

Formulier 5 – Programma van Eisen (versie 1.0)

Behorende bij de aanbesteding: 240086REG Doelgroepenvervoer

Het programma van eisen is opgedeeld in drie delen. Het eerste deel omvat de eisen voor het vervoer van leerlingen en jeugdhulpvervoer. Het niet volledig kunnen voldoen aan één of meerdere van deze eisen resulteert in uitsluiting van verdere deelname aan het aanbestedingsproces. Het tweede deel omvat de eisen voor het vervoer door taxidiensten. Het derde deel is van toepassing op alle vervoersvormen: leerlingenvervoer, jeugdhulpvervoer en de uitvoering van taxidienstenvervoer. Ter verbetering van de leesbaarheid zijn deze delen samengevoegd.

Deel 1: Programma van Eisen leerlingen- en jeugdhulpvervoer

Opdrachtnemer dient bij inschrijving aan alle gestelde eisen in onderstaand programma van eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1	Algemeen
1.1	Dit deel 1 van het Programma van Eisen betreft routegebonden Taxivervoer ten behoeve van: 1. Leerlingenvervoer 2. Jeugdhulpvervoer
1.2	Het Taxivervoer in het kader van leerlingenvervoer wordt uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht ten behoeve van leerlingen met een indicatie leerlingenvervoer met aangepast vervoer.
1.3	Het Taxivervoer in het kader van jeugdhulpvervoer wordt uitgevoerd in opdracht van Openbaar Lichaam Dienst Gezondheid en Jeugd, organisatieonderdeel Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland-Zuid ten behoeve van jeugdigen met een indicatie voor jeugdhulpvervoer in de regio Zuid-Holland-Zuid.
1.4	De Opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening op basis van de eisen, uitgangspunten in dit Programma van Eisen.
1.5	Het taxivervoer binnen dit deel van de Opdracht betreft Ritten (heen en retour) leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer naar de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard, Hoeksche Waard, Capelle a/d IJssel, Ridderkerk en Rotterdam. De inhoud van de dienstverlening in dit deel is gebaseerd op logische clustering van vervoersstromen binnen het leerlingen- en jeugdhulpvervoer, gelet op herkomst, eindbestemming en efficiënte volgtijdelijke combinatiemogelijkheden tussen het leerlingen- en het jeugdhulpvervoer. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om: 1. Reizigers in het leerlingen- of jeugdhulpvervoer buiten de scope van de opdracht te houden en bijvoorbeeld te combineren met (Taxi)vervoer in omliggende gemeenten of regio's, indien dit (aantoonbaar door Opdrachtgever) in passend vervoer voor de Reiziger, lagere integrale kosten dan wel andere voordelen voor Opdrachtgever resulteert. 2. Reizigers in het leerlingen- of jeugdhulpvervoer van omliggende gemeenten of regio's aan de Opdracht toe te voegen, indien dit (aantoonbaar door Opdrachtgever) in passend vervoer voor de Reiziger, lagere integrale kosten dan wel andere voordelen voor Opdrachtgever resulteert. 3. Reizigers in het leerlingen- en jeugdhulpvervoer onder te brengen bij een andere vervoerder met welke eveneens een rechtsgeldige overeenkomst bestaat ten aanzien van het vervoer vanuit de aangewezen vervoersstroom. Opdrachtnemer heeft de plicht om kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk aan voormelde toewijzing van Reizigers mee te werken.
1.7	Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de in het Aanbestedingsdocument vermelde, indicatieve aantallen Reizigers, en andere data met betrekking tot rijtijden, ritplanningen, onderwijstijden, behandelzeiten, et cetera. Het aantal Reizigers en het aantal en de kenmerken van de vervoersbewegingen zijn onderhevig aan fluctuaties, onder meer door: 1. Demografische, sociale en economische ontwikkelingen; 2. Wijzigingen in wet- en regelgeving; 3. Wijziging in (gemeentelijk) beleid; bijvoorbeeld door een verschuiving van indicaties van aangepast vervoer naar OV (al dan niet met begeleiding) door het stimuleren van zelfredzaamheid van Reizigers 4. Wijzigingen in bestemmingen, onderwijsroosters, behandelzeiten, et cetera

	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gemeentelijk beleid te wijzigen, dat van invloed is op de omvang en inhoud van de Opdracht, waaronder, maar niet uitputtend, de Verordening Leerlingenvervoer en het toekenningsbeleid jeugdhulpvervoer. De Opdrachtnemer is verplicht onverkort en onvoorwaardelijk mee te werken aan de aanpassingen in het Taxivervoer die deze wijzigingen met zich mee brengen.
--	---

2 Planning van het vervoer	
2.1	Het routegebonden jeugdhulp- en leerlingenvervoer is exclusief voor de Opdrachtgever en voor de doelgroepen. Dit houdt concreet in dat het niet toegestaan is: 1. Jeugd- en/ of leerlingenvervoer te combineren met andere doelgroepen en andere vormen van vervoer; buiten de scope van deze Opdracht, ofwel met vervoer van derden, van andere publiekrechtelijke of commerciële opdrachtgevers. 2. Reizigers vanuit andere vervoersopdrachten van Opdrachtnemer gelijktijdig te combineren binnen een Route. 3. Het is tevens niet toegestaan om reizigers vanuit het leerlingen- en het jeugdhulpvervoer te combineren met reizigers vanuit het deel Taxidiensten binnen de Opdracht. Afwijking van voorgaande uitgangspunten is uitsluitend mogelijk na expliciete en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever dan wel Stroomlijn i.o.m. Opdrachtgever.
2.2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning, coördinatie en aansturing van het Taxivervoer, en stelt hiertoe een Vervoersplan op. De Opdrachtnemer verstrekt tweemaal per jaar een volledig nieuw opgesteld Vervoersplan voor wat betreft het leerlingenvervoer aan de Opdrachtgever en Stroomlijn, waarbij uitgegaan wordt van maximale efficiëntie. Eenmaal uiterlijk 3 (drie) weken voor aanvang van het leerlingenvervoer voor een nieuw schooljaar, en eenmaal uiterlijk 2 (twee) weken voor het einde van het kalenderjaar. Zie Bijlage 12b – Stroomschema leerlingenvervoer. Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst per Reiziger de benodigde informatie aan Opdrachtnemer voor het opstellen van het Vervoersplan. Dit betreft onder andere N.A.W.-gegevens, adressen van herkomst en bestemmingen, type bestemming, vervoerskenmerken, specifieke indicatie en eventuele overige bijzonderheden relevant is voor het vervoer, zoals hulpmiddelen, ziektebeeld, voorkeurszitplaats. De Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens en zo nodig i.o.m. Opdrachtgever) beoordeelt het Vervoersplan van de Opdrachtnemer, onder meer op efficiëntie, en behouden zich het recht voor aanpassingen in het Vervoersplan op te dragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt verlangde aanpassingen conform opdracht. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door Opdrachtnemer zelf actueel gehouden worden. De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever en Stroomlijn jaarlijks voor 1 augustus een overzicht van alle vakanties en studiedagen van alle bestemmingen in Excel volgens een format. Tijdens de uitvoering zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school/locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen. De Opdrachtnemer signaleert gedurende het Taxivervoer afwijkingen van reguliere (rooster)tijden van het leerlingen- en jeugdhulpvervoer, en meldt deze bij de Opdrachtgever en Stroomlijn.
2.3	Het combineren van Reizigers in het leerlingenvervoer en in het jeugdhulpvervoer is toegestaan, tenzij er combinatiebeperking geldt. Voor het Vervoersplan gelden in ieder geval de volgende combinatiebeperkingen. Het is niet toegestaan om: 1. Reizigers met een indicatie solovervoer gelijktijdig te combineren met andere Reizigers. 2. Reizigers in het leerlingen- en/of jeugdhulpvervoer gelijktijdig te combineren met Reizigers in het Taxidiensten vervoer.

	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende of afwijkende (individuele of groepsgewijze) combinatiebeperkingen op te leggen, bijvoorbeeld indien in de praktijk blijkt dat combinatie van bepaalde (type) Reizigers problemen oplevert. Opdrachtnemer werkt kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk mee aan door Opdrachtgever opgedragen aanvullende combinatiebeperkingen. Afwijking van geldende combinatiebeperkingen is uitsluitend mogelijk na expliciete schriftelijke opdracht en/of goedkeuring van Opdrachtgever. Indien afwijking van de combinatiebeperkingen op verzoek van Opdrachtnemer is, dient Opdrachtnemer eerst een schriftelijk en gemotiveerd verzoek hiertoe in. Indien afwijking op initiatief en in opdracht van de Opdrachtgever geschiedt, werkt Opdrachtnemer hier kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk aan mee. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het Vervoersplan door Opdrachtnemer te laten wijzigen, indien bijvoorbeeld nieuwe (individuele of groepsgewijze) combinatiebeperkingen gelden, of er kostenvoordelen te behalen zijn. Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opgedragen wijzigingen worden door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en onverkort en onvoorwaardelijk verwerkt in het Vervoersplan. In geval van gecombineerd Taxivervoer voor een Reiziger, geldt als randvoorwaarde dat, gelet op zijn/haar beperking en gedragingen, de Reiziger veilig vervoerd kan worden.
2.4	Voor het Vervoersplan gelden de volgende randvoorwaarden: 1. De aflevertijd en ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijdsrange van 5 tot 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van (les)activiteiten respectievelijk maximaal 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de betreffende Reiziger. 2. De maximale individuele reistijd bedraagt: 60 minuten 3. De maximale individuele reistijd wordt berekend aan de hand van de <u>berekende</u> beladen reisduur, met gebruik van de meest recente versie van Easy Travel, en conform de instellingen weergegeven in Bijlage 14. 4. Indien de werkelijke individuele reistijd van een Reiziger het aangegeven maximum structureel overschrijdt, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover, en besluit Opdrachtgever of deze overschrijding toegestaan wordt een structurele aanpassing in het Vervoersplan opgedragen wordt. Voor het Jeugdhulpvervoer geldt dat Opdrachtnemer Stroomlijn informeert. 5. Het Vervoersplan gaat uit van de kortste route. Het startpunt van de chauffeur is daarbij niet van belang. 6. Er wordt geen gebruik gemaakt van op- en/of overstapplaatsen, tenzij Opdrachtgever of Stroomlijn namens en in overleg met opdrachtgever dit expliciet aangeeft. Bijvoorbeeld in een situatie dat een opstapplaats een eerste stap naar zelfstandig reizen met OV is, en Opdrachtgever dit wenst te stimuleren. 7. Er wordt rekening gehouden met in- dan wel uitstaptijd van 1 minuut voor Reizigers, met uitzondering voor rolstoelgebonden Reizigers, waar 5 minuten voor in- dan wel uitstappen wordt gerekend. 8. Het Taxivervoer wordt zoveel als mogelijk met een vaste structuur uitgevoerd, ten behoeve van herkenbaarheid en voorspelbaarheid voor Reiziger. 9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zo efficiënt mogelijke planning binnen alle gestelde randvoorwaarden. Indien Opdrachtnemer zonder goedkeuring van Opdrachtgever Routes uitvoert die binnen de gestelde randvoorwaarden tegen lagere kosten hadden kunnen worden uitgevoerd, is dit voor rekening en risico van Opdrachtnemer, en worden uitsluitend de lagere kosten vergoed. Afwijking van bovenstaande randvoorwaarden op initiatief van Opdrachtnemer is uitsluitend mogelijk na een schriftelijk en onderbouwd verzoek daartoe aan Opdrachtgever en goedkeuring door

	Opdrachtgever. Afwijkingen op initiatief van Opdrachtgever, bijvoorbeeld bij opdracht van een wijziging in het Vervoersplan, worden door Opdrachtnemer onverkort en onvoorwaardelijk verwerkt in het Vervoersplan. Buiten de vaste structuur van het Vervoersplan verzorgt Opdrachtnemer ook incidenteel of kortdurend afwijkend vervoer, bijvoorbeeld in verband met stagevervoer, vervoer van jeugdigen in het weekend of tijdens vakanties, scholen met wisselende roosters of calamiteiten (bijvoorbeeld bij ziekte van een Reiziger). Binnen het leerlingenvervoer vindt uitsluitend in opdracht van en na goedkeuring van de Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) vervoer plaats dat afwijkt van het Vervoersplan. Voor het jeugdhulpvervoer worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en zorgaanbieder(s) over de wijze waarop wordt omgegaan met afwijkende vervoersbewegingen. Aanwijzingen vanuit opdrachtgever zijn hierbij leidend en dienen te worden opgevolgd door opdrachtnemer.
2.5	De Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever), meldt Reizigers aan bij Opdrachtnemer met het reisschema. Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) kan de aanmelding voorzien van een dwingend advies de aangemelde Reiziger op een bepaalde tijd in te passen in het bestaande Taxivervoer van Opdrachtnemer. In geval van een dwingend advies verwerkt Opdrachtnemer de aanmelding conform advies in het Vervoersplan. Voor wijzigingen in het Vervoersplan ten behoeve van zowel bestaande als nieuwe Reizigers geldt een uiterste verwerkingstijd van maximaal 5 (vijf) werkdagen na aanmelding door de Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) of zoveel sneller mogelijk is. Zie tevens Bijlage 12b – Stroomschema leerlingenvervoer. Vervoerder dient de plaatsing en wijziging door te geven aan Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) die haar goedkeuring op aanpassing van het Vervoersplan geeft. De chauffeur(s) stellen zich voor aanvang van de eerste Rit voor aan ouder(s)/verzorger(s) en vernemen belangrijke informatie omtrent het vervoeren van de Reiziger. Indien door omstandigheden, bijvoorbeeld in geval van een crisisplaatsing een kortere verwerkingstijd noodzakelijk is dient opdrachtnemer het vervoer binnen 48 uur aan te vangen. In de implementatieperiode worden afspraken gemaakt over dergelijke omstandigheden. Opdrachtgever is leidend in het bepalen of er sprake is van omstandigheden zoals hier bedoeld.
2.6	Reizigers hebben een vaste zitplaats in het voertuig die door de chauffeur wordt gehandhaafd.
2.7	Een leerling in het leerlingenvervoer mag maximaal twee verschillende, vaste chauffeurs hebben gedurende de week in een vaste structuur. Voor een jeugdige geldt dat er maximaal drie verschillende, vaste chauffeurs mogen worden ingezet gedurende de week. De inzet van een andere chauffeur op een Route wordt uitsluitend toegestaan in geval van: 1. ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s); 2. incidentele wijziging van het Vervoersplan, mits één van de vaste chauffeur(s) niet ingezet kan worden; Na het ontslag van een vaste chauffeur moet zo spoedig mogelijk, doch binnen twee 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, met name de ouders/verzorgers, in de betreffende Route 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 c.q. de krapte van de arbeidsmarkt.
2.8	De Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor de aanwezigheid van benodigde hulpmiddelen zoals zitverhogers, kinderstoelen, gordelverlengers en gordelkapjes indien deze voor de Reizigers noodzakelijk of gewenst zijn. Indien ouders/verzorgers eventueel afwijkende hulpmiddelen verlangen,

	dragen zij zelf zorg voor de beschikbaarheid hiervan bij aanvang van een Rit. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van eventuele wettelijke regels voor gebruik van alle in te zetten hulpmiddelen. Een afwijkend hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft gedurende de (les)activiteit op de bestemming, zodat er geen problemen ontstaan indien er een ander voertuig wordt ingezet voor de retourrit. Tenslotte werkt Opdrachtnemer kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk mee aan vervoer van een vouwfiets, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond ten behoeve van een Reiziger.
3	Eisen aan in te zetten chauffeurs
3.1	Chauffeurs beschikken vanaf aanvang van, en gedurende de gehele duur van de Overeenkomst, over een relevante, geldige Taxipas en een Verklaring omtrent Gedrag.
3.2	Chauffeurs beschikken over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal, alsmede voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal, ten behoeve van het volgen van schriftelijke instructies en opstellen van begrijpelijke rapportages.
3.3	Chauffeurs beschikken over goede en relevante sociale vaardigheden, en vertonen altijd klantvriendelijk gedrag. Chauffeurs gaan bij problemen niet in discussie met Reizigers maar nemen contact op met hun centrale. Chauffeurs doen ook geen negatieve uitspraken over Opdrachtgever of Stroomlijn.
3.4	Chauffeurs hebben, indien zij hier nog niet over beschikken, binnen 2 maanden na aanvang van de Overeenkomst met goed gevolg de Cursus Contractvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit afgerond.
3.5	Chauffeurs hebben voldoende affiniteit met de verschillende doelgroepen en kunnen op passende wijze omgaan met voorkomende beperkingen en ziektebeelden, aan te tonen door een certificaat van een cursus contractvervoer of gelijkwaardig. Daarnaast hebben chauffeurs kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de Reizigers in de Route. (aangeleverd door Opdrachtgever, ouders/verzorgers, of andere betrokkenen/deskundigen) en gaat hier vertrouwelijk mee om.
3.6	Chauffeurs beschikken over een geldig EHBO-diploma, niet ouder dan twee jaar, teneinde eerste hulp bij ongelukken te kunnen verlenen of zijn tenminste in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis Erkende of een gelijkwaardige instelling. Chauffeurs verrichten geen medische handelingen anders dan waarvoor zij bevoegd zijn.
3.7	Alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van "Het Nieuwe rijden" of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is.
3.8	De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat Reizigers niet de straat over hoeven te steken om de locatie van bestemming te bereiken en te betreden, met de deur aan de trottoirzijde en met zo min mogelijk overlast voor de omgeving.
3.9	Chauffeurs zijn herkenbaar voor Reizigers door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of een duidelijke, herkenbare badge en hebben een representatief voorkomen. Zichtbare aanstootgevende of afschrikwekkende tatoeages of piercings zijn niet toegestaan. Daarbij is er ruimte voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer om het gesprek aan te gaan indien tatoeages of piercings tot discussie leiden met ouders, begeleiders of Reizigers.
3.10	Chauffeurs helpen rolstoelgebruikers en andere Reizigers met een fysieke beperking altijd bij het in- en uitstappen alsmede bij eventuele transfers in het voertuig. Chauffeurs beschikken voor het vervoer van Reizigers met een fysieke beperking hiertoe over praktische vaardigheden waaronder zit- en tiltechnieken, dan wel hebben deze kennis voor aanvang van de Overeenkomst door middel van een cursus verkregen. Chauffeurs hebben parate, actuele en complete kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS). Verder zijn chauffeurs op de hoogte van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR), en werken zij conform. De cursus dient jaarlijks succesvol afgerond te worden door de in te zetten chauffeurs.
3.11	Chauffeurs helpen Reizigers bij het in- en uitstappen wanneer de situatie daarom vraagt. In geval van bagage wordt hulp bij het in- en uitladen aangeboden. De chauffeur bedient alleen zelf de portieren, ramen, gordels en de rolstoellift of laat deze bedienen door een door hem of haar aangewezen

	persoon/begeleider.
3.12	Chauffeurs houden zich bij het ophalen en afzetten van Reizigers bij locatie van bestemming aan de afspraken met en aanwijzingen van de gemeenten, scholen of (zorg)instellingen. Chauffeurs maken zelf geen aparte of aanvullende afspraken met ouders/verzorgers.
3.13	Chauffeurs halen de sleutels uit het contact wanneer zij de auto verlaten en gaan pas rijden wanneer alle Reizigers in de gordel zitten.
3.14	Chauffeurs zorgen voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet Personenvervoer, en artikel 52 van het Besluit Personenvervoer.
3.15	Chauffeurs zien er op toe dat het vervoer op een veilige wijze wordt uitgevoerd, onder andere door: 1. toe te zien op het correcte gebruik van de veiligheidsgordels; 2. te zorgen voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig; 3. toe te zien dat geen etenswaren in het voertuig worden genuttigd; 4. toe te zien op orde en rust tijdens het vervoer en bij de stopplaatsen; 5. toe te zien op de naleving van het rookverbod; 6. speelgoed en andere voorwerpen die tijdens het vervoer gevaar of hinder kunnen veroorzaken, op een veilige wijze op te bergen; 7. (toe)zicht te blijven houden op Reizigers in het voertuig, indien het voertuig verlaten wordt voor ophalen en afzetten van Reizigers; 8. nooit en te nimmer een Reiziger uit het voertuig te verwijderen, om welke reden dan ook, dan wel Reizigers zonder toezicht in het voertuig achter te laten; 9. toe te zien dat Reizigers bij vervoer naar een instelling daadwerkelijk naar binnen gaan dan wel opgevangen worden door een ouder/verzorger/pleinwacht of medewerker van de school of instelling; 10. zorg te dragen voor een (verkeers-)veilig en comfortabel rijgedrag.
3.16	Het gebruik van verslavende middelen, waaronder softdrugs, alcohol, of medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden, zijn verboden voor chauffeurs.
3.17	De Opdrachtgever kan, eventueel per Route, andere gedragsregels bepalen die chauffeurs dienen te handhaven.
3.18	De chauffeur neemt verplicht deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden (in relatie tot onderhavige opdracht) die georganiseerd worden door scholen/zorgaanbieder/Opdrachtgever (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels-)kosten voor de specifieke training (tijd) komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
3.19	De chauffeur stelt bij problemen met reizigers of bij incidenten/calamiteiten tijdens de Route de betrokkenen (ouders/verzorgers, de bestemming en de planning) onverwijld op de hoogte. De Opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Opdrachtgever (via Stroomlijn) zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte. Spreekt Reizigers die zich ongewenst gedragen direct persoonlijk aan en meldt dit altijd bij de ouders/verzorgers en bij de Opdrachtnemer. Indien nodig informeert de chauffeur ook de contactpersoon op de bestemmingslocatie.
3.20	Ten aanzien van het jeugdvervoer geldt de aanvullende eis dat een chauffeur niet persoonlijk betrokken mag zijn in een jeugdbeschermingstraject (d.w.z. bijvoorbeeld een of meerdere kinderen van de chauffeur die onder toezicht staan en/of uit huis geplaatst zijn). Dit in verband met de kwetsbaarheid van de doelgroep en om de veiligheid van de doelgroep te waarborgen. Het gaat hier specifiek over situaties die bij werkgever bekend zijn of worden.
4	Begeleiding
4.1	Opdrachtgever bepaalt bij aanmelding van de Reiziger bij Opdrachtnemer of er begeleiding noodzakelijk is.
4.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van een begeleider, inclusief een zitplaats in het voertuig voor de begeleider.

4.3	Indien naar inzicht van de Opdrachtnemer blijkt dat begeleiding van een Reiziger noodzakelijk is, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens opdrachtgever) waar Reiziger aan toebehoort. Na overleg tussen Stroomlijn, Opdrachtgever en Opdrachtnemer besluit Opdrachtgever of inzet van een begeleider wordt goedgekeurd, inclusief een eventuele wijziging van het Vervoersplan, bijvoorbeeld in de vorm van een wijziging van het in te zetten voertuig, of aanpassing van Routes.
4.4	Voor de inzet van een begeleider in opdracht van Opdrachtgever geldt een uurtarief van € 39,55 exclusief BTW, met een minimum van één uur per Route. De inzet tijd start vanaf het moment van instappen van de Reiziger die begeleiding nodig heeft, en loopt gedurende de Route door tot het moment van uitstappen van de laatste Reiziger. Opdrachtnemer kan geen andere kosten in rekening brengen voor begeleiding. De inzet van een begeleider wordt dus niet verrekend op basis van extra kilometers beladen reisafstand. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf begeleiders in te (laten) zetten.

5	Communicatie, meldingen en klachten
5.1	De Opdrachtgever communiceert met Opdrachtnemer via een digitaal communicatiekanaal, met behulp van een beveiligde e-mailomgeving, berichtendienst of communicatieplatform. Opdrachtgever maakt nog een keuze wat betreft in te zetten communicatiekanaal. Ook ouders/verzorgers en scholen/instellingen communiceren via dit kanaal om meldingen (informatie, mutaties e.d.) door te geven, of vragen te stellen. Ook kortdurende of incidentele mutaties (ziekte, absentie, uitval schooldag e.d.) worden via dit communicatiekanaal gemeld aan Opdrachtgever, Stroomlijn en vervoerder(s). Het beheer van het communicatiekanaal ligt centraal bij Opdrachtgever en Stroomlijn. Zij organiseren toegang en bevoegdheden van betrokkenen binnen het communicatiekanaal, met inachtneming van wettelijke voorschriften, waaronder de AVG. Indien Opdrachtgever een communicatieplatform in gebruik neemt dat voor vervoerders aanvullende kosten met zich meebrengt, komen deze kosten voor rekening van de Opdrachtgever, en kan de vervoerder deze apart in rekening brengen. Dit geldt alleen voor extra kosten die voortvloeien uit de implementatie van een nieuw communicatieplatform buiten de reeds beschreven communicatiemiddelen, zoals een beveiligde mailomgeving, en de vervaardiging en toezending van de formats in bijlage 12c en 12d.
5.2	De Opdrachtnemer verwerkt ontvangen informatie zelf in de eigen administratie c.q. IT-systemen die voldoet aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens.
5.3	De Opdrachtnemer verstrekt aan Stroomlijn en/of opdrachtgever dagelijks een routeplan voor de komende 5 vervoersdagen, in een door Stroomlijn en/of opdrachtgever nader te bepalen format. De exacte invulling hiervan zal ná gunning verder worden uitgewerkt en vervoerder is gehouden dit op te volgen.
5.4	De centrale van de Opdrachtnemer is op alle dagen dat het Taxivervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar (tegen lokaal tarief) tussen tenminste 06.30 uur en 19.00 uur. De Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat. Op vragen en opmerkingen van betrokkenen wordt binnen 24 uur inhoudelijk gereageerd. De Opdrachtnemer stelt een spoednummer beschikbaar voor calamiteiten.
5.4	De Opdrachtnemer verwijst ouders/verzorgers van Reizigers die wijzigingen in het Taxivervoer hebben, direct door aan de Stroomlijn en/of opdrachtgever. Contactgegevens worden aan ouders verstrekt bij afgeven beschikking voor vervoer.
5.5	De Opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator Taxivervoer) die zowel voor de Opdrachtgever en Stroomlijn, als voor overige betrokkenen zoals scholen en (zorg)instellingen, direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger. Voor deze coördinatoren gelden de volgende eisen:

	1. Zij dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht en zijn volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en de ingediende inschrijving. 2. Zij zijn bekend met de verschillende doelgroepen binnen onderhavige opdracht en bezitten een redelijke mate van inlevingsvermogen. 3. Zij kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt. 4. Zij denken proactief mee en zijn beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen. 5. Zij zijn gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering. 6. Zij hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht. De planners van Opdrachtnemer moeten de omgeving kennen waar het Taxivervoer plaatsvindt.
5.6	De Opdrachtnemer zorgt dat het vaste aanspreekpunt altijd volledig op de hoogte is van het actuele verloop van het Taxivervoer, ook als dit wordt uitgevoerd door een onderaannemer.
5.7	De Opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het Taxivervoer per omgaande contact op met de betreffende Opdrachtgever(s), scholen, (zorg)instellingen en ouder(s)/verzorger(s).
5.8	De Opdrachtnemer overlegt minimaal tweemaal per jaar met de Opdrachtgever (of Stroomlijn namens opdrachtgever conform geldende afspraken) inzake de uitvoering van het Taxivervoer of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever of Opdrachtnemer.
5.9	De Opdrachtnemer informeert uiterlijk 4 dagen voor aanvang van de eerste vervoersdag van een Reiziger de betreffende ouders en/of verzorgers persoonlijk aangaande het Taxivervoer, onder andere over de tijdstippen van ophalen en terugbrengen van hun kind, de toepasselijke klachtenregeling en de afspraken en regels omtrent het Taxivervoer. In situaties waarin vervoer op basis van spoedeisendheid geregeld wordt, kan hiervan worden afgeweken. In dergelijke gevallen dient het contactmoment evenwel z.s.m. plaats te vinden. Opdrachtnemer informeert ouders en/of verzorgers van Reizigers over het Vervoersplan, en eventuele mutaties die hierin plaats vinden.
5.10	De Opdrachtnemer treedt in overleg met de scholen, (zorg)instellingen en/of overige bestemmingen omtrent de (verkeers-)situatie aldaar, en de wijze waarop Reizigers worden overgedragen aan hen.
5.11	De chauffeur maakt direct melding aan de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in geval van ernstige incidenten tijdens het Taxivervoer, of ongeoorloofd gedrag of wangedrag van de leerling, jeugdige en/of ouders. Opdrachtnemer handelt met inachtneming van de meldcode kindermishandeling.
5.12	De chauffeur meldt zorgwekkende situaties in de privésfeer van de Reiziger bij de vertrouwenspersoon van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer en Stroomlijn maken in de implementatiefase nadere afspraken over de wijze van informeren van de Opdrachtgever in dergelijke situaties.
5.14	De chauffeur meldt direct bij de centrale als een Reiziger en ouder/verzorger niet aanwezig zijn bij het woonadres en er geen afmelding is ontvangen. De chauffeur laat vervolgens een korte schriftelijke melding achter in de brievenbus van het woonadres, met vermelding van de dag en het tijdstip waarop hij tevergeefs aanwezig was. De centrale meldt de afwezigheid direct aan Opdrachtgever, waarna partijen verdere acties afstemmen. Het proces omvat het contact opnemen met de centrale, die vervolgens ouders/verzorgers probeert te bereiken. Lukt dit niet, dan wordt de consulent leerlingenvervoer geïnformeerd, en voor Jeugdhulpvervoer betreft dit het informeren van Stroomlijn. Hoewel er momenteel geen vast protocol is voor situaties waarin een ouder/verzorger niet thuis is, komt dit zeer zelden voor. De aanbestedende dienst stelt voor om samen met de opdrachtnemer een protocol op te stellen. De randvoorwaarde is altijd dat de Reiziger onder geen beding wordt afgezet zonder overdracht aan een bekende ouder/verzorger. De aanbestedende dienst acht het voorlopig redelijk dat extra kilometers vergoed worden als er meerdere keren naar een uitstapplaats gereden moet worden omdat een ouder/verzorger niet thuis is.

5.15	De chauffeur bevestigt in de BCT of Driverapp de instap- en uitstap als ook beventuele bijzonderheden. Wanneer een Reiziger niet op tijd klaarstaat, registreert de chauffeur dit in het systeem. De gegevens worden real-time gedeeld met Stroomlijn via het planningssysteem, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen na gunning de verdere invulling van de digitale registratie af.
5.16	Opdrachtgever heeft een klachtenmeldpunt ingericht bij Stroomlijn. Stroomlijn draagt namens Opdrachtgever zorg voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of via email ingediend zijn. Opdrachtnemer meldt klachten van Reizigers die zij, dan wel haar chauffeurs rechtstreeks hebben ontvangen door aan Stroomlijn. Opdrachtnemer wijst Reizigers daarbij op de mogelijkheid om bij Stroomlijn een klacht in te dienen. In geval van structurele klachten draagt Opdrachtnemer voor haar rekening en risico zorg voor realisatie van de noodzakelijke verbeterpunten i.o.m. Stroomlijn en/of opdrachtgever. Aanwijzingen van Stroomlijn en/of opdrachtgever dienen hierbij te worden opgevolgd.
6	Data- uitwisseling
6.1	Alle in te zetten voertuigen zijn voorzien van een Boordcomputer Taxi (BCT), dataterminal, GPS, en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies en informatie. De apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen en uitwisselen van routegegevens. Opdrachtnemer draagt de zorg voor een koppeling tussen de BCT en dataterminal en de ritagenda software van Stroomlijn, Cabman van Euphoria, waarmee Stroomlijn namens en voor de Opdrachtgever de uitvoering van Routes realtime kan monitoren. In het bijzonder ten aanzien van het voldoen aan de overeengekomen route- en tijdsgebonden bepalingen, zoals tijdstippen van ophalen en afzetten en maximale individuele reisduur van Reizigers. De koppeling is rechtstreeks, functioneert realtime en continu (minimaal eenmaal per minuut), zonder tussenkomst van de centrale van Opdrachtnemer, noch bewerking van gegevens voorafgaand aan uitwisseling, gedurende de duur dat voertuigen beladen zijn met Reizigers van Opdrachtgever. Het BCT communicatie protocol is in bijlage 11 weergegeven. De kosten van benodigde apparatuur voor de koppeling, alsmede de implementatie en foutloze werking van de koppeling met de ritagendasoftware van Stroomlijn, zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
6.2	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat Stroomlijn namens en voor de Opdrachtgever altijd actueel inzicht heeft in de status van de Route en de locatie van het voertuig. De Opdrachtnemer levert middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan Stroomlijn. De voertuigen van de Opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan Stroomlijn. In de implementatieperiode maken Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) en Opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statussen. Stroomlijn kan daarbij verlangen dat alle mogelijk te communiceren statussen ook daadwerkelijk verzonden worden. In de dataterugkoppeling geeft Opdrachtnemer in ieder geval aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is. Na gunning stellen Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) en Opdrachtnemer een definitief data-protocol op dat de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de uitvoering van het Taxivervoer worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd kan worden bij uitval van de datacommunicatie. Opdrachtnemer dient voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtgever eist bij uitval van de data binnen 7 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan Stroomlijn, met onderbouwing van de oorzaak. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data. Indien de data-uitval vaker voorkomt kan

	Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt. Indien Opdrachtnemer hier geen adequate invulling aan geeft dan ontvangt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van minimaal € 5.000,-. Een niet-dataroute is een Route waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Opdrachtgever accepteert 5% niet-dataroutes per kalendermaand. De Opdrachtnemer dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie bij Stroomlijn wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen na uitval van data. Indien na afloop van een kalendermaand meer dan 5% niet-dataroutes zijn voorgevallen, behoudt Opdrachtgever het recht voor een boete aan Opdrachtnemer op te leggen van € 30,00 (excl. BTW) per niet-geregistreerde Route. Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert Stroomlijn een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Stroomlijn volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en voor- en achternaam van de chauffeurs dienen op dat moment bij Stroomlijn bekend te zijn.
6.3	De Opdrachtnemer levert voor aanvang van de start van het Taxivervoer (volgens format van Opdrachtgever) een actuele lijst van chauffeur- en voertuiggegevens die ingezet worden voor het uitvoeren van het Taxivervoer. Het betreft in ieder geval de volgende gegevens; M.b.t. de chauffeur: - Naam; - Telefoonnummer; - Kopie taxipas, inclusief aanduiding "volledig" of "niet-volledig"; - Kopie certificaat levensreddend handelen; - Kopie certificaten vervoersopleidingen. M.b.t. de voertuigen: - Kenteken; - Type; - Kleurstelling; - Aantal zitplaatsen; - Aantal rolstoelplaatsen. Bij mutaties in bovenstaande geeft Opdrachtnemer dit uiterlijk één (1) week van te voren via vastgesteld format door aan Opdrachtgever. Houdt rekening met de eis dat een chauffeur eerst kennis moet maken met de Reiziger voordat de chauffeur ingezet kan worden op de uitvoering van het Taxivervoer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken of en op welke wijze persoonsgegevens binnen de kaders van AVG wetgeving door Opdrachtgever getoetst kunnen worden.

7	Contractmanagement en implementatie
7.1	Na ingangsdatum van de Overeenkomst zal Opdrachtgever actief contractmanagement (laten) uitvoeren op het contract. Het contractmanagement wordt gecoördineerd door een contractmanager aangesteld door Opdrachtgever, en in samenwerking met de Opdrachtgever en Stroomlijn uitgevoerd worden. Actief contractmanagement betekent dat de Overeenkomst nauwgezet en proactief wordt beheerd en gemanaged door de contractmanager. Het contractmanagement zal worden ingericht conform de CATS CM methodiek. Er zal periodiek overleg plaatsvinden tussen de centrale contactpersoon van de Opdrachtnemer (accountmanager) en de contractmanager. Doelstelling van contractmanagement is het bewerkstelligen van een optimale prestatie van Opdrachtnemer. Opdrachtgevers hechten, nog meer als in het verleden, veel belang aan pro-actief contractmanagement, dit is dan ook een belangrijk uitgangspunt wat continue de aandacht krijgt!

	Na gunning wordt als onderdeel van het contract en contractmanagement door de contractmanager het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgeleverd, aan de hand van de informatie in het bestek en de Inschrijving. Hiermee kan op operationeel en tactisch niveau naleving van het contract worden geborgd. Opdrachtnemer committeert zich aan deze werkwijze en de in het Dossier Afspraken en Procedures afgesproken onderwerpen. In de DAP worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: – Communicatiematrix – Overlegstructuren – Contactpersonen – Werkbeschrijving processen (o.a. m.b.t. prijzen, facturatie, werkopdrachten, invulling managementrapportages, KPI's, klachtafhandeling etc.) – Wijze van informatie-uitwisseling – Escalatieprocessen – Wijzigingsprocedure
7.2	De Opdrachtnemer moet zich ervan bewust zijn dat de Opdrachtgever veel waarde hecht aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiertoe worden ook Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd waarop de Opdrachtgever wenst te toetsen en te sturen. Deze KPI's zijn gebaseerd op de toezeggingen in de Inschrijving van Opdrachtnemer, en de voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten, waaronder de Programma's van Eisen en de Overeenkomst. De KPI's zijn gekwantificeerd en daarmee toetsbaar. In bijlage 15 is een KPI instructieblad opgenomen inclusief formats voor de maand- en kwartaalrapportage. De lijsten van KPI's in de formats zijn dynamisch: gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de indicatoren uitgewisseld worden door andere prestatie-indicatoren die vanuit de Inschrijving, de Overeenkomst en/of het Programma van Eisen herleidbaar zijn. Opdrachtnemer committeert zich aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's. Over de KPI's moet de Opdrachtnemer periodiek rapporteren aan de hand van een managementrapportage. De managementrapportage zal worden vormgegeven volgens een nader vast te stellen format en Opdrachtnemer neemt in de managementrapportage minimaal op de volgende informatie op: 1. De prestatie op de af te spreken KPI's; 2. Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; 3. Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; 4. Voortgang verbetervoorstellen; Voor zover de kwaliteitsbeschrijvingen van Opdrachtnemer niet voorzien in een regeling die aangeeft hoe er gehandeld moet worden op het moment dat de Prestatie afwijkt van hetgeen de Opdrachtnemer heeft aangegeven bij zijn inschrijving, geldt het volgende. Indien tijdens de contractperiode sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van hetgeen Opdrachtnemer is overeengekomen, wordt Opdrachtnemer in gebreke gesteld. Aansluitend krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om binnen een redelijke hersteltermijn de opdracht alsnog conform de Overeenkomst uit te voeren. Wanneer ook dit niet leidt tot dienstverlening door Opdrachtnemer conform de toegezegde kwaliteit, kan Opdrachtgever de Overeenkomst met Opdrachtnemer per direct ontbinden.
7.3	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie van het vervoer kunnen niet in rekening gebracht worden aan Opdrachtgever of Stroomlijn. Opdrachtnemer stelt voldoende, deskundige medewerker(s) beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om aan haar kant de implementatie tijdig uit te voeren voor aanvang van het Taxivervoer.
7.4	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 Stroomlijn en/of opdrachtgever gemeld.
7.5	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Prestaties van de Opdrachtnemer te (laten) controleren. Dat kan zowel aangekondigd als onaangekondigd. Opdrachtnemer verleent onverkort en onvoorwaardelijk haar medewerking aan dergelijke controles.
7.6	Een periodiek klanttevredenheidsonderzoek vormt onderdeel van het contractmanagement. Opdrachtgever zal tenminste tweejaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder eigen regie (laten) uitvoeren. Opdrachtnemer verleent onverkort en onvoorwaardelijk haar medewerking aan de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek. Voor de Opdracht ingezette chauffeurs werken mee aan het onderzoek indien het vragen bevat voor chauffeurs. Opdrachtgever (en/of Stroomlijn namens opdrachtgever) en Opdrachtnemer bespreken de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en bepalen gezamenlijk waar kansen op verbetering liggen. In geval van een onvoldoende (deel)score overlegt Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan om de noodzakelijke verbeterpunten te realiseren. Uitvoering van verbeterpunten geschiedt binnen een redelijke termijn en voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
7.7	Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal een managementrapportages aan bij de contactpersoon van Stroomlijn en/of opdrachtgever Stroomlijn namens opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per gemeente. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. De managementrapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen: – Alle grote dan wel kleine mutaties van het vervoer van het afgelopen kwartaal, zoals leerlingen die niet meegenomen zijn en de routes die niet of anders gereden zijn. – Indeling van de Reizigers in de Routes. – Het aantal uitgevoerde Routes per perceel incl. opgave beladen kilometers; – Type voertuigen; – Aantal vrije zitplaatsen; – Aantal overschrijdingen van tijden; – Reistijd enkele reis; – Aantal vaste chauffeurs
7.8	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.

Deel 2: Programma van Eisen taxidiensten

Opdrachtnemer dient bij inschrijving aan alle gestelde eisen in onderstaand programma van eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1	Omschrijving dienst
1.1	Programma van eisen ten behoeve van deel 2 binnen de opdracht: Taxidiensten
1.2	Deel 2 van de Opdracht betreft het leveren van Taxidiensten. Deze Taxidiensten betreffen in het algemeen vraagafhankelijk vervoer aangevuld/gecombineerd met route gebonden vervoer voor WMO Dagbesteding en (bedrijfs-)vervoer voor Drechtwerk. Het is aan de Opdrachtnemer om er voor te zorgen dat deze dienstverlening op de gevraagde (blok)tijden én op de juiste aanvangsplek hiervoor exclusief beschikbaar is.
1.3	Op de uitvoering is de Wet personenvervoer 2000 van toepassing inclusief aanvullende besluiten.
1.4	Stroomlijn is namens opdrachtgever de gedelegeerde opdrachtgever voor de te leveren Taxidiensten.
2	Ontwikkelingen in Inkoopvolume
2.1	Stroomlijn streeft naar een toename van het gebruik van algemene voorzieningen zoals het openbaar vervoer en de inzet van vrijwilligers en het netwerk van Klanten om te voorzien in de vervoersbehoefte van Klanten. Stroomlijn heeft (o.a.) de opdracht het door haar te organiseren vervoer tegen zo laag mogelijke kosten uit te laten voeren en haar aandeelhouder(s) te adviseren over mogelijke beleidswijzigingen cq. aanpassingen in het vervoerssysteem die bijdragen aan de realisatie van deze opdracht. In het verlengde van bovenstaande geldt dat tijdens de exploitatieperiode de mogelijkheid bestaat dat er veranderingen in het Inkoopvolume worden doorgevoerd. Opdrachtgever is gerechtigd deze veranderingen binnen de kaders van dit Aanbestedingsdocument door te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de overeenkomsten die op basis van deze aanbesteding afgesloten worden. Stroomlijn en de Opdrachtnemer bespreken ieder kwartaal de voortgang van het contract en de ontwikkelingen in het Inkoopvolume.
2.2	Stroomlijn garandeert de afname van het overeengekomen Inkoopvolume telkens voor één (1) jaar tenzij anders wordt overeengekomen tussen Stroomlijn en Opdrachtnemer. Dat betekent dat dat Stroomlijn alle ingekochte uren voor het betreffende jaar aan de Opdrachtnemer betaalt (behoudens beperkingen zoals aangegeven in dit Aanbestedingsdocument). Ieder jaar heeft Stroomlijn de mogelijkheid om het Inkoopvolume bij te stellen, voor het eerst per 1 januari 2025. Elke bijstelling wordt altijd minimaal 3 maanden (dus voor 1 oktober) voor ingang aangegeven aan de Opdrachtnemer. Na bijstelling van het Inkoopvolume geldt dit bijgestelde Inkoopvolume als referentie voor de volgende bijstelling. Bijstellingen kunnen zowel leiden tot een grotere vraag naar Taxidiensten als een kleinere vraag naar Taxidiensten. Daarbij geldt dat Stroomlijn het Inkoopvolume telkens (ieder jaar) met maximaal 15% mag verminderen zonder dat dit gevolgen heeft voor de voorwaarden waaronder de Opdrachtnemer de Taxidiensten levert. Eveneens geldt dat de Opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft wanneer Stroomlijn het Inkoopvolume wil vergroten. Deze verplichting geldt voor alle ophogingen van het Inkoopvolume tot een maximum van 15% per jaar. Ook hier geldt dat deze bijstelling van het Inkoopvolume geen gevolgen heeft voor de voorwaarden waaronder de Opdrachtnemer de Taxidiensten levert.
2.3	Tijdens de contractperiode bestaat ook de mogelijkheid dat er incidenteel extra capaciteit nodig is bovenop de gecontracteerde capaciteit. Deze extra benodigde capaciteit wordt in eerste instantie naar rato uitgevraagd bij de gecontracteerde Opdrachtnemer voor de onderhavige opdracht, dan wel dan bij

	een andere reeds gecontracteerde voor Stroomlijn vervoerder. Elke Opdrachtnemer heeft het recht om het hem toebedeelde deel van deze extra capaciteit te leveren tegen de voorwaarden zoals overeengekomen voor de nu uitgevraagde capaciteit. Wanneer een Opdrachtnemer geen gebruik maakt van dit recht (bijvoorbeeld door een aanbod onder afwijkende voorwaarden aan Stroomlijn te doen), heeft Opdrachtgever het recht de extra gevraagde capaciteit bij de Opdrachtnemer(s) onder te brengen die deze extra capaciteit wel binnen de voorwaarden van de op basis van deze aanbesteding te sluiten contracten wil leveren. Wanneer geen van de Opdrachtnemers de gevraagde extra capaciteit wil(len) leveren tegen genoemde voorwaarden, dan is Stroomlijn vrij in de keuze om een onderhandeling aan te gaan met één of meer van de bestaande Opdrachtnemers over de voorwaarden voor de levering van de extra gevraagde capaciteit en/of (een deel van) deze extra capaciteit bij een nieuwe (te werven) Opdrachtnemer te betrekken. Wanneer de extra gevraagde capaciteit een wezenlijke wijziging van de opdracht inhoudt, dan is Opdrachtgever direct gerechtigd deze extra capaciteit bij een nieuwe (te werven) Opdrachtnemer te betrekken. N.B. Opdrachtnemer is verplicht 100% van het overeengekomen Inkoopvolume te leveren voor zover Stroomlijn de Opdrachtnemer hiertoe opdracht geeft.				
3	Planning en inzet capaciteit				
3.1	De benodigde Taxidiensten worden door Stroomlijn bepaald en door middel van een beschikbaarheidsrooster ingepland door Stroomlijn. Binnen dit beschikbaarheidsrooster voert Opdrachtnemer alle ritopdrachten van Stroomlijn uit.				
3.2	Voor de inzet van de voertuigcapaciteit wordt gewerkt vanuit Basepoints. Een Basepoint geldt als startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Een Basepoint is een concreet adres waar de dienst opgestart moet worden. Een dienst eindigt op het Basepoint dat het dichtste bij het laatste routeadres ligt dat is aangedaan in de dienst. Vervoer is weerbarstig, daarom behoudt Stroomlijn het recht basepoints gedurende de overeenkomst en in overleg met de vervoerder (structureel) te wijzigen. De Basepoints zijn aangegeven in Bijlage 8. Stroomlijn is te allen tijde gerechtigd nieuwe Basepoints toe te voegen binnen de Drechtsteden.				
3.3	Stroomlijn maakt op basis van de benodigde capaciteit een beschikbaarheidsrooster waarbij iedere dienst is voorzien van een basepoint. De gecontracteerde Opdrachtnemer(s) moeten de geplande capaciteit op de gevraagde momenten op het gevraagde Basepoint beschikbaar stellen. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet melden op het adres van het gewenste Basepoint. Voor de Wijkhopper voertuigen, of voor eventuele andere toekomstige duurzaamheidsprojecten van Stroomlijn, kan van de Opdrachtnemer gevraagd worden alleen een chauffeur te leveren, tegen een vergoeding van € 26,40 exclusief BTW per Beschikbaarheiduur. Dit tarief wordt jaarlijks geïndiceerd op basis van de CAO Zorgvervoer en Taxi. De indexatie wordt toegepast per 1-1-2025.				
3.4	Stroomlijn conformeert zich aan de nu en in de toekomst geldige CAO-Zorgvervoer en Taxi wat betreft het verstrekken van dienstroosters en het toepassen van de pauzeregeling. Stroomlijn begrijpt dat dienstroosters richting het personeel een onderdeel zijn van goed werkgeverschap en zal hiermee rekening houden in de vorm van een tijdige publicatie. Stroomlijn verstrekt uiterlijk 35 dagen van te voren het dienstenpakket aan Opdrachtnemer.				
3.5	Mutaties in de vorm van een verschuiving van een dienst of op- of afschaling van diensten kunnen door Stroomlijn uiterlijk tot 54 uur van te voren kosteloos worden gedaan. Wanneer Stroomlijn na dit moment nog wijzigingen wil aanbrengen in het rooster die leiden tot een lager aantal te leveren Taxidiensten, dan gelden de volgende regels. Bij afschaling van diensten: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Moment van doorgeven aan de Opdrachtnemer</th><th>Vergoeding</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tussen 54 en 30 voor aanvang Roosterdag</td><td>25%</td></tr> </tbody> </table>	Moment van doorgeven aan de Opdrachtnemer	Vergoeding	Tussen 54 en 30 voor aanvang Roosterdag	25%
Moment van doorgeven aan de Opdrachtnemer	Vergoeding				
Tussen 54 en 30 voor aanvang Roosterdag	25%				

	Tussen 30 en 12 uur voor aanvang Roosterdag	50%								
	Minder dan 12 uur voor aanvang Roosterdag	80%								
	Bovenstaande betekent dat in geval van afschaling van diensten, de Opdrachtnemer conform bovenstaand tabel de afbestelde Taxidiensten (deels, zie percentages) wel betaald krijgt. Indien het aantal uur binnen 54 uur is afgeschaald op verzoek van de vervoerder is er geen recht op een vergoeding.									
3.6	Bij opschaling van diensten binnen genoemde tijdvensters voor aanvang Roosterdag, gelden de onderstaande percentages als opslag op het overeengekomen all-inclusive Beschikbaarheidsuurtarief:									
	<table><tr><th>Moment van doorgeven aan de Opdrachtnemer</th><th>Vergoeding</th></tr><tr><td>Tussen 54 en 30 voor aanvang Roosterdag</td><td>10%</td></tr><tr><td>Tussen 30 en 12 uur voor aanvang Roosterdag</td><td>20%</td></tr><tr><td>Minder dan 12 uur voor aanvang Roosterdag</td><td>30%</td></tr></table>	Moment van doorgeven aan de Opdrachtnemer	Vergoeding	Tussen 54 en 30 voor aanvang Roosterdag	10%	Tussen 30 en 12 uur voor aanvang Roosterdag	20%	Minder dan 12 uur voor aanvang Roosterdag	30%	
Moment van doorgeven aan de Opdrachtnemer	Vergoeding									
Tussen 54 en 30 voor aanvang Roosterdag	10%									
Tussen 30 en 12 uur voor aanvang Roosterdag	20%									
Minder dan 12 uur voor aanvang Roosterdag	30%									
3.7	Incidentele uitvragen zoals bedoeld in 2.3 die niet kunnen worden uitgevoerd door Opdrachtnemer en niet geleverde dienstverlening door te laat aanwezig zijn op basepoints, worden in mindering gebracht op het minimale overeengekomen inkoopvolume.									
4	Pauzeregeling en verloonde tijd									
4.1	De pauzeregeling is een belangrijk sturingsinstrument. Stroomlijn is zich er van bewust dat de pauzeregeling een belangrijk onderdeel is om tot goede dienstverlening te komen. Toewijzing van de pauzes zal conform Bijlage 10 'Pauzeregeling Taxidiensten Stroomlijn' plaatsvinden. Stroomlijn vergoedt pauzetijden niet aan Opdrachtnemer. Met andere woorden: Stroomlijn huurt netto Taxidiensten in. In gezamenlijkheid met Opdrachtnemer en evt. personeelsvertegenwoordiging is de wens om pauzelocaties te definiëren, het beleid hierop vast te stellen en in goed overleg te bewaken. In overleg met de vervoerder kan worden afgeweken van de maximale dienstlengte zoals opgenomen in Bijlage 10.									
4.2	Te vergoeden beschikbaarheidsduur is de totale arbeidsduur van de dienst, met aftrek van de pauze. Voor de vaststelling van start- en eindtijden van de dienst en de eventuele pauze is de BCT richtinggevend, waarna Stroomlijn de tijden aanpast met de volgende methode: - De starttijd is altijd de starttijd van de uitgevraagde dienst. - De eindtijd wordt vastgesteld obv gegevens van de uitgevoerde ritopdrachten en de eindtijd van de BCT. Hierbij wordt de volgende afrondingsmethode gehanteerd: 00 – 14 minuten = + 0 minuten 15 – 44 minuten = + 30 minuten 45 – 74 minuten = +60 minuten - Et cetera									
4.3	De beschikbaarheidsuren die door Stroomlijn aan Opdrachtnemer worden vergoed, dienen overeen te komen met de verloonde tijd van de chauffeur die arbeid hebben verricht in deze beschikbaarheidsuren. Bij het vaststellen van de beschikbaarheidsuren hanteert Stroomlijn de werkwijze zoals beschreven in 4.2. De gerealiseerde Taxidiensten worden, per dienst, op basis van hele minuten naar boven afgerond en afgerekend.									
5	Roosters									
5.1	Stroomlijn stelt jaarlijks in november een nieuw perioderooster op voor het dan volgende jaar. Gedurende het jaar kan Stroomlijn met inachtneming van de termijnen uit 3.4 roosterwijzigingen doorvoeren.									
5.2	Zowel het perioderooster als de eventuele tussentijdse aanpassingen bevat diensten die zijn voorzien van start- en eindtijden, voertuigtype, startbasepoint, type chauffeurspas en eventueel vaste chauffeur.									

5	Communicatie
5.1	De Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt en een vaste vervanger aan voor de communicatie met Stroomlijn en/of opdrachtgever.
5.2	Stroomlijn is tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de Klant.
5.3	Tijdens de implementatie stellen Stroomlijn en de Opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Hierin zal aandacht zijn voor verschillende Klantgroepen. Ook zal Stroomlijn bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.
5.4	Er vindt 1 keer per maand op locatie een operationeel overleg plaats inzake de uitvoering van de dienst of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Stroomlijn en/of Opdrachtgever of Opdrachtnemer.
5.5	De Opdrachtnemer zorgt dat het vaste operationeel aanspreekpunt altijd volledig op de hoogte is van het actuele verloop van de dienstverlening en beslissingsbevoegd is.
5.6	De chauffeur van een voertuig neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van de dienst per omgaande contact op met Stroomlijn en/of opdrachtgever. In het op te stellen communicatieprotocol zullen de communicatielijnen worden vastgesteld.
5.7	Opdrachtnemer volgt in de externe communicatie de lijn (inhoud & toon) van Stroomlijn en/of opdrachtgever. Meningsverschillen, klachten e.d. tussen Stroomlijn en/of opdrachtgever en Opdrachtnemer worden alleen intern besproken.
5.8	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de inhoud van deze opdracht.
6	Vergoedingen en tarieven
6.1	De vergoeding aan de Opdrachtnemer geschiedt per periode achteraf en wordt gebaseerd op de door de Opdrachtnemer conform rooster geleverde diensten.
6.2	De eventuele boetes worden direct door Stroomlijn verwerkt in de creditfactuur aan de Opdrachtnemer.
6.3	Na ontvangst van de creditfactuur heeft Opdrachtnemer 5 werkdagen de tijd om een reactie te geven op de creditfactuur. Hierna stelt Stroomlijn de definitieve creditfactuur op en wordt deze betaalbaar gesteld. Uitbetaling geschiedt vervolgens binnen 30 dagen.
7	Data-uitwisseling en communicatie
7.1	Stroomlijn beschikt over ritagendasoftware. De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met Stroomlijn. Een tussenschakel is niet toegestaan.
7.2	De dataterminal in de voertuigen is gekoppeld aan de centrale van Stroomlijn, zodat directe datacommunicatie mogelijk is. Datacommunicatie tussen voertuig en Stroomlijn dient minimaal elke 5 seconden plaats te vinden.
7.3	De Opdrachtnemer dient de koppeling tussen Stroomlijn en de voertuigen te regelen via de Boordcomputer Taxi (BCT) en de dataterminal, zodat realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen foutloos plaatsvindt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde apparatuur, de configuratie hiervan, de onderhoud hierop en digitale bereikbaarheid van het voertuig. Het systeem van Stroomlijn is compatibel met de gebruikelijke datacommunicatiesystemen. Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen Stroomlijn en de chauffeur. De chauffeur dient tenminste te beschikken over spraakmogelijkheid via de taxi-apparatuur of een mobiele telefoon. Er is altijd sprake van handsfree contact. Stroomlijn levert tijdens de implementatieperiode een communicatieprotocol aan bij Opdrachtnemer om de communicatie tussen chauffeur en centrale in goede banen te leiden. Hierin is aandacht voor de wijze van communicatie in geval van uitval van de BCT koppeling.
7.4	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zorgt dat de chauffeurs hier goed over geïnformeerd worden, er naar handelen en daar waar nodig dat we elkaar aanspreken op gedrag.

7.5	De Opdrachtnemer levert voor aanvang van het contract (volgens opdrachtgevers format) een actuele lijst van chauffeur- en voertuiggegevens die ingezet worden voor het uitvoeren van de Taxidiensten. Het betreft in ieder geval de volgende gegevens; M.b.t. de chauffeur: 1. Voor- en achternaam chauffeur; 2. Telefoonnummer; 3. Kopie taxipas, inclusief aanduiding "volledig" of "niet-volledig"; 4. Kopie certificaat levensreddend handelen; 5. Kopie certificaten vervoersopleidingen. M.b.t. de voertuigen: 1. Kenteken; 2. Type; 3. Capaciteit in lopers en rollers; Bij mutaties in bovenstaande geeft Opdrachtnemer dit uiterlijk één (1) week van te voren via vastgesteld format door aan Opdrachtgever.
7.6	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Stroomlijn altijd actueel inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij aanvang dienst de chauffeur ingelogd klaar zit om zijn eerste rit te ontvangen en te vertrekken. De Opdrachtnemer levert middels statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan Stroomlijn. De voertuigen van de Opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan Stroomlijn. In de implementatieperiode maken Stroomlijn en Opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statussen. Stroomlijn kan daarbij verlangen dat alle mogelijk te communiceren statussen ook daadwerkelijk verzonden worden. In de dataterugkoppeling geeft Opdrachtnemer in ieder geval aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze bereikbaar is.
7.7	Opdrachtnemer dient voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. Stroomlijn realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Stroomlijn eist bij uitval van de data binnen 5 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft. Stroomlijn accepteert maximaal 3 maal per kalenderjaar een uitval van data. Indien data uitval meer dan 3 maal per jaar uitvalt, heeft Stroomlijn het recht een direct opeisbare boete op te leggen van € 5.000,- per elke volgende keer dat de data uitval plaats vindt in dat kalenderjaar, zoals opgenomen in Bijlage 9 – Prestatieregeling. Indien de data uitval vaker voorkomt, kan Stroomlijn eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan opstelt waarin afdoende (verbeter)maatregelen zijn opgenomen om verdere data uitval te voorkomen, en is Opdrachtnemer verplicht dit verbeterplan zo snel mogelijk tot uitvoering te brengen.
7.8	Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Stroomlijn accepteert maximaal 5% niet-dataritten per maand per perceel. De Opdrachtnemer dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie bij Stroomlijn wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen. Bij meer dan 5% niet-dataritten ontvangt de Opdrachtnemer een boete van € 30,00 (ex. BTW) per niet-geregistreerde rit.
7.9	Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert Stroomlijn een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Stroomlijn volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van de chauffeurs dienen op dat moment bij Stroomlijn bekend te zijn.
8	Eisen aan het vervoer
8.1	De Klant wordt opgehaald, c.q. afgezet op het trottoir, direct voor de deur van het vertrek- en of bestemmingsadres. Bij een flat, instelling etc. geldt de hoofdingang of uitgang of op de openbare weg

	zo dicht mogelijk bij de deur van het adres. Op aanwijzing van een zorgaanbieder kan een warme overdracht verplicht worden. Opdrachtnemer kan hiervan alleen afwijken in geval het volgen van deze regel de veiligheid van de Klant, de chauffeur en/of omstanders in het geding brengt of wanneer Stroomlijn hier expliciet opdracht toe geeft.
8.2	De chauffeur begeleidt (dus) alleen in opdracht van Stroomlijn Klanten vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de ingang van het bestemmingsadres indien het dagbestedingsvervoer betreft. In uitzonderlijke gevallen én eveneens alleen in opdracht van Stroomlijn haalt de chauffeur een klant binnen op en zet de chauffeur de Klant binnen af. De instructies van Stroomlijn geven aan hoe de chauffeur in die gevallen moet handelen.
8.3	De chauffeur wacht minimaal 5 minuten vanaf het tijdstip van aanbellen of het naar binnen lopen om klant op te halen. Indien de klant na 5 minuten nog niet aanwezig is dient de chauffeur contact op te nemen met de planning van Stroomlijn, de planning belt de klant, bij geen contact dan meldt de planner bij de chauffeur dat de rit losgemeld kan worden. De chauffeur is dan gerechtigd te vertrekken als de Klant zich dan nog niet heeft gemeld en schrijft in de 5 minuten een vergeefsbriefje waarbij één gedeelte in de brievenbus van de Klant gedeponereerd wordt. Het andere deel levert de chauffeur in bij de Opdrachtnemer. Indien het een adres betreft waar geen brievenbus aanwezig is (zoals ziekenhuis) schrijft de chauffeur het briefje wel maar levert het in zijn geheel in bij Opdrachtnemer. Chauffeur meldt de rit vergeefs of loos aan Stroomlijn en rijdt niet eerder weg dan akkoord te hebben gekregen van Stroomlijn. De vergeefsbriefjes worden verstrekt door Stroomlijn. De Opdrachtnemer is verplicht om deze in elk voertuig te hebben liggen. Elke maand levert Opdrachtnemer alle vergeefsbriefjes op volgorde van datum in bij Stroomlijn.
8.4	De Opdrachtnemer staat gecertificeerde blindengeleidehonden en hulphonden gratis toe in het voertuig. Kleine hondjes mogen op schoot vervoerd worden, mits dit niet tot bezwaren leidt van de overige passagiers. Bij bezwaren treedt chauffeur altijd in overleg met Stroomlijn om het probleem gezamenlijk op te lossen.
8.5	De Klant mag één (1) reiskoffer, reistas of boodschappentas meenemen die een ruimte gelijk aan een reiskoffer inneemt. Klant mag daarnaast geen andere koffers, tassen of voorwerpen meenemen die hinder voor overige Klanten kunnen veroorzaken. Bij onduidelijkheid over de toepassing van deze regel neemt de chauffeur contact op met Stroomlijn. Kosten die Klanten moeten betalen voor het gebruik van het vervoer (zoals de eigen bijdrage), worden voldaan via een automatische incasso. Deze incasso wordt verzorgd door Stroomlijn.
8.6	Opdrachtnemers verklaren zich bereid om mee te werken aan de introductie van andere betaalmethoden dan nu zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument (OVchipkaart, contactloos betalen etc.). Kosten die gepaard gaan met de introductie van deze betaalmethoden komen (alsdan) voor rekening van Stroomlijn.
8.7	De chauffeur maakt direct melding aan Stroomlijn van ongeoorloofd of wangedrag van een Klant. Ditzelfde geldt voor ernstige incidenten.
8.8	De chauffeur dient een Klant met vermelding 'medische begeleider' op de vervoerspas (of in het scherm) NIET zonder begeleider te vervoeren.
8.9	Bij een ongeval met gewonden, dient een aangewezen functionaris of diens vervanger van de Opdrachtnemer naar de plaats van ongeval te gaan en adequate ondersteuning te bieden. Opdrachtnemer dient in bezit te zijn van een lijst van achtervang gegevens van haar personeel en heeft als taak om familie indien nodig zo spoedig mogelijk te informeren.
8.10	Opdrachtnemer stelt alles in het werk om uitval van voertuigen te voorkomen. Indien een voertuig onverwachts uitvalt, dient de Opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen op een door Stroomlijn aangewezen Basepoint binnen maximaal 30 minuten.
9	Eisen aan personeel
9.1	1. Meldt zich bij Stroomlijn aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden. 2. Volgt de instructies van Stroomlijn te allen tijde op 3. Voert op aangeven van Stroomlijn de terugbel-service uit. In de BCT staat vermeld of de reiziger

	wel of niet van tevoren gebeld wilt worden. 4. Accepteert dat er incidenteel sprake kan zijn van overwerk (uitloop van een dienst). 5. Neemt geen mutaties aan van de Klant en rijdt de rit zoals opgegeven door Stroomlijn. Indien klant op ander adres wenst afgezet te worden dan neemt chauffeur contact op met Stroomlijn. 6. Neemt op aanwijzing van Stroomlijn pauzes en rijdt naar de aangegeven pauzeplaats. 7. Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met Stroomlijn indien het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie. 8. Draagt een representatieve donkerblauwe pantalon met witte blouse welke door Opdrachtnemer worden verstrekt. 9. Biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage. 10. Biedt op verzoek van de Klant een vervoerbewijs aan, waarop vermeld staat: naam van het contract, datum en tijdstip van uitgifte, instapplaats, uitstapplaats, aantal te reizen kilometers, hoogte van de Klantbijdrage en het nummer van de klantenservice. 11. Beschikt over een geldig EHBO-diploma, niet ouder dan twee jaar, teneinde eerste hulp bij ongelukken te kunnen verlenen of is ten minste in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een het Rode Kruis Erkende of een gelijkwaardige instelling Rode Kruis erkende instelling. 12. Stroomlijn verstrekt een stropdas of choker voor uniforme herkenbaarheid. Boven de temperatuur van 26 graden is chauffeur vrijgesteld van het dragen van de stropdas/choker tijdens zijn dienst.
9.2	Chauffeurs volgen alle specifieke opleidingen die Stroomlijn wenst. Stroomlijn vergoedt de opleidingskosten aan Opdrachtnemer. De ureninzet die van de chauffeurs wordt gevraagd voor het volgen van deze opleidingen wordt vergoed tegen € 29,40 ex. btw per uur. Stroomlijn verzorgt deze opleidingen. Het betreft hier nadrukkelijk opleidingen aanvullend op de opleidingen die op basis van dit Aanbestedingsdocument door elke chauffeur met succes afgerond moeten zijn voordat ze ingezet mogen worden als chauffeur. De opleidingen voor de chauffeurspas, Het Nieuwe Rijden, EHBO, Code VVR etc. zoals geëist in dit Aanbestedingsdocument komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
9.3	Stroomlijn organiseert 6 keer per jaar een chauffeurspanel. Opdrachtnemer faciliteert de deelname van één of twee chauffeurs. De benodigde tijd voor dit overleg is op kosten van Stroomlijn.
10	Eisen aan in te zetten voertuigen
10.1	Het Taxivervoer dient te worden uitgevoerd met de onderstaande voertuigtypes. Stroomlijn zal deze diensten uitvragen en per dienst het benodigde voertuigtype vermelden. 1. Een 4 persoons taxi (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers) 2. Een 8 persoons taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers) 3. Rolstoelbus dagbestedingsroute. Voor het rijden van de dagbesteding zal Stroomlijn een rolstoelbus uitvragen. 4. Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste één geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden passagiers. Indien in één route twee rolstoelplaatsen vereist zijn, wordt een rolstoelbus met twee rolstoelplaatsen ingezet.
10.2	Moeten worden voorzien van bestickering conform opgave van Stroomlijn. Opdrachtnemer moet hiervoor rekening houden met een eigen investering van € 1.250,- per voertuig. Eventuele meerkosten (boven de € 1.250,-) komen voor rekening van Stroomlijn mits de kosten aantoonbaar zijn en Stroomlijn hiervoor akkoord geeft.

Deel 3: Programma van Eisen doelgroepenvervoer

Onderstaande eisen gelden voor alle vervoersvormen (leerlingenvervoer, jeugdhulpvervoer en taxidiensten) en zijn daarom ter verbetering van de leesbaarheid samengevoegd tenzij anders aangegeven.

1	Algemeen
1.1	De Opdrachtnemer neemt tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in opdracht van Stroomlijn en/of opdrachtgever, geen andere personen mee dan de door Stroomlijn en/of opdrachtgever opgegeven personen.
1.2	De dienst die Opdrachtnemer levert zal onder de naam die Stroomlijn en/of opdrachtgever hier aan geeft door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd en ook onder deze naam aan derden bekend worden gemaakt.
1.3	De Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan de aanwijzingen en opdrachten die Stroomlijn en/of opdrachtgever in het kader van de te sluiten opdracht aan Opdrachtnemer geeft.
1.4	De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals (maar niet limitatief): werving van personeel, ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegoopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk CAO-conflict, wanprestaties van een door de Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen, de krapte van de arbeidsmarkt dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de Opdrachtnemer liggen.
1.5	De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel die personen bij het instappen en/of uitstappen van het dienstmiddel dan wel tijdens de dienst overkomt. De Opdrachtnemer vrijwaart Stroomlijn en/of opdrachtgever voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid. Incidenten die zich voordoen worden door de Opdrachtnemer direct gemeld bij Stroomlijn en/of opdrachtgever.
1.6	Opdrachtnemer levert bij zijn Inschrijving een gedetailleerd concept implementatieplan in waarin de mijlpalen van het traject na definitieve gunning tot aanvang dienstverlening zijn beschreven en ingepland.
1.7	De Opdrachtnemer (opdrachtnemer) is gehouden om medewerking te verlenen, dan wel informatie te verstrekken over de juistheid en rechtmatigheid van de door de Opdrachtnemer geleverde diensten, ten einde een goedkeurende controleverklaring te verkrijgen door de Opdrachtgever.
1.8	De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het Taxivervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: *weer en verkeer (het DMG OV advies wordt gevolgd), ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegoopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk CAO-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen, de krapte van de arbeidsmarkt dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen. In geval van overmachtssituaties, zoals de Covid pandemie, of andere gebeurtenissen buiten de invloedssfeer van de vervoerder, die de continuïteit van het Taxivervoer in gevaar brengen, treden partijen in overleg over passende maatregelen. Partijen handelen met inachtneming van redelijkheid, billijkheid en transparantie. In het geval van extreme weersomstandigheden ($\geq$KNMI-code oranje) treden opdrachtgever en -nemer met elkaar in overleg. De basis voor de maatregelen wordt gevormd door het DMG-advies
1.9	De Opdrachtnemer, alsmede diens Onderaannemer(s) ingezet voor de Overeenkomst, gedraagt zich als goed werkgever als bedoeld in artikel 7:611 BW, en dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de geldende CAO-Taxivervoer. Zowel Opdrachtnemer als eventuele ingezette Onderaannemers beschikken hiertoe over een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) waarmee Opdrachtnemer aantoont dat hij door het SFM als voldoende wordt beoordeeld in het naleven

	van de CAO Taxi. De voldoende verklaring mag niet ouder zijn dan drie jaar. Opdrachtnemer dient na iedere controle van Opdrachtnemer dan wel Onderaannemer door het SFM de beoordelingsresultaten van het SFM aan Opdrachtgever en Stroomlijn en/of opdrachtgever te sturen. Wanneer de Opdrachtnemer of een ingezette Onderaannemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen voldoende meer scoort, dient hij Stroomlijn en/of opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen, inclusief de lijst van tekortkomingen die het SFM opmaakt. De Opdrachtgever is bevoegd om tussentijds na te laten gaan of de Opdrachtnemer en diens ingezette Onderaannemers volgens de informatie op de website van het SFM nog steeds aan het bedrijfsoordeel voldoen. Opdrachtnemer en Onderaannemers verlenen hiertoe alle benodigde medewerking.
1.10	Opdrachtnemer heeft de verplichting minimaal 10% (dan wel een hoger percentage indien door Opdrachtnemer aangeboden in haar Inschrijving) van de gerealiseerde omzet op jaarbasis aan SROI te realiseren conform de SROI-voorwaarden in Bijlage 4. De Opdrachtnemer meldt vacatures in het kader van de Opdracht eerst bij Baanbrekend Drechtsteden.
1.11	De Opdrachtgever vereist van de Opdrachtnemer, alsmede diens Onderaannemers ingezet voor de Overeenkomst, dat zij gedurende de uitvoering van de Overeenkomst in het bezit zijn en blijven 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 certificaten dienen uiterlijk op het moment van start van het Taxivervoer aan Stroomlijn en/of opdrachtgever overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de Opdrachtnemer (of één van de ingezette Onderaannemers) gedurende de uitvoering van de Overeenkomst een certificaat kwijtraakt, dan is de Opdrachtgever gerechtigd de boete als bedoeld in bijlage 9 – Prestatieregeling op te leggen. Op het moment dat aantoonbaar is dat Opdrachtnemer en Onderaannemers allen weer in het bezit zijn van het vereiste keurmerk/certificaat, komt per de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand de boete te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de Opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk/certificaat niet heeft gemeld aan Stroomlijn en/of opdrachtgever, dan wordt de boete alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Opdrachtnemer binnen 6 (zes) maanden het keurmerk/certificaat niet aantoonbaar (weer) in bezit heeft, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de Overeenkomst per direct, zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden. Indien een Onderaannemer binnen 6 (zes) maanden het keurmerk/certificaat niet aantoonbaar (weer) in bezit heeft, geldt een direct ingaand verbod op de inzet van deze Onderaannemer.
1.12	Opdrachtnemer beschikt gedurende de duur van de Overeenkomst over van de vergunning op grond van de Wet Personenvervoer 2000. Indien Verlies van deze vergunning leidt tot directe stopzetting van de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling direct te ontbinden. In geval dat een door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemer de bedoelde vergunning verliest, is het voor Opdrachtnemer per direct verboden deze Onderaannemer voor het Taxivervoer in te zetten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Opdrachtnemer dan in gebreke te stellen en binnen een redelijke termijn vervanging van de Onderaannemer, of andere passende maatregelen te verlangen, die de continuïteit van het Taxivervoer waarborgen.

2 Eisen aan personeel	
2.1	De Chauffeur(s): 1. Beschikt bij de start van de overeenkomst en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een relevante, geldige chauffeurspas. 2. Beschikt over goede, relevante sociale vaardigheden en vertoont altijd klantvriendelijk gedrag. 3. Heeft met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk. 4. Verwijdert geen Klant uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook. 5. Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal. 6. Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke

	rapportage en schriftelijke instructie mogelijk is. - Verricht geen medische handelingen anders dan hij/ zij bevoegd is. - Ziet er bij vervoer van of naar een school of instelling op toe dat de Klant daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/instelling. - Helpt de Klant bij het in- en uitstappen wanneer de situatie daar om vraagt en assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de Klant binnen het voertuig. - Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen. - Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld Stroomlijn en/of opdrachtgever op de hoogte. - Parkeert het voertuig zodanig dat de Klant niet de straat over hoeft te steken. - Haalt de sleutels uit het contactslot wanneer hij de auto verlaat en gaat pas rijden wanneer alle inzittenden in de gordel zitten. Niet vast is niet rijden. - Bij problemen gaat de chauffeur niet in discussie maar neemt de chauffeur contact op met Stroomlijn en/of opdrachtgever. - Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig. - Ziet er op toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de Klant, ook wanneer er geen Klant worden vervoerd. - Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de Klant. - Is vrij van zichtbare aanstootgevende of afschrikwekkende tatoeages en piercings. De aanbestedende dienst laat hierbij ruimte dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer het gesprek aangaan, in geval van tatoeages of piercings tot discussie met ouders/begeleiders/reizigers leiden." - Draagt een representatieve donkerblauwe pantalon met witte blouse welke door Partner worden verstrekt. - Maakt geen beeld- of geluidsopnamen van klanten. - Ziet er op toe dat klanten geen beeld- of geluidsopnamen maken van andere inzittenden.
2.2	Wanneer de Chauffeur ingezet wordt voor het vervoeren van rolstoelgebonden personen, dan worden de onderstaande aanvullende eisen aan de chauffeur gesteld: - Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van Klanten in een rolstoel dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen. - Beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking. - Heeft parate, actuele en complete kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS). - Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR. De cursus dient jaarlijks succesvol afgerond te worden door de in te zetten chauffeurs.
2.3	Stroomlijn en/of opdrachtgever levert een protocol aan voor het goed inrijden vastzetten/vervoeren/uitrijden van rolstoelen en of scootmobielen. Elk jaar dienen chauffeurs die Klanten vervoeren met rolstoelen en of scootmobielen een relevante training met theorie en praktijk te volgen met een voldoende af te ronden. De training mag gegeven worden door een VTL coach of trainingsbureau. Stroomlijn wordt ook uitgenodigd om hierbij aanwezig te zijn. De kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
2.4	Het is voor personeel van de Opdrachtnemer expliciet verboden om via de zogenaamde social media (Instagram, Facebook, X (voormalig) Twitter, e-mail en dergelijke) en via andere uitingen van welke aard dan ook, voor zover deze niet rechtstreeks samenhangen met de te leveren vervoersprestatie, contacten met cliënten te onderhouden.
3	Eisen aan voertuigen
3.1	Alle voertuigen: Dienen zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde schoon en representatief te zijn (o.a.

	geen schades, verschillende kleuren van carrosseriedelen etc.). De voertuigen worden minimaal 1 maal per 14 dagen gewassen. 2. Worden direct – en dus zonder tussenkomst van een centrale van de Opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door Stroomlijn. 3. De Opdrachtnemer kan tijdens deze beschikbaarheid de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden en geen combinaties maken met vervoer uit hun eigen of een andere centrale. 4. Moeten voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer zijn goedgekeurd voor taxivervoer. 5. Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie. De apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen en uitwisselen van de ritgegevens. Als de navigatieapparatuur geen vast onderdeel van het voertuig is, dient de Opdrachtnemer zijn/haar chauffeur hierin te faciliteren op kosten van Opdrachtnemer 6. Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm. 7. Dienen elke klant zicht naar buiten te bieden. 8. Zijn voorzien van een kinderslot. 9. Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle (mogelijke) Klanten waaronder ook kinderen. 10. Zijn rookvrij. 11. Zijn voorzien van werkende airconditioning en kachels. 12. Zijn wit van kleurstelling. 13. Taxi- en rolstoelbussen zijn uitgevoerd in lengte 2 (L2). Taxibussen zijn ingericht voor maximaal 8 lopers en hebben tenminste instapbeugels zodat de reiziger veilig kan instappen. In rolstoelbussen moeten of 8 lopers kunnen, of 6 lopers en 2 rollers. 14. Zijn, voor zover het voertuigen zijn die na 1-1-2016 voor het eerst op naam zijn gesteld, voorzien van een start-stop systeem dat gedurende de inzet voor Stroomlijn niet mag zijn uitgeschakeld. 15. Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanaf zijn zitplaats zittend (bijvoorbeeld via spiegels) alle inzittenden kan zien. 16. Zijn voorzien van deugdelijk werkende draadloze 'handsfree' communicatieapparatuur, waarmee de chauffeur in direct contact staat met Stroomlijn. Als de communicatieapparatuur geen vast onderdeel van het voertuig is, dient de Opdrachtnemer zijn/haar chauffeur hierin te faciliteren op kosten van Opdrachtnemer 17. Moeten voor aanvang dienst gecontroleerd worden (oliepeil, bandenspanning, schade etc.) en afgetankt / voldoende geladen zijn. 18. Moeten te allen tijde zijn voorzien van een gevulde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en een veiligheidshesje voor elke inzittende. Daarnaast moeten er via picogrammen gecommuniceerd worden dat roken en het nuttigen van etenswaar niet is toegestaan en dat iedereen zijn gordel om moet doen. 19. Krijgen op de benodigde momenten een onderhoudsbeurt en zijn te allen tijde APK goedgekeurd en verzekerd.
3.2	Voor de toegankelijkheid van het centrum van alle Drechtsteden gemeenten heeft Opdrachtnemer de taak om te zorgen voor een vergunning of transponder voor alle in te zetten voertuigen. De kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het betreft hier ook de kosten die Stroomlijn moet maken wanneer er vanwege het ontbreken of niet functioneren hiervan een ander cq. Vervangend voertuig gestuurd moet worden.
3.3	Indien nieuwe (niet tweedehands) voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf. Op dit moment geldt de Euro 6 norm voor nieuwe voertuigen.
3.4	Indien er gedurende de uitvoeringsfase van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft door

	de Opdrachtnemer, dan stelt de Opdrachtnemer Stroomlijn op de hoogte van dit voornemen (voor aanschaf van het voertuig).
3.5	Voor rolstoelbussen gelden de volgende aanvullende eisen: 1. De zitplaatsen van de rolstoelbussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, danwel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm. 2. Het bereiken van de zitplaatsen dient een door volwassen Klant volledig rechtopstaand te kunnen. 3. De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien. 4. Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel. 5. Zijn voorzien van tenminste twee rolstoelplaatsen, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de Klant. 6. Moeten minimaal voldoen aan de Euro 6 norm en dienen voorzien te zijn van een gecertificeerd roetfilter. 7. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden. 8. De volgende minimale maatvoering is vereist: a. breedte deuropening tenminste 900 mm b. hoogte deuropening tenminste 1700 mm c. looppad tenminste 500 mm d. doorgangshoogte tenminste 1800 mm e. stoelhoogte 400-500 mm f. afstand stoel-stoel tenminste 650 mm g. oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500 x 900 mm h. vloer geen niveauverschil
4	Contractmanagement & implementatie
4.1	Uitgangspunt van het contractmanagement is dat Stroomlijn en/of Opdrachtgever een overeenkomst hebben met Opdrachtnemer en beide ten dienste staan van de Reiziger. Het is niet de bedoeling om een harde afrekencultuur vorm te geven rond het contractmanagement. Dat laat uiteraard onverlet dat er wel sturing, naar de letter van de afspraken, zal plaatsvinden op de eisen die zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en de beloften die u doet in uw Inschrijving. Doelstelling van contractmanagement is: Het gezamenlijk bewerkstelligen van een optimale dienstverlening aan de Klant.
4.2	Na gunning wordt als onderdeel van het contract en het contractmanagement gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld aan de hand van de informatie in het Aanbestedingsdocument en de Inschrijving. Hiermee wordt de naleving van het contract op operationeel niveau geborgd
4.3	Opdrachtnemer committeert zich door inschrijving op deze aanbesteding aan deze werkwijze en de in het Dossier Afspraken en Procedures afgesproken onderwerpen. Het DAP moet inzage geven in de manier hoe wij onderling communiceren en het werk (de werkprocessen) met elkaar afspraken.
4.4	De Opdrachtnemer moet zich ervan bewust zijn dat Stroomlijn en/of opdrachtgever veel waarde hecht aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiertoe worden ook Kwalitatieve Prestatie Indicatoren ('KPI's') benoemd waarop de Stroomlijn en/of opdrachtgever gaat meten en sturen. Deze KPI's zijn gebaseerd op de toezeggingen in uw Inschrijving en de voorwaarden uit het Bestek en de Overeenkomst. De KPI's worden gekozen op basis van de prioriteit die ze volgens Stroomlijn en/of opdrachtgever hebben. De KPI's zijn gekwantificeerd en daarmee toetsbaar. De lijst van KPI's is een dynamisch document: gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de

	indicatoren uitgewisseld worden door andere prestatie indicatoren welke vanuit de Inschrijving, de Overeenkomst en/of het Bestek herleidbaar zijn. Opdrachtnemer committeert zich aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.
4.5	Voor zover de kwaliteitsbeschrijvingen van Opdrachtnemer niet voorzien in een regeling die aangeeft hoe er gehandeld moet worden op het moment dat de dienstverlening afwijkt van hetgeen de Opdrachtnemer heeft aangegeven bij zijn inschrijving, de afspraken in het DAP of van de eisen in dit Aanbestedingsdocument, geldt het volgende: Indien tijdens de contractperiode sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van hetgeen Opdrachtnemer is overeengekomen, wordt Opdrachtnemer in gebreke gesteld. Aansluitend krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om binnen een redelijke hersteltermijn de opdracht alsnog conform de overeenkomst uit te voeren. Wanneer ook dit niet leidt tot dienstverlening door Opdrachtnemer conform de toegezegde kwaliteit, kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer per direct ontbinden. Daarnaast is de boeteclausule zoals beschreven in <u>Bijlage 9 - Prestatieregeling</u> van toepassing.
4.6	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet in rekening gebracht worden aan Stroomlijn en/of opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt voldoende, deskundige medewerker(s) beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om aan haar kant de implementatie tijdig uit te voeren. dienen de implementatieactiviteiten dienen afgerond en gerealiseerd te zijn, voor een tijdige en soepele aanvang van het doelgroepenvervoer, na ingang Overeenkomst per 1 augustus 2024. Door inschrijving conformeert Opdrachtnemer zich aan deze deadline. Opdrachtnemer ziet er op toe dat deze deadline wordt gehaald en zorgt voor extra inzet indien nodig.
4.7	Stroomlijn zal de implementatie van de nieuwe Overeenkomsten projectmatig uitvoeren. Voor dit project zullen onder andere de volgende activiteiten worden uitgevoerd: 1. Kick-off meeting met Stroomlijn en/of opdrachtgever; 2. Definitief opstellen DAP; 3. Start reguliere overlegcyclus; 4. Inrichten managementrapportages; 5. Inrichten facturatieproces.
5	Duurzaamheid
5.1	Gedurende de looptijd van de overeenkomst conformeert Opdrachtnemer zich aan het basis scenario van verduurzaming, dan wel aan het scenario dat door Opdrachtnemer is aangeboden als onderdeel van de Inschrijving. Opdrachtnemer verplicht zich daarmee om conform het overeengekomen scenario een stijgend aandeel van de beladen kilometers te rijden met Zero-emissie voertuigen, conform het in het scenario geschetste tijdspad, en conform de geschetste omvang. Meer hierover staat beschreven in het aanbestedingsleidraad. Het door Opdrachtnemer aangeboden en gegarandeerde verduurzamingsscenario omvat alle soorten voertuigen, met uitzondering van rolstoelbussen, midibussen en touringcars. Voor die voertuigen geldt de eis vermeld in voorgaand artikel 3.3. van dit programma van eisen (deel 3). Indien naar aanleiding van de herzieningsclausule in bijlage 13, en artikel 10 van de Overeenkomst, aanvullende afspraken worden overeengekomen tussen Partijen voor de infasering van zero emissie voertuigen die buiten het verduurzamingsscenario vallen, dan garandeert Opdrachtnemer de uitvoering van deze aanvullende afspraken.

Ondertekening

Door ondertekening van deze bijlage verklaart Opdrachtnemer volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de eisen in bovenstaand programma van eisen.

Organisatienaam Opdrachtnemer / Combinant 1	
Naam Ondertekeningsbevoegde	
Functie Ondertekeningsbevoegde	
Datum	
Handtekening ondertekeningsbevoegde	

Organisatienaam Combinant 2*	
Naam Ondertekeningsbevoegde	
Functie Ondertekeningsbevoegde	
Datum	
Handtekening ondertekeningsbevoegde	

**Indien van toepassing*