

EU-aanbesteding leerlingenvervoer gemeente Helmond

Programma van Eisen

Inhoudsopgave

1. Eisen aan de inschrijver en/of onderaannemer	4
1.1. TX-keurmerk	4
1.2. Vergunning Wet Personenvervoer 2000.....	4
1.3. Naleving CAO Taxivervoer	4
2. Inzet onderaannemers	4
3. Dienst	5
3.1. Beschrijving dienst.....	5
3.2. Looptijd van de overeenkomst.....	5
4. Uitvoering	5
4.1. Verzorgen vervoer	5
4.2. Combinatiebeperkingen	5
4.3. Tussentijdse aanpassingen rittenschema	5
4.4. Ophaal- en afzetmarges, vertragingen en rituitval.....	5
4.5. Loosmeldingen	6
4.6. Individuele reistijd in een voertuig.....	6
4.7. Opstap- en/of overstapplaatsen.....	6
4.8. Chauffeursinzet.....	7
4.9. Begeleiding.....	7
4.10. Rookverbod, alcoholverbod en orde	7
4.11. Hulpmiddelen	8
5. Personeel	9
5.1. Chauffeurs.....	9
5.2. Begeleiding	10
5.3. Verklaring omtrent het gedrag.....	10
5.4. Overig personeel	10
6. Materieel	11
6.1. Voertuigtypen.....	11
6.2. Algemene eisen aan de voertuigen.....	11
6.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	11
6.4. Milieueisen.....	11
7. Communicatie	13
7.1. Bereikbaarheid centrale.....	13
7.2. Communicatie	13
8. Klachten en meldingen	14
8.1. Klachten.....	14
8.2. Afhandeling klachten	14
8.3. Meldingen.....	14
8.4. Evaluatie	14
9. Registratie en evaluatie	16
9.1. Ritadministratie.....	16

9.2. Evaluatie	16
10. Financieel.....	17
10.1. Vergoeding voor de opdrachtnemer	17
10.2. Mutaties	17
10.3. Efficiënte planning ritten	17
10.4. Facturatie	17
10.5. Indexering	18
10.6. Niet nakoming	18
11. Overig.....	19
11.1. Implementatieplan	19
11.2. Controle en toezicht.....	19
11.3. Aansprakelijkheid	19
11.4. Persoonsgegevens	19
BIJLAGE 1: Leerlingenlijst en rittenoverzicht	21
BIJLAGE 2: Gedragscode.....	22
BIJLAGE 3: Protocol meldingen incidenten leerlingenvervoer	23

1. Eisen aan de inschrijver en/of onderaannemer

1.1. TX-keurmerk

De inschrijver en elke onderaannemer, die betrokken zal zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, moeten bij aanvang en tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst aantoonbaar in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of een aantoonbaar vergelijkbaar keurmerk).

1.2. Vergunning Wet Personenvervoer 2000

De inschrijver en elke door hem in te zetten onderaannemer moeten beschikken over de vergunning volgens de Wet Personenvervoer 2000 en deze behouden gedurende de looptijd van de overeenkomst.

1.3. Naleving CAO Taxivervoer

De inschrijver moet met een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) aantonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer nauwkeurig worden nageleefd. Deze (actuele en geldige) verklaring moet bevestigen dat de CAO-naleving door de vervoerder als voldoende wordt beoordeeld door SFM. Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan de Gemeente verzoeken om een recente verklaring.

2. Inzet onderaannemers

1. Het is opdrachtnemer toegestaan om onderdelen van de overeenkomst te laten uitvoeren door een onderaannemer. De onderaannemer moet op de hoogte zijn van de eisen binnen deze opdracht en voert de opdracht conform de overeenkomst (waaronder het Programma van Eisen) uit. De opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle zaken die de onderaannemer in het kader van de overeenkomst uitvoert.
2. De opdrachtnemer dient (bij aanvang en gedurende de uitvoering van de overeenkomst) schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar te maken welke onderdelen van de overeenkomst hij laat uitvoeren door een onderaannemer. Hierbij levert de opdrachtnemer, ten aanzien van de onderaannemer, een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel en een bewijs van het TX-keurmerk aan.
3. Onderaannemers zijn geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen, zoals de gemeente, ouders en scholen. De opdrachtnemer blijft het aanspreekpunt.

3. Dienst

3.1. Beschrijving dienst

1. De dienst wordt gebruikt door leerlingen die woonachtig zijn binnen de gemeente Helmond en een, door de gemeente ontvangen, indicatie hebben voor het gebruik van leerlingenvervoer.
2. Het vervoer heeft in beginsel betrekking op de verplaatsing van de woon- of verblijfadres van de leerling naar school en vice versa. Met uitzondering en onder bepaalde voorwaarden kan er afgeweken worden naar stage, opvoedkundige centra en/of ophaaladressen elders.
3. Met ingang van het schooljaar 2025/2026 zijn naar verwachting circa 435 leerlingen geïndiceerd voor het gebruik van leerlingenvervoer.
4. Het aantal leerlingen, de herkomsten (woon- of verblijfadres) en bestemmingen kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen.
5. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage.

3.2. Looptijd van de overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in op 1 augustus 2025. De vervoeractiviteiten starten met ingang van het schooljaar 2025/2026.
2. De overeenkomst heeft een looptijd van vijf jaar en eindigt op 31 juli 2030. De vervoerder is verplicht voordien alle uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen na te komen, tenzij schriftelijk met de opdrachtgever anders is overeengekomen.
3. De opdrachtgever kan de overeenkomst eenzijdig met één periode van twee jaar verlengen. De opdrachtnemer wordt hierover uiterlijk zes maanden voor afloop van de initiële contractperiode schriftelijk geïnformeerd.

4. Uitvoering

4.1. Verzorgen vervoer

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

4.2. Combinatiebeperkingen

1. Het is toegestaan om leerlingen die worden vervoerd naar of vanaf cluster 1- en cluster 2- scholen samen in één voertuig te vervoeren of hen voor (een deel van) de rit gecombineerd te vervoeren met leerlingen die naar of vanaf een cluster 4-school reizen. Om dit mogelijk te maken, verstrekt de opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de clusterindeling van leerlingen en scholen.
2. Het is toegestaan om het voor de gemeente Helmond verrichte leerlingenvervoer te combineren met het leerlingenvervoer dat voor andere gemeenten wordt uitgevoerd, tenzij dit in strijd is de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen.

4.3. Tussentijdse aanpassingen rittenschema

1. De omvang van het vervoer kan tussentijds wijzigen. Dit kan onder meer, maar niet uitsluitend, door het toelaten van nieuwe leerlingen, het beëindigen van het vervoer van bestaande leerlingen, het verhuizen van leerlingen of het overgaan naar een andere school.
2. De opdrachtgever informeert de Vervoerder over wijzigingen in het leerlingenbestand als bedoeld in lid 1.
3. De vervoerder is verplicht de doorgegeven wijzigingen binnen vijf werkdagen door te voeren in de rittenplanning en het vervoer dienovereenkomstig uit te voeren. Daarbij informeert de Vervoerder de Opdrachtgever schriftelijk over de effecten die dit heeft op de kosten voor de Opdrachtgever.

4.4. Ophaal- en afzetmarges, vertragingen en rituitval

1. Leerlingen dienen binnen een tijdsmarge van 15 minuten respectievelijk voor het aanvangstijdstip en na het eindtijdstip van lesactiviteiten afgeleverd en opgehaald te worden bij school.
2. Inschrijvers dienen uit te gaan van voorgaande ophaal- en afzetmarges. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijdsmarge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd. Verruiming vindt uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
3. Wanneer het voertuig een substantiële vertraging oploopt, dient de vervoerder de

ouders/verzorgers en/of de school te informeren over zowel de vertraging als de gevolgen voor het vertrek- en aankomsttijdstip. Een substantiële vertraging is gedefinieerd als een vertraging van 15 minuten of meer ten opzichte van de ritplanning.

4. Wanneer een leerling niet op tijd aanwezig is bij het woon- of verblijfadres of de school, dient de vervoerder de ouders/verzorgers respectievelijk de school hierover te informeren. De chauffeur wacht maximaal drie minuten op de betreffende leerling. Ook kan – indien mogelijk en met de ouders/verzorgers of de school zo afgesproken – na drie minuten opnieuw naar de opstaplocatie gereden worden om de leerling mee te nemen. Wanneer de leerling nog altijd niet aanwezig is, mag de rit worden vervolgd. Dit geldt ook voor een situatie waarin de ouders/verzorgers en/of de school aangeven dat de leerling niet binnen drie minuten vertrek-gereed is.
5. Wanneer een geplande rit door welke oorzaak dan ook uitvalt, dient de vervoerder binnen 30 minuten voor vervangend vervoer te zorgen en ouders/verzorgers hiervan op de hoogte te brengen.

4.5. Loosmeldingen

Loosmeldingen zijn situaties waarin een vervoerder arriveert om een leerling op te halen, maar de leerling blijkt niet aanwezig te zijn zonder dat dit van tevoren is doorgegeven. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals een vergeten afspraak of een wijziging in het schema van de leerling. Hoewel een enkele loosmelding onvermijdelijk kan zijn, is het belangrijk om bij herhaalde loosmeldingen actie te ondernemen om de efficiëntie van het leerlingenvervoer te waarborgen en onnodige kosten te voorkomen. De opdrachtnemer registreert de loosmeldingen en de opdrachtgever kan deze op aanvraag opvragen bij de opdrachtnemer.

De vervoerder kan de terugrit afmelden op het moment dat de leerling vanuit de heenrit loos is gemeld. Op het moment dat de rit loos wordt gemeld, verwacht de opdrachtgever dat de opdrachtnemer de ouders/verzorgers hierover informeert.

Als de loosmeldingen – ondanks dat ouders hierover geïnformeerd zijn – blijven aanhouden, neemt de opdrachtnemer telefonisch contact op met de ouders/verzorgers. Dit gesprek biedt een kans om de situatie direct te bespreken en mogelijke oorzaken van de herhaalde loosmeldingen te horen. Tijdens het gesprek wordt samen naar een oplossing gezocht om verdere loosmeldingen te voorkomen.

Indien de individuele loosmeldingen per maand blijven aanhouden en de eerder genomen maatregelen geen resultaat opleveren, kan de opdrachtnemer in overleg treden met de opdrachtgever. In gezamenlijk overleg zal per situatie worden vastgesteld welke vervolgstappen en/of consequenties van toepassing zijn.

4.6. Individuele reistijd in een voertuig

1. De opdrachtnemer dient te streven naar een zo kort mogelijke reistijd. De reistijd per individuele leerling is gelimiteerd tot 60 minuten per rit. Een combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijdcriterium.
2. Uitsluitend in uitzonderingssituaties kan in overleg én na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever de maximale individuele reistijd worden opgehoogd naar 75 minuten.
3. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling. Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en toestemming van de opdrachtgever.

4.7. Opstap- en/of overstapplaatsen

Het gebruik van opstap- of overstapplaatsen is (vooralsnog) niet toegestaan. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de opdrachtgever gerechtigd opstap- of overstapplaatsen in te voeren (of weer af te schaffen). Op dat moment zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om de mogelijkheden voor invoering te bespreken. De opdrachtgever beslist na overleg met de opdrachtnemer omtrent invoering (of afschaffing) van opstap- of overstapplaatsen.

Invoering (of afschaffing) van opstap- of overstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden.

4.8. Chauffeursinzet

Het uitgangspunt is dat voor elke route een vaste groep chauffeurs wordt ingezet. Dit is bevorderend voor de doelgroep. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers en de opdrachtgever in de betreffende rit binnen 24 uur door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over de genomen maatregelen. Ook is het uitgangspunt dat er voor elke chauffeur met een vaste groep vervangers wordt gewerkt. Verder dient opdrachtnemer te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de route is geborgd.

4.9. Begeleiding

Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van opdrachtgever, noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen tijdens het vervoer. Opdrachtnemer moet hieraan meewerken door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig, indien dit door opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht.

Een begeleider is in eerste instantie een persoon uit de directe kring van betrokkenen van een leerling die als onbetaalde begeleider van die leerling meereist. Het kan voorkomen dat één van de ouders, naar oordeel van de opdrachtgever, niet kan meereizen als begeleider. Indien dit zo is behoort de opdrachtnemer – in afstemming met de gemeente – vanuit zijn eigen organisatie een begeleider te laten meereizen.

De vergoeding voor deze begeleiding zal € 39,95 (exclusief btw) per uur bedragen met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit wordt vastgesteld aan de hand van Easy Travel Pro 11. Aan de hand van de standaardinstellingen (fabrieksinstellingen) wordt de reistijd van de route bepaald. Daarnaast wordt de directe terugreis (en in geval van de middagrit de heenreis) vergoed tot het eerste ophaaladres van de route. In voorkomende situaties dienen de kosten separaat inzichtelijk op de factuur te worden geplaatst.

Een, door opdrachtnemer ingezette, begeleider is nooit in contact geweest met justitie en is nooit veroordeeld voor relevante zaken voor het leerlingenvervoer. De begeleider dient een geldige VOG te overleggen aan de opdrachtnemer. Ook dient de begeleider te beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om met de doelgroep van het leerlingenvervoer om te kunnen gaan of is hiervoor aantoonbaar opgeleid.

4.10. Rookverbod, alcoholverbod en orde

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

4.11. Hulpmiddelen

Algemene hulpmiddelen

Tijdens het vervoer kan het nodig zijn om gebruik te maken van verschillende hulpmiddelen zoals rolstoelen, loopfietsen, zitverhogers, of kinderstoelen. De verantwoordelijkheid voor het verstrekken van deze hulpmiddelen ligt bij de ouders/verzorgers van de leerling.

Geïndiceerde hulpmiddelen

Voor specifieke geïndiceerde hulpmiddelen, zoals een 5- of 7-puntsgordel, dienen ouders een aanvraag in te dienen bij de gemeente. De gemeente beoordeelt de aanvraag en neemt een besluit over de verstrekking van het hulpmiddel.

Specifieke hulpmiddelen

In gevallen waar een leerling een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond meeneemt, dient de opdrachtnemer kosteloos alle medewerking te verlenen. Bij groepsvervoer moeten standaard zitverhogers, kinderstoelen, en gordelverlengers door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld. Denk hierbij ook aan hulpmiddelen ter ondersteuning van het gedrag in de taxi zoals bijvoorbeeld een koptelefoon of tablet etc.

Veiligheid

De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle hulpmiddelen die de leerlingen nodig hebben om veilig vervoerd te worden veilig worden geïnstalleerd, vastgezet en gebruikt in het voertuig. De opdrachtnemer dient aan alle hulpmiddelen kosteloos alle medewerking te verlenen.

5. Personeel

5.1. Chauffeurs

1. Alle in te zetten chauffeurs voldoen aan de navolgende eisen. De chauffeur:
 - a. Heeft - aantoonbaar door de opdrachtnemer - met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden (of een daarmee vergelijkbare training die op zuinig rijgedrag gericht is) en past dit toe in de dagelijkse praktijk. Heeft een servicegerichte instelling. Past goede sociale vaardigheden toe;
 - b. Beschikt aantoonbaar over kennis van de omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer, door het bijwonen van georganiseerde bijeenkomsten van scholen of het volgen van de introductie cursus leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Taxi;
 - c. Heeft goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied;
 - d. Heeft goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal. Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportages worden opgesteld;
 - e. Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of van het certificaat EHBO.
 - f. Is verplicht op de hoogte te zijn van de gedragscode en zich hieraan te houden (zie bijlage 2).
2. Aan de dienstverlening door de chauffeur worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:
 - a. Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig;
 - b. Draagt zorg voor het stilzetten van het voertuig op een veilige plaats aan de juiste kant van de weg, zodat de leerlingen niet de weg over hoeven te steken bij het in- en uitstappen;
 - c. Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een leerkracht;
 - d. Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
 - e. Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt;
 - f. Zorgt ervoor dat altijd via een vaste route wordt gereden, tenzij dit door wegomleidingen en/of instructies gegeven door het vervoerbedrijf niet mogelijk is;
 - g. Neemt in geval van substantiële vertraging (bijvoorbeeld pech onderweg), waardoor een afwijking van meer dan 15 minuten dreigt te ontstaan in de aflevering bij de school of aan het woon- of verblijfadres, contact op met de school of ouders/verzorgers om de vertraging te melden;
 - h. Maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De Vervoerder neemt hiertoe het initiatief.
 - i. De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur of door een door hem of haar aangewezen persoon/begeleider.
3. Bij problemen met de kinderen en/of de ouders/verzorgers worden de ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf zo snel mogelijk daarvan op de hoogte gesteld. De chauffeur is verplicht dit te melden. De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever middels het waarschuwingsprotocol op de hoogte (zie bijlage 3).
4. Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen. De chauffeur:
 - a. Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden;
 - b. Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers dan wel de bereidheid deze kennis binnen een halfjaar na gunning door middel van een cursus te verkrijgen. Hieronder valt onder meer, maar niet uitsluitend, het al dan niet met een rolstoellift laten in- en uitstappen van de rolstoelgebruiker en het vastzetten van de rolstoel met de daartoe voorhanden systemen;
 - c. Heeft kennis van de in de voertuigen aanwezige 'rolstoelinzittenden beveiligingssystemen' (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis binnen een halfjaar na gunning door middel van een cursus te verkrijgen.

Met opmerkingen [Bd1]: bij punt 4b staat expliciet dat de kennis binnen een halfjaar door een cursus verkregen moet worden. Hier bij punt 4c staat wel dat de kennis met een cursus verkregen moet worden, maar hier staat geen termijn bij vermeld. Willen we dat nog wel toevoegen of is dit opzettelijk open gelaten?

5.2. Begeleiding

1. De vervoerder draagt zorg voor begeleiding van ritten die worden gereden met leerlingen met een indicatie 'begeleiding', alsmede van ritten waar zeven of meer leerlingen worden vervoerd.
2. De Vervoerder draagt zorg voor een vaste begeleider en bij voorkeur een vaste vervangend begeleider, welke bij ouders/verzorgers, school en leerling bekend zijn.
3. De begeleider dient aan de onderstaande eisen te voldoen. De begeleider:
 - a. Heeft een servicegerichte instelling;
 - b. Heeft goede sociale vaardigheden;
 - c. Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
 - d. Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep;
 - e. Is op de hoogte van de gedragscode en houdt zich hieraan (zie bijlage 2).

5.3. Verklaring omtrent het gedrag

De in te zetten chauffeurs en begeleiders beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die niet ouder is dan drie jaar. De vervoerder draagt de kosten van het verstrekken van de verklaring.

5.4. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- a. De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- b. De opdrachtnemer wijst een persoon aan die voor de opdrachtgever, onderwijslocaties en ouders/verzorgers direct het aanspreekpunt is.

6. Materieel

6.1. Voertuigtypen

1. Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen: taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers); taxibussen (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers); rolstoelbussen (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).
2. Het is de vervoerder toegestaan de voor dit contract ingezette voertuigen voor andere vervoersoorten en contracten in te zetten voor zover dit niet leidt tot overtreding van de in deze overeenkomst van toepassing zijnde eisen.

6.2. Algemene eisen aan de voertuigen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- a. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer).
- b. In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- c. In het voertuig is een lijst aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- d. De voertuigen hebben een representatief uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren). Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- e. In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- f. Indien voor de communicatie gebruik wordt gemaakt van een mobiele telefoon dient de vervoerder ervoor zorg te dragen dat de chauffeur de telefoon onder alle omstandigheden 'hands-free' kan bedienen.
- g. Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.
- h. Alle voertuigen zijn voorzien van airco.
- i. De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit kan betekenen dat in de winterperiode de voertuigen zijn voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.
- j. Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.

6.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (WR) van het Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen (stichting Vilans).
2. De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
3. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

6.4. Milieueisen

1. Alle door de vervoerder ingezette voertuigen voldoen ten minste aan de emissienorm Euro 6.
2. De vervoerder dient de voertuigen dusdanig te onderhouden dat deze te allen tijde aan de emissienormen voldoen. De vervoerder toont dit aan door ten minste een maal per jaar de daadwerkelijke uitstoot van de voertuigen te laten meten door een erkende keuringsinstantie en de door deze keuringsinstantie afgegeven keuringsrapporten ter beschikking van de opdrachtgever te stellen.

3. De inzet van voertuigen met een geringere emissie dan de vigerende Euro-6-norm is wenselijk.
4. De inschrijver die toezegt een bepaald aandeel kilometers met milieuvriendelijke(r) voertuigen af te leggen, is gehouden dit aandeel gedurende de uitvoering van het contract aantoonbaar te realiseren. Hiertoe levert de vervoerder binnen vier weken na afloop van een halfjaarperiode met de kwartaalrapportages een overzicht in van de kilometerstanden van de voor het vervoer ingezette voertuigen en (voor zover van toepassing) afschriften van keuringsrapporten waarop de kilometerstand vermeld is.

7. Communicatie

7.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen, dat het leerlingenvervoer operationeel is, telefonisch bereikbaar voor ouders/verzorgers en andere belanghebbenden van de leerlingen. Dit geldt vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling op het woon- of verblijfadres is afgezet. De opdrachtnemer dient in de inschrijving aan te geven op welke manier de centrale bereikbaar is (openingstijden, telefoon, e-mail, etc.) en geeft aan binnen welke tijdsspanne de klanten telefonisch te woord worden gestaan.

7.2. Communicatie

1. De opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele bijzonderheden, roosters, adressen en reisdagen);
2. De opdrachtnemer maakt gebruik van digitale communicatiemiddelen richting ouders/verzorgers en opdrachtgever. Hierbij dient te worden gedacht aan een webapplicatie die voor alle betrokkenen bereikbaar is en kan worden gebruikt voor onder andere ziek- en betermeldingen, leerlingeninformatie, ritgegevens, etc.
3. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling schriftelijk, uiterlijk twee weken voor de eerste schooldag van elk schooljaar. Deze informatie bestaat uit alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte informatie doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen en telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is.
4. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling schriftelijk bij belangrijke wijzigingen in de ritplanning.
5. De opdrachtnemer dient uiterlijk een week voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen.
6. Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning.
7. Opdrachtgever stimuleert onder ouders/verzorgers en scholen het gebruik van het Taxipaspoort of een soortgelijk document. Indien leerlingen een Taxipaspoort hebben, dient de chauffeur hiervan kennis te nemen.

Met opmerkingen [Bd2]: Waarover informeert de opdrachtnemer in dit geval? of is waar de opdrachtnemer over informeert wat staat onder het punt bij nummer 5? In dat geval misschien prettig/handig om punt 4 en 5 hier samen te voegen?

Met opmerkingen [GA3R2]: Is dit prettiger lezen?

Met opmerkingen [Bd4R2]: Yes, dit leest zeker prettiger!

8. Klachten en meldingen

8.1. Klachten

1. Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin, van de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
2. De opdrachtnemer dient een protocol/informatiefolder op te stellen met gedragsregels dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever wordt overhandigd. In deze folder dient uitdrukkelijk te worden opgenomen dat de opdrachtgever onder bepaalde omstandigheden de bevoegdheid heeft om consequenties te verbinden aan gedrag dat niet conform de gedragsregels is.

Aanname en registratie

1. De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend.
2. De opdrachtnemer kent aan iedere klacht een uniek nummer toe.
3. De contactgegevens van het meldpunt voor klachten – zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres – worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) leerlingen.
4. De opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens:
 - a. Naam indiener klacht.
 - b. Aard en inhoud van klacht.
 - c. Datum en aanvangstijdstip rit
 - d. Nummer route.
 - e. Naam en geboortedatum leerling.
 - f. Naam school.

8.2. Afhandeling klachten

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
2. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie of een uitnodiging voor een gesprek (mogelijk in het bijzijn van de opdrachtgever).
3. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente.

8.3. Meldingen

1. Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger die meldt dat zijn of haar kind die ochtend niet is opgehaald.
2. De opdrachtnemer houdt dagelijks een digitaal overzicht bij van de meldingen. Op verzoek van opdrachtgever biedt opdrachtnemer onverwijld inzicht in het overzicht van meldingen.
3. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - a. Naam indiener melding.
 - b. Aard en inhoud van melding.
 - c. Datum en aanvangstijdstip rit.
 - d. Nummer route en naam school.
 - e. Naam en geboortedatum leerling.
4. Indien het niet lukt om tot een gezamenlijke afstemming te komen en/of verandering van het gedrag van het kind en/of als de chauffeur meerdere kleine incidenten meldt die samen zorgen voor onveiligheid in de taxi en opdrachtnemer geen structurele oplossing kan vinden, stelt de opdrachtnemer de opdrachtgever middels het waarschuwingsprotocol op de hoogte (zie bijlage 3).

8.4. Evaluatie

In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de vervoerder een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende drie achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de vervoerder binnen 30 dagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te

dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de vervoerder.

9. Registratie en evaluatie

9.1. Ritadministratie

1. Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens.:
 - a. Totaal aantal uitgevoerde leerlingritten (op leerlingenniveau);
 - b. Ritplanning (leerlingennamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen), aantal nog vrije zitplaatsen, naam ingezette chauffeur per rit, type voertuig dat is ingezet, kenteken ingezet voertuig;
 - c. Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan; incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers); een overzicht van de ontvangen meldingen;
 - d. een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd.
2. Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos digitaal aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een kind gedurende een langere periode (meer dan vier schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

9.2. Evaluatie

1. Gedurende de eerste zes maanden zal minimaal één keer per twee maanden overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld. Na een halfjaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. De opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg in het vervolg twee keer per schooljaar te houden.
2. Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan – op aangeven van de opdrachtgever – overleg plaatsvinden tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.

10. Financieel

10.1. Vergoeding voor de opdrachtnemer

1. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt berekend door het aantal leerling kilometers te vermenigvuldigen met het geoffreerde tarief per leerling kilometer.
2. Het aantal leerling kilometers wordt bepaald op basis van de kortste afstand tussen vertrek- en aankomstadres zoals aangegeven door Routenet met als instelling 'kortste rijtijd'. Dit is dus ongeacht de daadwerkelijk afgelegde afstand, het combineren van de rit en/of het ingezette voertuigtype.
3. Het geoffreerde tarief per leerling kilometer dient te zijn gebaseerd op prijspeil 2025.
4. Indien een leerling individueel vervoerd moet worden, mag de opdrachtnemer voor de betreffende ritten een opslagpercentage van 50% in rekening brengen, boven op het geoffreerde tarief.
5. Indien een leerling rolstoel gebonden is én voor deze leerling moet een rolstoelbus ingezet worden, mag de opdrachtnemer voor de ritten van de betreffende rolstoel gebonden leerling een opslagpercentage van 25% in rekening brengen, boven op het geoffreerde tarief.

10.2. Mutaties

1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
2. Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan vijf schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vier aaneengesloten dagen, dient de mutatie wel te worden geregistreerd door de opdrachtnemer en is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke leerling(en). De registraties moeten inzichtelijk zijn voor opdrachtgever.
3. Als door ziekte (of studiedagen) van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet.
4. De Opdrachtnemer is verplicht te allen tijde een voor de betreffende leerling(en) passend voertuig in te zetten, ook wanneer de ritplanning wordt aangepast.

10.3. Efficiënte planning ritten

1. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt en kwalitatief mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar.
2. Ten minste een maal per jaar maakt de Vervoerder een nieuwe ritplanning, gebaseerd op de leerlingen, hun herkomst- en bestemmingsadressen zoals die in het nieuwe schooljaar gelden. Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
3. Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is. Voor elke rit wordt de ritprijs bepaald conform de uitgangspunten van paragraaf 9.1.

10.4. Facturatie

1. De opdrachtnemer factureert maandelijks de kosten voor het verrichte vervoer. De factuur wordt voorzien van een verifieerbare onderbouwing in een spreadsheet, waarin ten minste per rit de bijbehorende aantallen leerlingkilometers, vertrek- en bestemmingsadressen zijn gespecificeerd.
2. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden. De onderbouwing dient tevens digitaal te worden verstrekt.
3. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand in te dienen inclusief de digitale bijlagen.

4. De opdrachtgever betaalt vervolgens binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur en de bijbehorende bijlagen.

10.5. Indexering

1. Jaarlijks, met ingang van het nieuwe schooljaar, kunnen de tarieven geïndexeerd worden met de NEA-index.
2. De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van de onderbouwing.
3. De eerste indexering kan plaatsvinden met ingang van het schooljaar 2026/2027

10.6. Niet nakoming

1. Indien opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst stelt opdrachtgever hem in gebreke, tenzij nakoming van de betreffende verplichting al blijvend onmogelijk is, in welk geval opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim is.
2. De ingebrekestelling is een schriftelijke aanmaning waarbij opdrachtgever de aanbieder een redelijke termijn gunt om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
3. Voor zover opdrachtnemer de verplichtingen alsnog niet is nagekomen en de fatale termijn is verstreken, is opdrachtnemer in verzuim en behoudt opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden.
4. Onverminderd het recht op ontbinding heeft opdrachtgever de mogelijkheid om, wanneer vast is komen te staan dat opdrachtnemer de afspraken in deze overeenkomst niet nakomt/is nagekomen, passende maatregelen te nemen om de vastgestelde tekortkomingen op te heffen. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:
 - a. Het aanpassen van de afspraak over prestaties en tarieven;
 - b. Het terugvorderen of verrekenen van (een deel van) het bedrag dat bestempeld is als onrechtmatig;
 - c. Het opleggen van een korting van maximaal 5% op de afgesproken tarieven;
 - d. Het opzeggen van de overeenkomst;
 - e. Het doorvoeren van een (tijdelijke of duurzame) cliëntenstop.
5. Voor zover opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de overeenkomst, is opdrachtnemer aansprakelijk voor vergoeding van de door de opdrachtgever geleden schade ten gevolge van de tekortkoming. Van opdrachtgever mag worden verwacht dat de schade zoveel mogelijk wordt beperkt. De aansprakelijkheid doet verder niet af aan de verplichtingen van opdrachtnemer conform overeenkomst.
6. Een onjuistheid of onvolledigheid van hetgeen opdrachtnemer heeft verklaard ten behoeve van de inkoopprocedure stellen partijen gelijk met een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst als bedoeld in dit artikel.

Met opmerkingen [Bd5]: Ineens gaat het over "aanbieder", denk dat we hier ook gewoon opdrachtnemer bedoelen?

11. Overig

11.1. Implementatieplan

1. De winnende inschrijver(s) moet(en) uiterlijk tien werkdagen na definitieve gunning van de opdracht een implementatieplan aanleveren aan de opdrachtgever.
 - a. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning van de bijbehorende acties.
 - b. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het inrichten van de digitale communicatiemiddelen, het eventueel werven van nieuw personeel, het opleiden en instrueren van personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
2. Het implementatieplan wordt na aanlevering met de opdrachtgever doorgenomen. Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de stand van zaken betreffende de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

11.2. Controle en toezicht

1. De opdrachtnemer dient uiterlijk 1 juli een jaarrekening en jaarverslag over het voorafgaande jaar aan te leveren.
2. De opdrachtgever heeft het recht om aangekondigde en onaangekondigde (steekproef)controles te (laten) uitvoeren. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan. De opdrachtnemer en/of haar onderaannemers dienen alle medewerking hieraan te verlenen en dienen alle informatie aan te leveren welke hiertoe benodigd is. Hierbij kan worden gedacht aan urenlijsten, activiteiten inzet professionals, kwalificaties professionals, documenten behorende bij de financiële administratie etc. De opsomming is niet uitputtend. Een eventueel controleprotocol van de gemeente doet aan deze bevoegdheid niets af. Indien noodzakelijk, stelt de opdrachtnemer op basis van de resultaten een plan van aanpak op met concrete verbeterpunten. De onderzoeksresultaten worden ook meegenomen bij de overweging voor verlenging van de overeenkomst.

11.3. Aansprakelijkheid

1. De opdrachtnemer dient zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren en zijn onderaannemers te verplichten dezelfde verzekeringen af te sluiten.
2. De opdrachtnemer dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht passagiers) minimaal 5 miljoen euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis voor schade aan zaken. Voor grotere voertuigen (meer dan acht passagiers) dient de dekking voor schade aan personen per gebeurtenis minimaal 10 miljoen te bedragen en minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.
3. De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen.
4. Opdrachtnemer dient over bovengenoemde verzekeringsdekkingen te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden. De opdrachtnemer dient zijn polis en die van de ingezette onderaannemers op eerste verzoek van de opdrachtgever te overhandigen.

11.4. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerlingen- en ritdata. Zonder vooraf schriftelijke toestemming van de andere partij zal geen van beide partijen de beschikbare informatie of gegevens met derden delen, behalve binnen het kader van deze overeenkomst. Daarnaast wordt deze informatie alleen aan medewerkers gegeven als dat nodig is voor het uitvoeren van de afgesproken taken.
2. De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.

3. De door de opdrachtnemer verwerkte leerlingen- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
4. De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever om de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de te verwerken en om de bijbehorende verplichtingen na te komen.

BIJLAGE 1: Leerlingenlijst en rittenoverzicht

De lijst met leerlingen en het rittenoverzicht worden als separate bestanden verstrekt.

BIJLAGE 2: Gedragscode

De chauffeur/begeleider is verplicht om:

1. Actief op te treden tegen discriminerende opmerkingen en discriminerend gedrag van collega's en leerlingen.
2. Leerlingen alleen aan te raken als dat functioneel is.
3. Zich te gedragen volgens algemeen aanvaarde normen.
4. Leerlingen te benaderen volgens de door de opdrachtgever/vervoerscentrale gegeven richtlijnen.
5. Zich bewust te zijn van zijn/haar gedrag en wat dit bij de leerling teweeg kan brengen.
6. Agressieve en/of seksuele gedragingen of spanningen te melden bij de vervoercentrale en/of opdrachtgever.
7. De chauffeur/begeleider onthoudt zich van seksuele contacten met leerlingen.
8. De chauffeur/begeleider onthoudt zich van agressief gedrag jegens leerlingen.
9. Het gebruik van alcohol en drugs door de chauffeur/begeleider is verboden.
10. In het voertuig mag voor, na en tijdens de ritten die in opdracht van de gemeente Helmond worden uitgevoerd niet gerookt worden. Dit geldt in alle situaties ook buiten het voertuig bij aanwezigheid van leerlingen.
11. Tijdens de ritten is uitsluitend het gebruik van handsfree telefoons toegestaan.
12. De chauffeur houdt zich aan het protocol van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden en de algemene verkeersregels.
13. Het is de chauffeur/begeleider niet toegestaan om zelf door de gebouwen heen te lopen en eventueel leerlingen op te halen. De chauffeur/begeleider meldt zich bij school en wacht daar bij de ingang.
14. De chauffeur/begeleider gaat privé geen contacten aan met leerlingen.

BIJLAGE 3: Protocol meldingen incidenten leerlingenvervoer

Twee redenen wanneer opdrachtnemer de melding doorzet naar de gemeente:

- a. Indien het niet lukt om tot een gezamenlijke afstemming te komen en/of verandering van het gedrag van het kind stuurt opdrachtnemer de melding –middels het vaste meldingsformulier– naar de opdrachtgever.
- b. Indien er sprake is van meerdere kleine voorvallen, die de chauffeur heeft gemeld, waardoor opdrachtnemer onvoldoende tot een structurele oplossing komt voor het gedrag van het kind wat zorgt voor onveiligheid in de taxi -rekening houdend met de beperking en leerbaarheid- van de leerling, maken zij een melding middels het vaste formulier, naar de gemeente.

Stappenplan Opdrachtnemer (fase 1)

1. Melding komt binnen bij opdrachtnemer
2. Opdrachtnemer controleert of chauffeur melding ook met ouders, school of andere betrokkenen heeft besproken.
3. Opdrachtnemer belt ouders en daar waar nodig school om melding te bespreken en te komen tot een passende oplossing van het gedrag. Indien dit onvoldoende zorgt voor een oplossing vult de opdrachtnemer het meldingsformulier volledig in. Wanneer het formulier niet volledig is ingevuld, kan de opdrachtgever de melding niet in behandeling nemen.
4. Opdrachtnemer stuurt de melding middels het meldingsformulier naar de opdrachtgever. Deze zal per mail aangeleverd worden met in het onderwerp "INCIDENT" met hoge urgentie.
5. De opdrachtgever gaat onderzoeken of/en welke sanctie er wordt gegeven voor het gemelde gedrag.
 - Wanneer er niet dezelfde dag door de opdrachtgever een sanctie gegeven wordt en de veiligheid in de taxi bij de volgende rit hierdoor niet gewaarborgd kan worden kan er een afkoeldag ingezet worden. Dit wordt ingezet tot er een besluit is genomen door de opdrachtgever hoe de veiligheid gewaarborgd dient te worden. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer op de hoogte dat er niet dezelfde dag een besluit wordt genomen over de melding. Opdrachtnemer stelt ouders op de hoogte van de afkoeldag in afwachting van het onderzoek van de opdrachtgever.
Een afkoeldag wordt ingezet omdat er nog geen onderzoek is gedaan door de opdrachtgever, n.a.v. een meldingsformulier. Een afkoeldag wordt niet ingezet op initiatief van de opdrachtnemer om een jeugdige een dag uit het vervoer te halen om "af te koelen" zonder overleg met de opdrachtgever.
6. In overleg tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever wordt besloten wat de eventuele vervolgstappen zijn.

Stappenplan Melding bij gemeente (fase 2)

A. De opdrachtgever (Frontoffice medewerker LLV) ontvangt de 1e melding –middels het vaste formulier - vanuit opdrachtnemer.

1. Na melding van het incident start de frontoffice medewerker LLV een kort onderzoek.
2. In het kader van het onderzoek spreekt de medewerker de ouder/verzorger en eventueel aanvullend nog de vervoerder. Wanneer school betrokken is geweest bijv. voor of na het incident dan dienen zij ook gesproken te worden.
3. Indien na het onderzoek blijkt dat er sprake is van gedrag wat zorgt voor onveiligheid in de taxi – rekening houdend met de beperking en leerbaarheid- van de leerling, volgt een 1e waarschuwingsbrief aan leerling/ouders/verzorgers.

B. De opdrachtgever (Frontoffice medewerker LLV) ontvangt een melding vanuit ouder/verzorger.

De opdrachtgever verwijst ouders naar opdrachtnemer om een melding te maken, zodat

opdrachtnemer de melding als eerste in behandeling neemt en het stappenplan doorloopt.

Medewerker Frontoffice LLV maakt voor optie A een werkproces aan wanneer zij een meldingsformulier van opdrachtnemer ontvangen, er wordt wanneer na onderzoek blijkt dat het om wangedrag gaat een waarschuwingsbrief verstuurd door de opdrachtgever naar leerling/ouders/verzorgers.

4. Bij een volgend incident (2e melding van opdrachtnemer naar gemeente) kan de opdrachtgever (kwaliteitsmedewerker LLV in samenwerking met frontoffice-medewerker LLV) een gesprek organiseren met ouders/verzorgers en/of de vervoerder en/of school. De opdrachtgever maakt de afweging of dit gesprek noodzakelijk is voor behandeling van de melding. Het uitgangspunt is wanneer een gesprek noodzakelijk is dit gesprek binnen een week te laten plaatsvinden.
 - a. Als ouders hieraan meewerken, dan wordt de situatie besproken en worden passende oplossingen ingezet. Indien na het onderzoek blijkt dat er sprake is geweest van gedrag wat heeft gezorgd voor onveiligheid in de taxi – rekening houdend met de beperking en leerbaarheid- van de leerling, volgt een 2e waarschuwingsbrief aan leerling/ouders/verzorgers.
 - b. Als ouders/verzorgers hier niet aan willen meewerken, ofwel er gegronde redenen zijn om de leerling tijdelijk van vervoer uit te sluiten kan een uitsluiting van het vervoer -voor een volle schoolweek- per direct volgen. Er volgt een brief voor de uitsluiting van het vervoer aan leerling/ouders/verzorgers met de sanctie van een week uitsluiting van het vervoer.
5. Bij een volgend incident (3e melding van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever) en na het onderzoek blijkt dat er sprake is geweest van gedrag wat heeft gezorgd voor onveiligheid in de taxi – rekening houdend met de beperking en leerbaarheid- van de leerling, volgt een 3e brief- totale uitsluiting van het vervoer tot het einde van het schooljaar. Dit besluit neemt de frontoffice-medewerker. De beschikking tot bekostiging van het vervoer wordt ingetrokken. Als ouders na schorsing opnieuw gebruik willen maken van het leerlingenvervoer dan moet een nieuwe aanvraag worden ingediend.

Overzicht melding > gevolg

	Actie(s)	Sanctie	Verantwoordelijke opvolging, inhoud
Meldingen	Opdrachtnemer probeert het zelf op te lossen met leerling en ouders	Telefonische bespreking met leerling en ouders.	Hierin stelt opdrachtnemer ouders/verzorgers op de hoogte van het ongewenste gedrag zodat leerling hiervan kan leren.
1 ^e incidenten-formulier naar Gemeente	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever <i>Opdrachtnemer komt er niet uit naar meerdere eerdere meldingen</i> <i>of is het incident dan wel zo dat er vanuit opdrachtgever een sanctie wordt verwacht</i> Opdrachtgever doet	(mogelijke) 1e officiële schriftelijke waarschuwings-brief	Hierin informeert de opdrachtgever ouders/verzorgers betreft de officiële waarschuwing voor het ongewenst gedrag. Stelt daarbij duidelijk de consequenties bij het aanhouden van het gedrag.

	kort onderzoek		
2 ^e Incidentenformulier	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever Opdrachtgever doet kort onderzoek	(mogelijke) 2e officiële schriftelijke waarschuwings-brief	Hierin informeert de Gemeente ouders/verzorgers betreft de schorsing voor het ongewenst gedrag. Stelt daarbij duidelijk de consequenties bij het aanhouden van het gedrag.
3 ^e incidentenformulier	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever Opdrachtgever doet kort onderzoek	(mogelijke) Schorsing / Uitsluiting vervoer	Hierin informeert de opdrachtgever ouders/verzorgers betreft de schorsing/uitsluiting van het vervoer voor het ongewenst gedrag.

Meldingsformulier wangedrag

Twee redenen wanneer opdrachtnemer de melding doorzet naar de opdrachtgever:

1. Indien het niet lukt om tot een gezamenlijke afstemming te komen en/of verandering van het gedrag van het kind stuurt opdrachtnemer de melding – middels het vaste meldingsformulier – naar de opdrachtgever.
2. Als een chauffeur meerdere kleine incidenten meldt die samen zorgen voor onveiligheid in de taxi, en opdrachtnemer geen structurele oplossing kan vinden voor het gedrag van het kind (rekening houdend met diens beperking en leervermogen), dan melden zij dit via het standaardformulier aan de opdrachtgever.

Datum van melding aan de gemeente:	
Naam van de melder:	

Gegevens van de taxirit:

Datum en tijdstip van de rit:	
Vertreklocatie (school of woning):	
Bestemming (school of woning):	

Input meldingen incidenten:

Datum recent incident	
Betrokken leerlingen <i>Namen en geboortedatum</i>	
Voorgaande incidenten <i>Beschrijf eventuele voorgaande incidenten en of er sprake is van een opbouw van kleine incidenten die hebben geleid tot deze melding. Vermeld hierbij datums.</i>	
Hoe zijn voorgaande incidenten afgehandeld <i>Beschrijf hoe eventuele voorgaande incidenten zijn afgehandeld. Welke afspraken zijn er toen gemaakt? Welke hulpmiddelen zijn er ingezet? En hoe lang is dit geprobeerd?</i>	
Wat is er gebeurd <i>Beschrijf het recente incident, inclusief de bron van informatie zoals chauffeur/school/ouders.</i>	
Beschrijving van het wangedrag <i>Hier dient de melder gedetailleerd te beschrijven wat er is gebeurd tijdens de taxirit, inclusief het gedrag van het kind/de kinderen./ acties van melder / taxichauffeur</i>	
Hoor/wederhoor <i>Geef aan of er anderen zijn geraadpleegd over de gebeurtenissen en zo ja, datum, met wie en wat het resultaat was van dit gesprek.</i>	
Zijn alle ouders / leerlingen gesproken die betrokken waren? <i>Dit is een noodzakelijk onderdeel om de melding door te zetten naar de gemeente.</i>	☐ Ja ☐ Nee, omdat

