanuit de Opdrachtgever

In geval van begeleiding georganiseerd vanuit de ouders/verzorgers hoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra reiziger. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de Opdrachtgever), wordt deze extra tijd derhalve vergoed.

2.7.2. Begeleiding vanuit de Opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de Opdrachtnemer (op verzoek van de Opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 47,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de route en start vanaf het eerste adres waar de begeleiding nodig is. Vanaf het moment dat er geen leerling in het voertuig aanwezig is, wordt geen vergoeding gegeven.

2.8. Verbod in het voertuig

1. De Opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur en/of begeleider roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
2. De Opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
3. Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs, medicijnen etc. die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
4. De Opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

De Opdrachtgever kan, eventueel per route, aanvullende gedragsregels bepalen.

2.9. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de ouders/verzorgers aan de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.



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



3. PERSONEEL

3.1. Onderaannemers

Het gebruik van onderaannemers is toegestaan. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. De Opdrachtgever wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.

Alle onderaannemers moeten op de hoogte zijn van de eisen binnen deze opdracht en moeten voldoen aan deze uitvoeringseisen. De gecontracteerde Opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers. Er dient voor aanvang en bij wijzigingen aangegeven te worden welke onderaannemer voor welke route wordt ingezet. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

3.2. Chauffeurs

3.2.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
2. De chauffeur is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
3. De chauffeur is representatief, vriendelijk en respectvol naar de leerlingen en naar de andere directbetrokkenen bij het vervoer en gaat vertrouwelijk om met alles wat hem/haar ter kennis komt over de leerling en/of zijn ouders/verzorgers.
4. De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
5. De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal.
6. De chauffeur beschikt - aantoonbaar door de Opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer. De Opdrachtgever hecht hieraan grote waarde. In dit kader hebben alle chauffeurs voor inzet de online training Contractvervoer (Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM)) gevolgd. Gewenst is daarnaast dat alle chauffeurs daarnaast uiterlijk binnen 6 maanden na de start van de opdracht de klassikale bedrijfstraining Leerlingenvervoer van het SFM hebben gevolgd.
7. De chauffeur neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij ook leerlingen naartoe vervoert. (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
8. De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Opdrachtgever.
9. De chauffeur heeft – aantoonbaar door de Opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.



10. De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
11. De chauffeur heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de bestemmingen binnen deze opdracht.
12. De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de leerlingen in de route (aangeleverd door de Opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de Opdrachtnemer).
13. De chauffeur is op de hoogte van het gebruik van de Taxipaspoort en de Opdrachtnemer dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).

3.2.2. Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
2. De chauffeur ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de bestemming (leerlingen worden niet in de klas gebracht).
3. De chauffeur zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor alle betrokkenen zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
4. De chauffeur ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt en dat de bediening van de portieren en ramen alleen door de chauffeur geschiedt.
5. De chauffeur zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
6. De chauffeur stelt bij problemen met leerlingen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit de betrokkenen (ouders/verzorgers, de bestemming en de Opdrachtnemer) onverwijld op de hoogte. De Opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte. Gedurende de implementatieperiode stelt de Opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op. Deze wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.

3.2.3. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur (zowel vaste als vervangende) die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

1. De chauffeur bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers en ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
2. De chauffeur heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
3. De chauffeur heeft -- aantoonbaar door de Opdrachtnemer - ervaring in de omgang met reizigers met een handicap.
4. De chauffeur is op de hoogte van de meest actuele code VVR.



3.3. Begeleiding

Indien de Opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld:

1. De begeleider heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
2. De begeleider heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
3. De begeleider beschikt - aantoonbaar door de Opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep.
4. De begeleider neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij de leerlingen naartoe begeleid (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel

De Opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator leerlingenvervoer) die zowel voor de Opdrachtgever als voor overige betrokkenen direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger. Voor deze coördinator (zowel vaste als vervangende) gelden de volgende eisen:

1. De coördinator dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht en is volledig op de hoogte van de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en de ingediende inschrijving.
2. De coördinator kent de omgeving waarin het leerlingenvervoer plaatsvindt.
3. De coördinator denkt proactief mee en verschaft input/advies voor ontwikkelingen en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen
4. De coördinator is gedurende de tijden dat het vervoer van de Opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.
5. De coördinator heeft ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
6. De coördinator heeft een beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.

3.5. Verklaring omtrent het gedrag

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat alle direct bij het vervoer betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurspas wordt geëist. De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VoG (Taxikaart) op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan 6 maanden. De kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.



3.6. Social Return

Opdrachtgever beoogt een resultaat van 100% duurzame plaatsing van kandidaten uit de doelgroep Social Return op vrijgevallen reguliere arbeidsplaatsen binnen onderhavige opdracht, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg dat elke door natuurlijk verloop vrijgevallen arbeidsplaats in de uitvoering van de opdracht wordt ingevuld door kandidaten uit de doelgroep Social Return. Opdrachtgever werkt voor SROI conform de bouwblokkenmethode. Managementfuncties worden in beginsel van deze regel uitgesloten. Het is de Opdrachtnemer toegestaan om binnen de opdracht personeel tussen locaties uit te wisselen bij groei, dan wel krimp van de opdracht. Dit geldt uitsluitend voor vast personeel en geschiedt in overleg met de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een waarde gelijk aan tenminste 5% van de uiteindelijke opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return.

Zie Leidraad Bijlage 6 voor meerinformatie over de verwachtingen en werkwijze van de Opdrachtgever



4. MATERIEEL

4.1. Voertuigtypen

Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

1. Taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers).
2. Taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).
3. Rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden personen).
4. Midibus (>8 zitplaatsen voor passagiers) en touringcar (>19 zitplaatsen voor passagiers). Momenteel is er geen sprake van vervoer met midibus en/of touringcar. Mocht gedurende de looptijd van de opdracht blijken dat inzet van deze voertuigtypen in verband met de efficiëntie of anderszins wenselijk is, treden de Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over de mogelijkheden en de wijze van inzet.

4.2. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen (ook van eventuele onderaannemers) gelden de volgende eisen:

1. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
2. Alle voertuigen zijn voorzien van een veiligheidsgordels, kinderslot, airco of klimaatbeheersing, verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld en, indien van toepassing, ten alle tijden beschikt over een geldige houdbaarheids- en/of keuringsdatum.
3. Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit.
4. Alle voertuigen zijn voorzien van communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig.
5. De Opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) de voertuigen te voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.

4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

1. De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
2. De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
3. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.



4.4. Milieueisen

De Opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren en onderschrijft het belang van de regeling bevordering schone wegvoertuigen (RBSW).

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende minimale eisen gesteld:

1. Al het materieel moet bij de start van de opdracht minimaal voldoen aan de Euro 6-norm.
2. Voertuigen (met uitzondering van rolstoelbussen) die gedurende de looptijd van het contract worden aangeschaft en/of instromen, dienen Zero Emissie te zijn.
3. De leeftijd van de in te zetten voertuigen mag gedurende de gehele looptijd van de opdracht de 8 jaren niet overschrijden.
4. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



5. COMMUNICATIE

5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de Opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer plaatsvindt operationeel bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het afzetadres. De Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat. Voor noodgevallen stelt Opdrachtnemer een telefoonnummer aan Opdrachtgever beschikbaar waarop Opdrachtnemer te allen tijde bereikbaar is.

De Opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar.

5.2. Communicatie

Er worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende het schooljaar.

5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

1. De Opdrachtgever verstrekt, bij verlenging, ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie aan de Opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, adressen en reisdagen).
2. De Opdrachtnemer verstrekt de Opdrachtgever uiterlijk drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning.
3. Gedurende een periode van 4 weken is er sprake van een mutatiestop. Dit betekent dat de Opdrachtnemer geen verplichting heeft om aanmeldingen te verwerken die vanaf 2 weken voor de start van het nieuwe schooljaar tot en met de 2e schoolweek in het schooljaar binnenkomen. Deze mutaties moeten uiterlijk verwerkt zijn in de 3e schoolweek. Het staat de Opdrachtnemer vrij om mutaties die sneller verwerkt kunnen worden eerder door te voeren. Hierover wordt de Opdrachtgever geïnformeerd door de Opdrachtnemer.
4. De Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar schriftelijk over relevante kenmerken van de geplande ritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
5. Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. Opdrachtnemer mag op de eerste factuur hiervoor per kennismaking één extra rit in rekening brengen. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer de bezoeken aantoonbaar maakt.



Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder gemaakt door de Opdrachtnemer. Hierin worden onder andere gedragsregels en contactgegevens opgenomen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten, het drukken en verstrekken van de folder aan ouders/verzorgers en schoolleiding. De inhoud van de folder wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld en is gereed voorafgaand aan de start van de overeenkomst.

5.2.2. Gedurende het schooljaar

1. Gedurende het schooljaar informeert de Opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via een app of WhatsApp, bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
2. Bij ziekte van de chauffeur informeert de Opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, via een app of via WhatsApp. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de leerling wordt opgehaald.
3. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
4. 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 vervoerde leerlingen.
5. Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en Opdrachtgever).
6. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de Opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
7. De Opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers. De Opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd door de Opdrachtnemer.

5.3. Communicatietool

De Opdrachtgever maakt gebruik van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerlingen), klachten etc. De Opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan een live koppeling tussen het planpakket van de vervoerder en de applicatie (SmartWheels) van de Opdrachtgever, de koppeling bestaat uit meerdere interfaces via een SOAP webservice (zie Bijlage B voor meer informatie). Ook ouders/verzorgers maken gebruik van deze communicatietool om inzage te hebben in informatie met betrekking tot het eigen kind: planning, tijden en rituitvoering.

Naast de mogelijkheid om ziek-/betermeldingen en klachten door te geven aan de Opdrachtgever, hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid om ziek-/betermeldingen en klachten rechtstreeks in de communicatietool te registreren. Er vindt geen direct contact plaats tussen ouders/verzorgers en de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer moet dagelijks de routeplanning (route, leerling, bestemmingslocatie, gewenste ophaal-afzettijd, geplande ophaal- afzettijd) inlezen via de planinterface (zie bijlage). De Opdrachtgever test een maand voorafgaand aan de start van het vervoer gezamenlijk met de Opdrachtnemer alle koppelingen. De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever (realtime) toegang tot de brongegevens (onbewerkte rit-



administratie). Vanuit deze gegevens zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excelbestand.

5.4. Klanttevredenheid

De Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. De verantwoordelijkheid en de kosten zijn voor de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken de resultaten gezamenlijk.

Indien noodzakelijk stelt de Opdrachtnemer naar aanleiding hiervan een actieplan op. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer en de dienstverlening. Zie ook 8.9.1. Bonusregeling.



6. MELDINGEN EN KLACHTEN

6.1. Meldingen

Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de Opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de Opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost. De Opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:

- Naam indiener melding.
- Aard en inhoud van melding.
- Datum en aanvangstijdstip rit.
- Nummer rit en naam school.
- Naam en geboortedatum leerling.
- Wijze van afhandeling.
- Kenteken.
- Chauffeursnaam/-nummer.

De Opdrachtnemer registreert alle meldingen in SmartWheels.

6.2. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

6.2.1. Aanname en registratie

- De Opdrachtnemer zorgt voor de registratie van alle klachten in SmartWheels.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) leerlingen.

6.2.2. Afhandeling

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 7 (zeven) werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de Opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie. De afhandelingsbrief wordt gekoppeld aan de klacht in SmartWheels.
- De Opdrachtgever heeft inzage in de klacht en afhandeling via SmartWheels.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de Opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde ritten



binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de Opdrachtnemer binnen 10 (tien) werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer.
- De Opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Taxivervoer en dient dit bij de inschrijving aan te tonen.

6.3. Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling regelmatig niet thuis aantreft of regelmatig langer moet wachten bij een ophaaladres van een leerling dan nodig is. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale. De Opdrachtnemer dient hier vervolgens contact over op te nemen met de Opdrachtgever, zodat gezamenlijk verdere actie kan worden ondernomen.



7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

7.1. Routeadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de Opdrachtgever verzamelt de Opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens met digitaal vast in een door de Opdrachtgever vastgesteld format:

1. Aantal uitgevoerde ritten per gemeente.
2. Routeplanning (leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform format van de digitale bijlage.
3. Aantal nog vrije zitplaatsen.
4. Naam ingezette chauffeur(s) per route.
5. Kenteken ingezet voertuig (plus bijbehorende mate van duurzaamheid).
6. Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
7. Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen).
8. Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
9. Loosmeldingen.

Alle bovenstaande gegevens moet de Opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de Opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de Opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de Opdrachtgever in te lichten indien een leerling gedurende een langere periode (meer dan vijf schooldagen) afwezig is. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

7.2. Evaluatie

1. Elk kwartaal komen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever bij elkaar voor een overlegmoment. Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan Opdrachtgever de frequentie aanpassen.
2. Gedurende de implementatieperiode en tijdens de twee maanden van het vervoer komen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tweewekelijks of zovaak als nodig is bij elkaar voor een overlegmoment.
3. Naast de overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is de Opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de Opdrachtgever maximaal twee keer per jaar deel te nemen aan een overleg tussen de Opdrachtgever, Opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.
4. Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen gewenst wordt dient de Opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.



8. FINANCIËEL

8.1. Vergoeding

De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

1. Starttarief per rit (vast tarief).
2. Tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief).

Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, dient in deze procedure geoffreerd te worden.

8.1.1. Starttarief

Voor het starttarief per rit gelden de volgende tarieven per voertuigtype die gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering) worden gebruikt:

1. Taxipersonenauto/taxibus: € 14,00 per rit (exclusief btw);
2. Rolstoelbus: € 24,00 per rit (exclusief btw).

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd.

Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen/bestemmingen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

1. De vergoeding aan de Opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.
2. De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming. In geval van afwijkingen in de door de Opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.
3. De te hanteren versie is Easy Travel Europa, meest actuele versie. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken.
4. Wanneer door de Opdrachtnemer een andere versie wordt gebruikt vindt achteraf dan ook geen verrekening plaats.
5. Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt besloten.
6. Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:



Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

7. Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 3 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld. In geval van een rolstoelgebonden leerling mag 5 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.
8. Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de bestemming als gevolg van verschillende ophaaltijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en vooraf met toestemming van de Opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
9. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
10. De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.
11. De Opdrachtnemer houdt rekening met het feit dat de vergoedingstijd van een route kan afwijken van de werkelijke benodigde reistijd. Deze afwijkende berekende tijden ten opzichte van de werkelijkheid is verdisconteerd in het beladen uurtarief. De Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst geen extra werkelijke reistijd in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

8.1.3. Kleinschalig of Individueel vervoer

In het geval dat de Opdrachtgever een leerling zodanig indiceert dat deze kleinschalig of individueel vervoerd moet worden, wordt voor de rit voor deze leerling een opslagpercentage gerekend van 15% op het tarief per beladen voertuiguur. Kleinschalig betekent in dezen dat samen met de geïndiceerde maximaal twee (2) andere medereizigers mogen worden vervoerd.

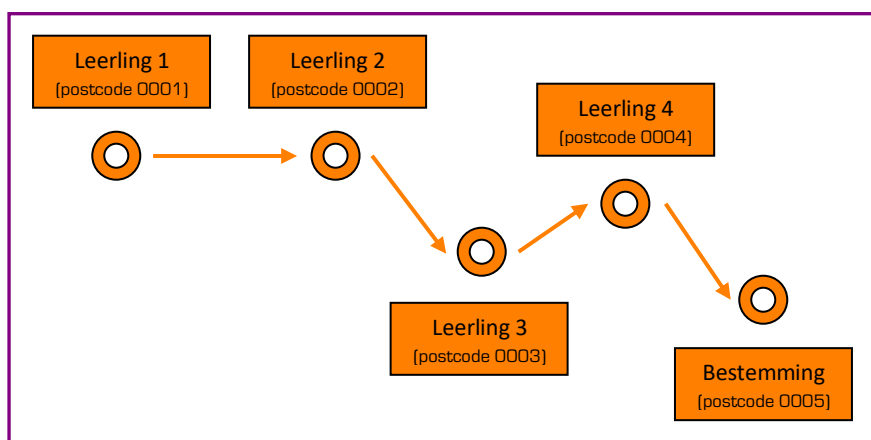


Het opslagpercentage van 15% geldt enkel wanneer expliciet vooraf door de Opdrachtgever opdracht wordt gegeven om een leerling kleinschalig of individueel te vervoeren.

Deze opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer doordat combinatie met andere leerlingen om vervoer technische redenen onmogelijk is (bijvoorbeeld in geval van afwijkende school- of stagetijden), waardoor een leerling alleen in een rit zit, zoals bij afwijkende bestemmingen en/of afwijkende ophaaltijden. In deze situaties is er in ieder geval geen sprake van een door de Opdrachtgever afgegeven indicatie voor kleinschalig individueel vervoer.

8.1.4. Voorbeeld

In onderstaande figuur is een voorbeelduitwerking opgenomen van de aangehouden vergoedingssystematiek voor het vervoer van de Opdrachtgever.



De bij de figuur behorende berekening van de vergoeding voor de Opdrachtnemer is uitgewerkt in de tabel op de volgende pagina.



Gehanteerde tarieven zijn fictief.

Gegevens rit		Vergoeding voor de rit	
Voertuigtype	Taxi		
Aantal leerlingen	4		
Tarief per beladen voertuiguur	€ 50,00		
Vaste vergoeding (starttarief)	€ 14,00	Som vaste vergoeding	€ 14,00
Variabele vergoeding			
Beladen reistijd (Easy Travel)	71 min		
Extra reistijd door instap (min/reiziger)	12 min		
Totaal beladen reistijd	83 min	Som variabele vergoeding	€ 69,17
		Opslag individueel vervoer	n.v.t.
		Vergoeding van de rit (som vaste vergoeding + som variabele vergoeding + opslag)	€ 83,17

N.B. Bovenstaand is alleen de berekening van de heenrit (van huis/opstapadres naar school/bestemming) weergegeven. De berekening van de terugrit (van school/herkomst naar huis/afzetadres) verloopt via dezelfde systematiek.

8.2. Kostenverdeling

Indien er binnen de uitvoering sprake is van gecombineerde ritten (combinatie tussen de deelnemende gemeenten), dan worden de kosten van de gecombineerde ritten verdeeld op basis van een verdeelsleutel. De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling naar zijn bestemming. Deze reistijden worden conform de instellingen uit dit Programma van Eisen bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op.

In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 4 leerlingen (A tot en met D) uit de deelnemende gemeenten die naar een school X gaan.

Leerling	Gemeente	Directe reistijd naar X volgens Easy Travel	Subtotaal reistijden per gemeente
A	Diemen	A → X = 25	45
B	Diemen	B → X = 20	
C	Ouder-Amstel	C → X = 15	25
D	Ouder-Amstel	D → X = 10	
Totaal:			70

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief btw: € 45,00. De verdeling tussen de gemeenten wordt als volgt:

Diemen: $(45/70) \times € 45,00 = € 28,93$

Ouder-Amstel: $(25/70) \times € 45,00 = € 16,07$



Tijdens de uitvoering van het contract dient de Opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Deze systematiek is ook van toepassing indien een jeugdige wordt gecombineerd binnen het leerlingenvervoer. Deze splitsing is ook inzichtelijk op de factuur per gemeente.

De gemeenten ontvangen maandelijks een eigen factuur waarop de verschillende leerlingen/jeugdigen zijn uitgesplitst inclusief de bijbehorende bijlagen. Dit betekent dat er per gemeente aparte facturen worden verstuurd voor de verschillende doelgroepen.

8.3. Mutaties

1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
2. Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan zes schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen (waarop de leerling normalerwijze wordt vervoerd; vanaf de zesde dag en niet onderbroken door een uitgevoerde rit), dan is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die afwezige leerling(en). Als door ziekte en/of afwezigheid van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen.
3. Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
4. Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
5. De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de Opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de Opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.
6. Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus), het zogenaamde geoffreerde tarief.
7. Voordat de Opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de Opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.

8.4. Efficiënte planning ritten

1. De Opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De Opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.



3. 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.
4. 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.
5. Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van paragraaf 8.1.

8.5. Combinatievoordeel

Zoals beschreven in paragraaf 2.2 zijn, onder voorwaarden, combinatiemogelijkheden met andere gemeenten (andere dan de Opdrachtgevers) toegestaan. De Opdrachtnemer maakt het combinatievoordeel financieel inzichtelijk voor de Opdrachtgever. Dit voordeel zal (deels) ten goede komen aan de Opdrachtnemer. Omdat de mate en wijze van financieel voordeel afhankelijk is van de specifieke situatie treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe het financiële voordeel ten goede zal komen aan Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft daarin de beslissende rol.

8.6. Facturatie

Iedere maand vindt facturatie plaats door de **som van de beladen reistijd + berekende instaptijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving + **het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal uitgevoerde ritten**.

1. De Opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gefactureerde ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.
2. De Opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
3. Betaling door Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de Opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan (zie ook artikel 20 van de Algemene inkoopvoorwaarden DUO-organisaties 2025).
4. De Opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als digitale bijlage bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.
5. De Opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
6. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd en volgorde binnen de route (optimalisatie).
7. Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten per gemeente conform paragraaf 8.2. Iedere gemeente ontvangt een eigen factuur per doelgroep.
8. Facturen dienen de kosten van ritten met de indicatie 'individueel vervoer' vanuit de Opdrachtgever separaat weer te geven. Leerlingen die individueel vervoerd worden zonder dat hier door de Opdrachtgever een indicatie voor is afgegeven dienen niet separaat te worden weergegeven.



8.7. Indexering

1. De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxi)
2. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving (na 1 december), betekent dat de indexering niet toegepast mag worden voor het volgende kalenderjaar.
3. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2026.

8.8. TX-keurmerk

De Opdrachtgever vereist dat de Opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Mocht een keurmerk of certificaat tijdens de looptijd aflopen, dan dient Opdrachtnemer bewijs van een vernieuwd keurmerk/certificaat in bij Opdrachtgever.

8.9. Sanctie- en beloningsbeleid

Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Daarbij onderzoeken zij de oorzaken van de tekortkomingen. Opdrachtnemer legt Opdrachtgever daaropvolgend binnen 2 (twee) weken na het overleg een verbeterplan voor. In dit plan neemt Opdrachtnemer op hoe de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat de overeenkomst weer wordt nagekomen conform de gestelde eisen. Opdrachtgever beoordeelt het voorgelegde plan op haalbaarheid en gezamenlijk leggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de actiepunten en verbeterperiode vast.

Indien bij herhaling sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na schriftelijke ingebrekestelling van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het recht om de Opdrachtnemer één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere partij in te schakelen. De Opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de Opdrachtgever te maken extra kosten. Indien een onderaannemer herhaaldelijk niet aan de gestelde voorwaarden voldoet stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervoor in gebreke.

Het is vervolgens aan de Opdrachtnemer om de kwaliteit te herstellen naar het in onderhavige opdracht geëiste niveau, of in een uiterst geval deze onderaannemer uit te sluiten voor de uitvoering van onderhavige opdracht.

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- per situatie wanneer de Opdrachtnemer in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Inhouding van de boete geschiedt middels de boete in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden.

Indien na het in rekening brengen van een boete de Opdrachtgever alsnog niet voldoet aan de gestelde eisen kan worden besloten tot ontbinding van het contract.



De Opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

8.9.1. Bonusregeling

Wanneer de Opdrachtnemer een goede score behaalt op de door de Opdrachtnemer beïnvloedbare onderdelen van het klanttevredenheidsonderzoek, past de Opdrachtgever een bonusregeling toe.

De te hanteren parameters zijn als volgt:

- Het bonus bedrag bedraagt voor de gehele opdracht € 10.000,00 per schooljaar. Dat betekent dat dit bedrag geldt voor de beide gemeenten gezamenlijk.
- Het klanttevredenheidsonderzoek wordt eenmaal per schooljaar gehouden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering en de kosten van het klanttevredenheidsonderzoek.
- In het klanttevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid op minimaal de volgende onderwerpen uitgevraagd:
 - Algemene dienstverlening door de vervoerder
 - Omgang van de chauffeur met de leerlingen
 - Deskundigheid van het personeel
 - Veiligheid van het leerlingenvervoer
 - Klachtafhandeling
- De door de Opdrachtnemer beïnvloedbare onderdelen van het KTO voldoen gemiddeld minimaal aan de gestelde norm van 7,6, waarbij per te meten item de score niet lager mag zijn dan een 7 met uitzondering voor het onderdeel klachtafhandeling dat niet lager mag scoren dan een 6,0.
- Er mag tijdens het betreffende schooljaar geen sprake zijn van een ingebrekestelling.
- Het bonusbedrag dient aantoonbaar te worden aangewend als investering/motivatatie voor chauffeurs en overig betrokken personeel.



9. OVERIG

9.1. Implementatie

De Opdrachtnemer overlegt binnen 5 werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aan Opdrachtgever, gebaseerd op het concept implementatieplan dat bij de Inschrijving is bijgevoegd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen of aanpassingen in het implementatieplan te verlangen.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdens de implementatiefase minimaal wekelijks, doch zo vaak als nodig, over de voortgang van de implementatie. Knelpunten binnen de implementatie die tot vertraging leiden worden per ommegaande door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gemeld.

9.2. Controle en toezicht

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de Opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

9.3. Continuïteit

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

9.4. Persoonsgegevens

Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden de voorwaarden die staan in de Algemene inkoopvoorwaarden DUO-organisaties 2025. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen in een verwerkersovereenkomst de verwerking van de persoonsgegevens vast.

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de Opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de Opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen. Opdrachtgever houdt met het toepassen van deze eis rekening met het feit dat de Opdrachtnemer genoemde gegevens benodigd voor het uitvoeren van de laatste facturatie.



2. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerling- en rit.
Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
3. De door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
4. De door de Opdrachtnemer verwerkte leerling- en ritgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
5. De Opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de Opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.
6. Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld om de privacy van persoonsgegevens te waarborgen. Voorwaarden en sancties die volgen bij niet nakoming van deze overeenkomst worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever middels deze verwerkersovereenkomst te overeenkomen.



DIGITALE BIJLAGEN

Onderstaande bijlagen zijn als separate bestanden opgenomen via TenderNed:

1. Bijlage A: Rittenlijst
2. Bijlage B: Beschrijving Smartwheels Interfaces
3. Bijlage C: Factuur format
4. Bijlage D: Verwerkersovereenkomsten





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Stationsplein 18 • 5211 AP 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl