

Programma van Eisen leerlingen-jeugdvervoer (perceel 1)

EU-aanbesteding doelgroepenvervoer Krimpen aan den IJssel

18 februari 2025

In opdracht van: Gemeente Krimpen aan den IJssel

Projectnummer: 1956-PvE-P1_E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



F O R S É T I

INHOUDSOPGAVE

1.	OMVANG OPDRACHT	5
1.1.	Beschrijving dienst	5
1.2.	Onderaanneming	5
1.3.	Omvang opdracht	5
1.4.	Beleids- en wetwijzigingen	5
2.	UITVOERING	6
2.1.	Ritplanning	6
2.2.	Combinatievervoer	7
2.2.1.	Binnen perceel 1	7
2.2.2.	Andere gemeenten	7
2.3.	Stagevervoer	7
2.4.	Nieuwe bestemmingen	7
2.5.	Ophaal- en afzetmarges	8
2.6.	Individuele reistijd in een voertuig	8
2.7.	Op- en overstapplaatsen	8
2.8.	Algerabrug	8
2.9.	Rookverbod, alcoholverbod en orde	9
2.10.	Hulpmiddelen	9
3.	PERSONEEL	10
3.1.	Chauffeurs	10
3.1.1.	Algemeen	10
3.1.2.	Dienstverlening	10
3.1.3.	Rolstoelvervoer	11
3.1.4.	Chauffeursinzet	11
3.2.	Begeleiding	12
3.2.1.	Begeleiding vanuit de opdrachtgever	12
3.2.2.	Begeleiding vanuit de opdrachtnemer	12
3.3.	Overig personeel	12
3.4.	Verklaring omtrent het gedrag	13
3.5.	Social Return	13
4.	MATERIEEL	14
4.1.	Voertuigtypen	14



4.2.	Algemene eisen	14
4.3.	Milieueisen	14
4.4.	Aanvullende eisen rolstoelvervoer	15
5.	COMMUNICATIE	16
5.1.	Bereikbaarheid centrale	16
5.2.	Coördinator	16
5.3.	Informatiefolder	16
5.4.	Communicatie	16
5.4.1.	Voorafgaand aan het schooljaar	16
5.4.2.	Gedurende het schooljaar	17
5.5.	Communicatietool	17
6.	MELDINGEN EN KLACHTEN	19
6.1.	Meldingen	19
6.2.	Klachten	19
6.2.1.	Aanname en registratie	19
6.2.2.	Afhandeling	19
7.	REGISTRATIE EN EVALUATIE	21
7.1.	Ritadministratie	21
7.2.	Evaluatie	21
8.	FINANCIEEL	22
8.1.	Vergoeding	22
8.1.1.	Starttarief	22
8.1.2.	Tarief per beladen voertuiguur	22
8.2.	Mutaties	23
8.3.	Kostenverdeling	24
8.4.	Facturatie	25
8.5.	Indexering	25
8.6.	Opslag individueel of beperking capaciteit	25
8.7.	Sanctiebeleid	26
8.7.1.	Algemeen	26
8.7.2.	Malus vaste chauffeurs	26
8.7.3.	Malus duurzaamheid	26
9.	OVERIG	28



9.1.	Implementatieplan	28
9.2.	Controle en toezicht	28
9.3.	Continuïteit	28
9.4.	Persoonsgegevens	28

Colofon

© Copyright 2025 Forseti, 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd 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. OMVANG OPDRACHT

1.1. Beschrijving dienst

De uitvoering van het leerlingenvervoer voor leerlingen (het betreft hier het zogenaamde aangepast vervoer) die woonachtig zijn in de gemeente Krimpen aan den IJssel (hierna genoemd: opdrachtgever). Het vervoer van jeugdigen in het kader van de Jeugdwet valt ook binnen deze overeenkomst. Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, dient ook jeugdigen te worden gelezen.

1.2. Onderaanneming

Binnen dit perceel is de inzet van onderaannemers toegestaan. Het is niet toegestaan dat een onderaannemer diensten uitbesteedt aan derden en/of aan eigen onderaannemers. De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit bij de uitvoering en wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van eventuele onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Wijzigingen zijn nadrukkelijk uitsluitend toegestaan na goedkeuring van de opdrachtgever.

1.3. Omvang opdracht

Momenteel betreft het totale vervoer circa 170 leerlingen en 20-25 jeugdigen. Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties, opvoedkundige centra en zorgcentra) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage.

1.4. Beleids- en wetswijzigingen

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het doelgroepenvervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd na overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het leerlingenvervoer.

De opdrachtgever werkt aan een nieuwe verordening voor het leerlingenvervoer. Deze wordt naar verwachting in 2025 vastgesteld. Mogelijke aanpassingen hebben betrekking op opstapplaatsen en zelfredzaamheid. Op dit moment wordt niet verwacht dat dit grote gevolgen heeft voor onderhavige opdracht.



2. UITVOERING

2.1. Ritplanning

De opdrachtnemer maakt in samenwerking met de opdrachtgever 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. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.

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 moet per periode (ochtend/middag) een uniek nummer krijgen. In de ritplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.

De opdrachtnemer moet uitgaan van een ritplanning waarbij voor iedere leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is. Bovenal dient deze planning uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de opdrachtgever (meest kostenefficiënte planning).

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 type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen 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. De opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de scholen.

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen, uiterlijk de vijfde schooldag, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren (bij crisisplaatsing van een jeugdige bedraagt de verwerkingstijd echter 48 uur). Hierbij moet de opdrachtnemer extra aandacht hebben voor de consequenties voor de eventuele overige leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen hieromtrent. Dit is met name van belang voor leerlingen die moeite hebben met aanpassingen in hun dagelijkse patroon.



2.2. Combinatievervoer

2.2.1. Binnen perceel 1

Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van (personen)vervoer zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.

Binnen perceel 1 gelden géén combinatiebeperkingen. Indien het, naar het oordeel van de opdrachtgever, noodzakelijk is om in incidentele situaties alsnog een (individuele) combinatiebeperking op te leggen, moet de opdrachtnemer hier binnen vijf schooldagen alle medewerking aan verlenen zonder aanpassing van de voorwaarden.

Het staat de opdrachtgever vrij om binnen dit perceel reizigers (jeugdigen) aan te melden die vallen onder de Jeugdwet.

2.2.2. Andere gemeenten

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten is toegestaan mits dit niet in strijd is met de kwaliteitseisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen én 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 school maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de opdrachtgever, dan moet de opdrachtnemer meewerken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. De opdrachtgever beslist na overleg én na vastlegging van het financiële voordeel omtrent de wijziging. Alle wijzigingen dienen door de opdrachtnemer binnen vijf schooldagen doorgevoerd te zijn.

Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente reizen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

2.3. Stagevervoer

Zoals beschreven in paragraaf 1.3 valt stagevervoer ook onder het leerlingenvervoer. Indien er sprake is van een studiedag van de school die de leerling bezoekt, moet de betreffende leerling op deze dag wel vervoerd worden naar en van het stageadres. De opdrachtnemer moet hier rekening mee houden in de uitvoering. Uitsluitend indien de opdrachtgever aangeeft dat de betreffende leerling niet naar het stageadres gaat, vindt op studiedagen geen vervoer plaats.

2.4. 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. Hierbij moet de opdrachtnemer extra aandacht hebben voor de consequenties voor de eventuele overige leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen hieromtrent. Dit is met name van belang voor leerlingen die moeite hebben met aanpassingen in hun dagelijkse patroon.



2.5. Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 5 tot 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om leerlingen al eerder dan deze marge af te zetten bij school.

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.

2.6. Individuele reistijd in een voertuig

De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 75 minuten per leerling. Bij de uitvoering moet de opdrachtnemer er rekening mee houden dat de individuele reistijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijdcriteria.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd in het voertuig. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling.

Afwijking van de maximale individuele reistijd 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. Indien het, naar het oordeel van de opdrachtgever, noodzakelijk is om in incidentele situaties de route aan te passen, moet de opdrachtnemer hier alle medewerking aan verlenen zonder aanpassing van de voorwaarden.

2.7. Op- en overstapplaatsen

Momenteel wordt binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer voor de opdrachtgever geen gebruik gemaakt van op- en overstapplaatsen.

Mocht blijken dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de opdrachtgever het wenselijk acht om op- en/of overstapplaatsen in te voeren of af te schaffen, dan is zij daartoe gerechtigd. Op dat moment zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om dit te bespreken. De opdrachtnemer dient daarbij akkoord te gaan met de op- en/of overstapplaatsen die de opdrachtgever aandraagt. Invoering (of afschaffing) van op- en/of overstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden. De definitieve locaties van op- en overstapplaatsen worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

2.8. Algerabrug

De opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering rekening te houden het verkeer op en rond de Algerabrug.



Op en rond de Algerabrug in Krimpen aan den IJssel is er sprake van een wisselstrook. Zie www.krimpenaandenijssel.nl/dossiers/praktische-informatie-openingstijden-wisselstrook/ voor aanvullende en actuele informatie.

2.9. Rookverbod, alcoholverbod en orde

- 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.
- 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.
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid van de chauffeur negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
- Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten of gesnoept tenzij medisch noodzakelijk en/of de chauffeur toestemming heeft gegeven).
- 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.

2.10. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een fixeergordel, zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. Na ontvangst is de opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Eventueel zoekgeraakte hulpmiddelen dienen door de vervoerder opnieuw te worden aangeschaft.

Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, 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. Chauffeurs

3.1.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
- Moet op verzoek van een betrokkene aan kunnen tonen een medewerker van opdrachtnemer of diens onderaannemer te zijn.
- Is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan naar de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer en heeft minimaal de cursus Leergang Contractvervoer (leerlingenvervoer) van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan samen met de opdrachtnemer actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- Is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten.
- Is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld en kindermishandeling van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties.

3.1.2. Dienstverlening

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

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school.



- Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever voor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht. Tijdens de warme overdracht blijven er nooit leerlingen alleen in het voertuig achter. Hier vindt altijd overleg plaats tussen de eventuele begeleider danwel de contactpersoon van de school.
- Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling moet voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig zijn in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- 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.
- Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) op de hoogte. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- Maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
- Maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar vooraf persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen.

3.1.3. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen; de chauffeur:

- Ziet erop toe dat rolstoelen en de leerlingen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.
- Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

3.1.4. Chauffeursinzet

De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit in het vervoer. Om die reden gaat de voorkeur uit naar één vaste chauffeur per route, maar per route is de inzet van 3 vaste chauffeurs in een vaste wekelijkse structuur ook 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). In die gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo spoedig mogelijk én vooraf door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de opdrachtgever ritten samen te voegen. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.



3.2. Begeleiding

Momenteel is er binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer van de opdrachtgever slechts beperkt sprake van de inzet van een begeleider. Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het leerlingenvervoer). Er wordt een onderscheid gemaakt in de wijze van vergoeding tussen begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer en begeleiding in te zetten vanuit andere betrokkenen, zoals ouders/verzorgers/school.

3.2.1. Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding in te zetten vanuit de opdrachtgever, de school of vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding aan de opdrachtnemer voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. Indien de opdrachtgever besluit de begeleider aan het einde van de begeleidingsrit terug te brengen naar het instappunt van de begeleider (of op te halen in geval van de middagrit), wordt deze rit vergoed conform de in dit document vastgelegde vergoedingssystematiek.

3.2.2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

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:

- Heeft een servicegerichte instelling en goede sociale vaardigheden.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een vergoeding van € 40,00 (exclusief btw) per beladen rit worden betaald. Vanaf het moment dat er derhalve geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven. Dit wordt apart gefactureerd.

3.3. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.
- Daarnaast moet de coördinator leerlingenvervoer de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring hebben met coördinatie en planning van het leerlingenvervoer.



- Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende offerte.

3.4. Verklaring omtrent het gedrag

De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur en betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (VOG) of kopie van de chauffeurspas te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring of een kopie van de chauffeurspas vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas. De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Melding moet binnen 48 uur plaats te vinden. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de leerlingen, moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld worden.

3.5. Social Return

De opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader wordt bij elke aanbesteding door de gemeente een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd. De opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de opdrachtwaarde (exclusief btw) in te zetten ten behoeve van Social Return. Voor aanvullende informatie wordt verwezen naar de bijlage.



4. MATERIEEL

4.1. Voertuigtypen

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

- Taxi/personenauto (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers).
- Taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).
- Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).

Er moeten zoveel mogelijk rolstoelgebonden leerlingen in hetzelfde voertuig naar dezelfde bestemming worden vervoerd.

4.2. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
- Zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- Zijn voorzien van een lijst (op papier of digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)-telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen.
- Hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Zijn voorzien van communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.
- Alle voertuigen zijn voorzien van een goedfunctionerende airco.
- Zijn in de winterperiode voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden. De opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.

4.3. Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

- Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm.
- Van de maandelijks uitgevoerde routekilometers dienen minimaal 75% zero-emissie te zijn. Gezien de beperkte beschikbaarheid van geschikte zero-emissie rolstoelbussen, laat opdrachtgever deze voertuigen buiten beschouwing.



- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

4.4. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

De opdrachtnemer moet zich conformeren aan de meest actuele richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Sociaal Fonds Mobiliteit).

- De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.



5. COMMUNICATIE

5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is 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 woonadres. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenomde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn, bijvoorbeeld door middel van een antwoordapparaat. De bereikbaarheid dient transparant meetbaar te zijn voor de opdrachtgever, waarbij het uitgangspunt is dat er tijdens de piek van het vervoer in de ochtend en middag (06:30- 09:00 en 14:30 -17:00 gemiddeld binnen drie (3) minuten persoonlijk contact is. Buiten de piektijden dient er binnen 60 seconden persoonlijk contact te zijn gedurende de operationele openingstijden.

5.2. Coördinator

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de “coördinator leerlingenvervoer” die voor de opdrachtgever direct aanspreekbaar is en daarnaast bereikbaar is via een eigen e-mailadres. Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator leerlingenvervoer.

5.3. Informatiefolder

De opdrachtnemer dient in overleg met opdrachtgever een protocol/informatiefolder op te stellen met gedragsregels dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever wordt overhandigd. In deze informatie folder dient in iedergeval duidelijk omschreven te zijn wat de procedure is voor het aan en afmelden van leerlingen door bijvoorbeeld ziekte. De kosten voor het maken van de folder komen voor rekening van de opdrachtnemer.

5.4. Communicatie

5.4.1. Voorafgaand aan het schooljaar

- De opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende schooltijden, adressen en reisdagen).
- De opdrachtnemer zal ieder schooljaar de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtgever: scholenlijst (NAW, schooltijden, adressen, vakanties en studiedagen).
- De opdrachtnemer moet uiterlijk drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toesturen.
- 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.



- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek met de chauffeur aan huis), en schriftelijk uiterlijk in de week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar (minimaal drie (3) werkdagen voorafgaand aan de start).
- De informatie bevat alle door de opdrachtnemer 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 (informatiefolder).
- In verband met de geloofsovertuiging van een groep ouders/verzorgers is het niet toegestaan om de kennismaking met de chauffeur op zondag plaats te laten vinden.
- De opdrachtnemer mag hiervoor de te rijden route één extra maal op de eerste factuur van het nieuwe schooljaar in rekening brengen indien zij aantoonbaar maakt dat met alle ouders/verzorgers/leerlingen in de route kennis is gemaakt.

5.4.2. Gedurende het schooljaar

- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek met de chauffeur aan huis), en schriftelijk uiterlijk in de week vóór de eerste reisdag (minimaal drie werkdagen voorafgaand aan de start). De informatie bevat alle door de opdrachtnemer 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 (informatiefolder).
- Bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur gedurende het schooljaar worden de ouders/verzorgers zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen (minimaal één dag voorafgaand aan de start).
- In verband met de geloofsovertuiging van een groep ouders/verzorgers is het niet toegestaan om de kennismaking met de chauffeur of het telefonisch doorgeven van wijzigingen op zondag plaats te laten vinden.
- Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning. Vervolgens wordt dagelijks een actuele planning verstrekt (zie ook paragraaf 5.5.).
- Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
- 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.

5.5. 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 voor meer informatie).



Ook ouders/verzorgers maken gebruik van deze communicatietool om inzicht 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.



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. Aannee 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 vijf 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 vijf 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.



7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

7.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format (zie bijlage B):

- Totaal aantal uitgevoerde leerlingritten.
- Ritplanning (leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen).
- Aantal nog vrije zitplaatsen.
- Chauffeursnummer ingezette chauffeur per rit.
- Kenteken ingezet voertuig.
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen/passagiers).
- Een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie en de meldingen. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd.

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 vier schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

7.2. Evaluatie

De opdrachtgever ontvangt maandelijks van de opdrachtnemer een overzicht van de afgehandelde en nog lopende klachten.

- De opdrachtnemer rapporteert de opdrachtgever op basis van de unieke nummering van de klachten maandelijks over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling.
- Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld. Indien noodzakelijk, kunnen tussentijds extra overlegmomenten worden ingepland.
- Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt er gedurende het schooljaar minimaal eenmaal overleg plaats met de cliëntenraad (een vertegenwoordiging van ouders/verzorgers uit de gemeente met kinderen in het leerlingenvervoer). Tijdens deze overlegmomenten moet de opdrachtnemer aanwezig zijn.



8. FINANCIEEL

8.1. Vergoeding

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

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

Per route wordt minimaal een half uur vergoed.

Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, moet de inschrijver in deze procedure offrenen.

8.1.1. Starttarief

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

- Taxi/personenauto/taxibus: € 13,93 per rit (exclusief BTW).
- Rolstoelbus: € 24,06 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 dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten en bepaald aan de hand van de laatste 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 (school). Hierbij moet gebruik gemaakt worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school). 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.
- 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.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.



- 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

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag per uitgevoerde rit drie (3) minuten instaptijd per leerling worden opgeteld. In geval van rolstoelgebonden leerlingen mag vijf (5) minuten instaptijd worden opgeteld.
- Veerovergangen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit. Vergoeding van de pontkosten vindt uitsluitend plaats na afstemming en schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit moet wel afzonderlijk worden weergegeven op de factuur.
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.
- De in rekening te brengen beladen reistijd per rit wordt berekend volgens de meest logische samenstelling én de meest logische routevolgorde.
- De totale beladen reistijd (per perceel) wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.

8.2. Mutaties

- 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.
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan vijf (5) schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vier aaneengesloten dagen (dus vanaf de vijfde dag; dit betreft schooldagen waarop de leerling normalerwijze wordt vervoerd en niet onderbroken door een uitgevoerde rit), dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het deel van de route gerelateerd aan het vervoer van die zieke leerling(en).
- Als door ziekte 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.



- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning moet zodanig zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien moet de opdrachtgever altijd toestemming 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.
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt het binnen het betreffende perceel tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto/taxibus/rolstoelbus).
- Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, moet de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging geven.

8.3. Kostenverdeling

Indien binnen een route sprake is van vervoer van zowel leerlingen als jeugdigen vanuit de Jeugdwet, dient er een kostenverdeling te worden toegepast op de factuur. De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling/jeugdige naar zijn bestemming. Deze reistijden worden conform de instellingen uit dit Programma van Eisen bepaald en leveren zodoende van iedere leerling/jeugdige een directe reistijd op.

In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld.

Reiziger	Doelgroep	Directe reistijd naar bestemming, volgens Easy Travel	Subtotaal reistijden
A	Leerling	A -> XX = 25	45
B	Leerling	B -> XX = 20	
C	Jeugd	C -> XX = 15	25
D	Jeugd	D -> XX = 10	
Totaal			70

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief BTW: € 45,00 Euro

Verdeling kosten tussen de doelgroepen:

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

Vervoer Jeugdwet: $(25/70) \times € 45,00 = € 16,07$

Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Voor beide doelgroepen ontvangt de opdrachtgever maandelijks een separate factuur inclusief de bijbehorende bijlagen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de verdeelsleutel aan te passen gedurende de contractperiode.



8.4. Facturatie

- Iedere maand vindt verrekening plaats door de **som van de beladen reistijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving **+ het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal uitgevoerde ritten**.
- Indien de beladen tijd (inclusief instapminuten) minder dan 30 minuten bedraagt, mag 30 minuten beladen tijd in rekening worden gebracht.
- 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.
- De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het format factuurdata dat als bijlage B bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedings-systeematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd.
- De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits de opdrachtgever de factuur heeft goedgekeurd.
- Gedurende de implementatieperiode wordt in overleg een facturatieprotocol opgesteld. Hierbij is het uitgangspunt dat na controle vanuit de opdrachtgever, de opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om binnen de vastgestelde termijn van 5 (vijf) werkdagen de factuur aan te passen ofwel het verschil te onderbouwen. De bewijslast ligt bij de opdrachtnemer. Dit proces wordt per factuur maximaal tweemaal doorlopen. Na de laatste controle vanuit de opdrachtgever wordt de factuur definitief vastgesteld door de opdrachtgever. Het factuurbedrag op dat moment is bindend.

8.5. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index), zoals berekend door Panteia.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2026.

8.6. Opslag individueel of beperking capaciteit

Indien een leerling individueel vervoerd dient te worden mag de opdrachtnemer voor de betreffende ritten een opslagpercentage van 15% in rekening brengen, bovenop de geoffreerde beladen uurtarieven. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het al dan niet toewijzen van individueel vervoer. Dit geldt alleen voor individueel vervoer op basis van (medische) indicatie en uitsluitend in opdracht van de gemeente. In dergelijke situaties is het nooit toegestaan om leerlingen te combineren met andere leerlingen tijdens een rit, tenzij in opdracht van de opdrachtgever een extra reiziger (tijdelijk) mee gaat in de rit. De toeslag is hierbij



geldig zolang er sprake is van een beperking van de capaciteit in de rit die als individueel gekenmerkt was in opdracht van de opdrachtgever.

Deze opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer doordat combinatie met andere leerlingen om vervoer technische redenen onmogelijk is, waardoor een leerling alleen in een rit zit (zoals bij afwijkende bestemmingen en/of afwijkende schooltijden). In deze situaties is er dus geen sprake van een door de opdrachtgever afgegeven indicatie voor individueel vervoer.

Deze opslag is eveneens niet van toepassing op het starttarief.

8.7. Sanctiebeleid

8.7.1. Algemeen

Indien structureel sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de vervoerder heeft de opdrachtgever het recht om de vervoerder één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere vervoerder in te schakelen. De vervoerder zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten.

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- wanneer de uitvoerder van de opdracht 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. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

8.7.2. Malus duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot duurzaamheid (zie paragraaf 4.3). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan vereist. (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan vereist (van het totaal aantal uitgevoerde routekilometers per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 8.7.1. in werking.

8.7.3. Malus vaste chauffeurs

In dit document zijn eisen beschreven met betrekking tot de inzet van vaste chauffeurs (zie paragraaf 3.1.4). Bij niet naleving is de volgende regeling van toepassing:



Percentage ritten dat niet is gereden met vaste chauffeurs:	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	4%
10% tot 20%	8%
20% tot 30%	12%
Vanaf 30%	16%

De opdrachtnemer dient de inzet van niet-vaste chauffeurs maandelijks inzichtelijk te maken op de factuur aan de opdrachtgever. Indien sprake is van inzet van niet-vaste chauffeurs dient opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aan te leveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan eis met betrekking tot de inzet van vaste chauffeurs. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijke of korting op de totale maandfactuur van toepassing wordt verklaard. Hiertoe zal de opdrachtgever pas overgaan indien er sprake is van ernstige en/of herhaaldelijke nalatigheid. Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd kan de opdrachtgever het sanctiebeleid conform paragraaf 8.7.1 in werking laten treden.



9. OVERIG

9.1. Implementatieplan

De winnende inschrijver moet binnen tien werkdagen na voorlopige gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever. Dit plan wordt voorafgaand aan de definitieve gunning besproken.

- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

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. Eén of meerdere klanttevredenheidsonderzoeken kan hier een onderdeel van zijn. De opdrachtnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

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. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.

9.4. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- 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 op verzoek (in voorkomend geval na afronding van de laatste factuur) 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.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerlingen- en ritdata. 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.



- 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.
- De door de opdrachtnemer verwerkte leerlingen- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De AVG is van toepassing. Na gunning wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.



BIJLAGEN

De volgende documenten zijn separaat digitaal beschikbaar gesteld:

- Leerlingenlijst
- Format factuurdata
- Social Return
- Planinterface





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

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