

Bijlage 5 – Programma van Eisen (versie 1.0)

Behorende bij de aanbesteding: siw010406 Leerlingenvervoer gemeente Hoeksche Waard

Het programma van eisen omvat de eisen voor het vervoer van leerlingen. Het niet volledig kunnen voldoen aan één of meerdere van deze eisen resulteert in uitsluiting van verdere deelname aan het aanbestedingsproces.

Programma van Eisen leerlingenvervoer

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	De opdracht betreft routegebonden taxivervoer ten behoeve van het leerlingenvervoer voor de gemeente Hoeksche Waard. De opdrachtnemer neemt tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden in opdracht van de opdrachtgever, enkel na toestemming van opdrachtgever eventuele andere personen mee dan de door de opdrachtgever opgegeven personen.
1.2	Het taxivervoer in het kader van leerlingenvervoer wordt uitgevoerd in opdracht van de gemeente Hoeksche Waard ten behoeve van leerlingen met een indicatie aangepast vervoer.
1.3	De opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening op basis van de eisen, uitgangspunten in dit programma van eisen. De opdrachtnemer verplicht zich te houden aan de aanwijzingen en opdrachten die de opdrachtgever in het kader van de te sluiten opdracht aan opdrachtnemer geeft.
1.4	Het taxivervoer binnen de opdracht betreft ritten (heen en retour) leerlingenvervoer conform de vastgestelde percelen. Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, dit wil zeggen bestemmingen waar op dit moment nog geen vervoer naar toegaat, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en vervoerder wordt afgesloten. Opdrachtgever bepaald aan welk perceel nieuwe bestemmingen worden toebedeeld.
1.5	Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de in het aanbestedingsdocument vermelde, indicatieve aantallen leerlingen, en andere data met betrekking tot rijtijden, ritplanningen, onderwijstijden, behandelzeiten, et cetera. Het aantal leerlingen en het aantal en de kenmerken van de vervoersbewegingen zijn onderhevig aan fluctuaties, onder meer door: • Demografische, sociale en economische ontwikkelingen; • Wijzigingen in wet- en regelgeving; • 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 leerlingen • 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. De opdrachtnemer is verplicht onverkort en onvoorwaardelijk mee te werken aan de aanpassingen in het taxivervoer die deze wijzigingen met zich meebrengen.
1.6	De opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het taxivervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: *(extreme) weer en verkeer omstandigheden, 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 een 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.
1.7	Bij weersomstandigheden die het uitrijden of doorrijden kunnen beïnvloeden, zoals aangegeven met de KNMI-weercodes, hanteert de vervoerder de volgende richtlijnen in overleg met de gemeente Hoeksche Waard: • Code Geel: Er is geen specifieke actie vereist. De vervoerder blijft echter extra alert op mogelijke

	veranderingen in de situatie. • Code Oranje: Afhankelijk van het type weertype wordt overleg gevoerd met de coördinator leerlingenvervoer om te bepalen of het vervoer moet worden aangepast. • Code Rood: Bij een code rood wordt beoordeeld of het verantwoord is om te rijden. In overleg kan worden besloten om het vervoer aan te passen, bijvoorbeeld door leerlingen eerder op te halen of routes te wijzigen. In alle situaties informeert de vervoerder de gemeente Hoeksche Waard direct over de omstandigheden en de mogelijke gevolgen voor het vervoer. Samen wordt bepaald hoe leerlingen en/of hun ouders of verzorgers tijdig op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen in de planning of routes.
1.8	Opdrachtnemer heeft de verplichting minimaal 5% van de gerealiseerde omzet op jaarbasis aan SROI te realiseren conform de SROI-spelegels. Deze zijn terug te vinden in bijlage 9 van het beschrijvend document. Na gunning dienen in overleg met de SROI adviseur de mogelijkheden te worden besproken. De opdrachtnemer stelt vervolgens een plan van aanpak op gedurende de contractperiode de gevraagde SROI te realiseren.

2	Planning van het vervoer
2.1	Het routegebonden leerlingenvervoer is in beginsel exclusief voor de opdrachtgever en voor de doelgroepen van deze opdracht. Het combineren van leerlingenvervoer met andere doelgroepen of vormen van vervoer, zoals vervoer buiten de scope van deze opdracht (bijvoorbeeld vervoer van derden of andere publiekrechtelijke of commerciële opdrachtgevers), is alleen toegestaan onder de volgende voorwaarden: – De combinatie draagt aantoonbaar bij aan een efficiëntere uitvoering van de opdracht en is in het belang van de leerlingen; – De combinatie voldoet aan de kwaliteits- en service-eisen van deze opdracht en schaadt de dienstverlening niet; – De combinatie wordt vooraf afgestemd en schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever. – Voorafgaand aan goedkeuring kan de opdrachtgever aanvullende voorwaarden stellen om de kwaliteit en veiligheid van het vervoer te waarborgen.
2.2	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning, coördinatie en uitvoering van het leerlingenvervoer en levert hiervoor jaarlijks een volledig en efficiënt vervoersplan aan. Dit plan dient uiterlijk 2 weken voor de start van het nieuwe schooljaar bij de opdrachtgever te worden ingediend en dient te beschikken over de volledige NAW-gegevens, van- en naar adressen, tijdstippen, en eventuele hulpmiddelen en/ of bijzonderheden inclusief ritplanning. Op verzoek van de opdrachtgever levert de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen de ritplanning aan in een bewerkbaar Excel-bestand. Gedurende een periode van 4 weken is er sprake van een mutatiestop. Dit betekent dat de opdrachtnemer geen verplichting heeft om aanmeldingen te verwerken die vanaf 2 weken voor de start van het nieuwe schooljaar tot en met de 2^e schoolweek in het schooljaar binnenkomen. Deze mutaties moeten uiterlijk verwerkt zijn in de 3^e schoolweek. Het staat de opdrachtnemer vrij om mutaties die sneller verwerkt kunnen worden eerder door te voeren. Hierover wordt de opdrachtgever geïnformeerd door de opdrachtnemer. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door opdrachtnemer zelf actueel gehouden worden. De opdrachtnemer signaleert gedurende het taxivervoer afwijkingen van reguliere (rooster)tijden van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering zal opdrachtnemer de data met betrekking tot schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school of locatie actueel houden t.b.v. de planning. De opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen. Opdrachtgever kan deze data in de toekomst op verzoek bij de opdrachtnemer opvragen en opdrachtnemer is verplicht deze data aan te leveren.
2.3	Voor het vervoersplan gelden de volgende randvoorwaarden: 1. De aflevertijd en ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van (les)activiteiten respectievelijk maximaal 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de betreffende leerling. 2. De maximale individuele reistijd bedraagt: 90 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 eis 7.1.2 van dit Programma van Eisen. 4. Indien de werkelijke individuele reistijd van een leerling het aangegeven maximum structureel overschrijdt, informeert opdrachtnemer de opdrachtgever hierover, en besluit opdrachtgever of deze overschrijding toegestaan wordt en een structurele aanpassing in het vervoersplan opgedragen wordt. 5. Het vervoersplan gaat uit van de snelste route. Het startpunt van de chauffeur is daarbij niet van belang. 6. Er wordt binnen het leerlingenvervoer enkel binnen het touringcarvervoer gebruik gemaakt van opstapplaatsen. 7. Het vervoer wordt zoveel als mogelijk met een vaste structuur uitgevoerd, ten behoeve van

	herkenbaarheid en voorspelbaarheid voor leerling. 8. 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.
2.4	Voor wijzigingen in het vervoersplan ten behoeve van zowel bestaande als nieuwe leerlingen geldt een uiterste verwerkingstijd van maximaal 5 werkdagen na aanmelding door de opdrachtgever of zoveel sneller mogelijk is. De opdrachtgever meldt leerlingen aan bij opdrachtnemer met het reisschema via email. In uitzonderingssituaties kan de opdrachtgever de aanmelding voorzien van een dwingend advies de aangemelde leerlingen op een bepaalde tijd in te passen in het bestaande vervoer van opdrachtnemer. De opdrachtnemers is verplicht hier medewerking aan te verlenen.
2.5	Indien door omstandigheden, bijvoorbeeld in geval van een crisisplaatsing een kortere verwerkingstijd noodzakelijk is dient opdrachtnemer het vervoer binnen 24 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	Om een goede samenwerking en communicatie te waarborgen, maakt iedere chauffeur voor de eerste rit persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers van de leerling en verneemt belangrijke informatie over de te vervoeren leerling.
2.7	Leerlingen hebben bij voorkeur een vaste zitplaats in het voertuig die door de chauffeur wordt gehandhaafd.
2.8	Een leerling mag maximaal drie verschillende, vaste chauffeurs hebben gedurende de week in een vaste structuur. De inzet van een andere chauffeur op een route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Een uitzondering op bovenstaande zijn de leerlingen uit het SBO, waarvoor geen vaste aantal chauffeurs is vereist. Na het ontslag van een vaste chauffeur moet zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen twee weken, een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode bij voorkeur 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.
2.9	De opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor de aanwezigheid van benodigde hulpmiddelen zoals, gordelverlengers en gordelkapjes indien deze voor de leerlingen 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 leerling.

3	Eisen aan in te zetten chauffeurs (incl. begeleiding)
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 kunnen leerlingen aanspreken op hun gedrag maar gaan bij problemen niet in discussie met leerlingen en nemen contact op met hun centrale. Chauffeurs doen ook geen negatieve uitspraken over opdrachtgever.
3.4	Alle chauffeurs hebben bij aanvang van de opdracht de online training Contractvervoer (Leerlingenvervoer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) gevolgd. Wenselijk is dat alle chauffeurs daarnaast binnen 6 maanden na de aanvang van de opdracht de klassikale bedrijfstraining Leerlingenvervoer van het SFM hebben gevolgd.
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 leerlingen 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 leerlingen 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 leerlingen 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 leerlingen.
3.10	Chauffeurs helpen rolstoelgebruikers en andere leerlingen met een fysieke beperking altijd bij het in- en uitstappen alsmede bij eventuele transfers in het voertuig. Chauffeurs beschikken voor het vervoer van leerlingen 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 leerlingen 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 leerlingen bij locatie van bestemming aan de afspraken met en aanwijzingen van de gemeenten en scholen. 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 leerlingen 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 leerlingen in het voertuig, indien het voertuig verlaten wordt voor ophalen en afzetten van leerlingen; 8. nooit en te nimmer een leerling uit het voertuig te verwijderen, om welke reden dan ook, dan wel leerlingen zonder toezicht in het voertuig achter te laten; 9. toe te zien dat leerlingen bij vervoer naar een onderwijsinstelling of huisadres daadwerkelijk naar binnen gaan dan wel opgevangen worden door een ouder/verzorger/pleinwacht of medewerker van de school. 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 of 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 leerlingen 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 zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte. Spreekt leerlingen 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	De chauffeur(s): 1. Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen. 2. Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de opdrachtgever op de hoogte. 3. Bij problemen gaat de chauffeur niet in discussie maar neemt de chauffeur contact op met de opdrachtgever. 4. 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. 5. 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/leerlingen leiden." 6. Maakt geen beeld- of geluidsopnamen van klanten. 7. Ziet er op toe dat klanten geen beeld- of geluidsopnamen maken van andere inzittenden.

3.21	Opdrachtnemer 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. De kosten zijn voor de opdrachtnemer.
3.22	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.
3.23	Bij de inzet van een touringcar (materieel met meer dan 19 en t/m 50 zitplaatsen voor passagiers) is begeleiding op iedere rit die wordt uitgevoerd verplicht. De opdrachtnemer draagt zorg voor een begeleider, inclusief een zitplaats in de touringcar voor de begeleider. De begeleiding op de touringcar wordt ingezet door de vervoerder. Het vereiste is dat er minimaal één extra begeleider naast de chauffeur aanwezig is vanaf het moment dat de eerste leerling instapt tot het moment dat de laatste leerling uitstapt. De kosten voor de inzet van de begeleider is verdisconteerd in het geoffreerde beladen uurtarief. Het is derhalve niet toegestaan om aanvullende kosten in rekening te brengen voor de begeleiding, zoals de inzeturen en aan- en afrijdkosten.

4	Eisen aan voertuigen
4.1	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.). • Moeten voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer zijn goedgekeurd voor taxivervoer. • 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 • 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. • Dienen elke leerling zicht naar buiten te bieden. • Zijn voorzien van een kinderslot. • Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle leerlingen. • Zijn rookvrij. • Zijn voorzien van werkende airconditioning en kachels. • Taxi- en rolstoelbussen zijn uitgevoerd <u>in lengte 2 of 3 (L2/ L3)</u>. Taxibussen zijn ingericht voor maximaal 8 lopers en hebben tenminste instapbeugels zodat de leerling veilig kan instappen. In rolstoelbussen moeten of 8 lopers kunnen, of 6 lopers en 2 rollers. • Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanaf zijn zitplaats zittend (bijvoorbeeld via spiegels) alle inzittenden kan zien. • Zijn voorzien van deugdelijk werkende draadloze 'handsfree' communicatieapparatuur. Als de communicatieapparatuur geen vast onderdeel van het voertuig is, dient de opdrachtnemer zijn/haar chauffeur hierin te faciliteren op kosten van opdrachtnemer • Moeten voor aanvang dienst gecontroleerd worden (oliepeil, bandenspanning, schade etc.) en afgetankt / voldoende geladen zijn. • 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. • Krijgen op de benodigde momenten een onderhoudsbeurt en zijn te allen tijde APK goedgekeurd en verzekerd.
4.2	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.
4.3	Voor de toegankelijkheid binnen en buiten de Hoeksche Waard 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 wanneer er vanwege het ontbreken of niet functioneren hiervan een ander cq. Vervangend voertuig gestuurd moet worden.
4.4	Voor rolstoelbussen gelden de volgende aanvullende eisen: • De zitplaatsen van de rolstoelbussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur. • 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. • Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel. • 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 leerling. • 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. • De volgende minimale maatvoering is vereist: breedte deuropening tenminste 900 mm hoogte deuropening tenminste 1700 mm looppad tenminste 500 mm doorgangshoogte tenminste 1800 mm stoelhoogte 400-500 mm afstand stoel-stoel tenminste 650 mm oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500 x 900 mm vloer geen niveauverschil
--	--

5	Digitaal portaal
5.1	De opdrachtnemer stelt een gebruiksvriendelijk digitaal portaal beschikbaar voor ouders, verzorgers, scholen en de opdrachtgever. Dit portaal, in de vorm van een webapplicatie, wordt als essentieel beschouwd en moet toegankelijk zijn voor alle betrokkenen. Het portaal biedt tenminste de volgende functionaliteiten: - Ziek- en betermeldingen: Ouders en verzorgers kunnen eenvoudig meldingen van ziekte of herstel doorgeven. - Inzien van leerlinginformatie: Relevante gegevens van leerlingen, zoals vervoersroutes en geplande tijden, zijn inzichtelijk. - Reisgegevens: Actuele informatie over geplande en uitgevoerde ritten is beschikbaar. Het portaal moet voldoen aan wettelijke vereisten, waaronder de AVG, en de toegang en bevoegdheden worden beheerd door de opdrachtnemer in samenspraak met de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft tevens inzicht.
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 centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer 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 leerlingen die wijzigingen in het leerlingenvervoer hebben, direct door aan opdrachtgever. Contactgegevens worden aan ouders verstrekt bij afgeven beschikking voor vervoer.
5.5	De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt die zowel voor de opdrachtgever als voor scholen, direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft het aanspreekpunt 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 leerlingenvervoer plaatsvindt.
5.6	De opdrachtnemer zorgt dat het vaste aanspreekpunt altijd volledig op de hoogte is van het actuele verloop van het leerlingenvervoer, ook als dit wordt uitgevoerd door een onderaannemer.
5.7	De opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het leerlingenvervoer zo snel als mogelijk contact op met de betreffende opdrachtgever(s), scholen en ouder(s)/verzorger(s).
5.8	De opdrachtnemer overlegt volgens een vaste structuur zoals beschreven in onderdeel 8 van het programma van eisen.
5.9	De opdrachtnemer informeert uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de eerste vervoersdag van een leerling de betreffende ouders en/of verzorgers persoonlijk aangaande het vervoer, onder andere over de tijdstippen van ophalen en terugbrengen van hun kind, de toepasselijke klachtenregeling en de afspraken en regels omtrent het leerlingenvervoer. 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 leerlingen over het vervoersplan, en eventuele mutaties die hierin plaats vinden.
5.10	De opdrachtnemer treedt in overleg met de scholen omtrent de (verkeers-)situatie aldaar, en de wijze waarop leerlingen worden overgedragen aan hen.
5.11	De chauffeur maakt direct melding aan de opdrachtnemer en de opdrachtgever in geval van ernstige incidenten tijdens het leerlingenvervoer, 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 leerling bij de vertrouwenspersoon van de opdrachtnemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken in de implementatiefase nadere afspraken over de wijze van informeren van de opdrachtgever in dergelijke situaties.
5.13	De chauffeur meldt direct bij de centrale als een leerling en ouder/verzorger niet aanwezig zijn bij het woonadres en er geen afmelding is ontvangen. 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. 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 leerling 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.
5.14	De chauffeur bevestigt in de BCT of Driverapp de instap- en uitstap als ook eventuele bijzonderheden. Wanneer een leerling niet op tijd klaarstaat, registreert de chauffeur dit in het systeem. De gegevens worden gedeeld met de opdrachtgever via het planningssysteem, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen. Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen na gunning de verdere invulling van de digitale registratie af.
5.15	Opdrachtnemer heeft een klachtenmeldpunt en draagt namens opdrachtgever zorg voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of via email ingediend zijn. In geval van structurele klachten draagt opdrachtnemer voor haar rekening en risico zorg voor realisatie van de noodzakelijke verbeterpunten i.o.m. de opdrachtgever.

6	Data- uitwisseling
6.1	Alle voertuigen die worden ingezet, moeten uitgerust zijn met een Boordcomputer Taxi (BCT), een dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van de meest actuele kaartinformatie. Deze systemen moeten bijdragen aan het verzamelen en delen van routegegevens. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een koppeling tussen de BCT, de dataterminal en de ritplanningssoftware van de eigen centrale.
6.2	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gemeente Hoeksche Waard te allen tijde realtime inzicht heeft in de actuele routes en voertuiglocaties via een datakoppeling, bijvoorbeeld met Microsoft Power BI of een vergelijkbare tool. Het uitgangspunt is dat de opdrachtgever op elk moment toegang heeft tot uitvoeringsgegevens, zodat het vervoer volledig transparant kan worden gevolgd. De voertuigen van de opdrachtnemer genereren en versturen realtime statusmeldingen met uitvoeringsgegevens. Tijdens de implementatieperiode maken de opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de specifieke statussen die moeten worden verzonden. Hierbij kan de opdrachtgever verlangen dat alle beschikbare statussen worden opgenomen in de datakoppeling.
6.3	Een niet-dataroute is een route waarvoor geen, of slechts onvolledig, geautomatiseerde gelogde gegevens beschikbaar zijn. De opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataroutes per kalendermaand. Indien dit percentage na afloop van een kalendermaand wordt overschreden, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om een boete aan de opdrachtnemer op te leggen.
6.4	De opdrachtnemer levert voor aanvang van de start van het vervoer (volgens format van opdrachtgever) een actuele lijst van chauffeur- en voertuiggegevens die ingezet worden voor het uitvoeren van het vervoer. 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 leerling voordat de chauffeur ingezet kan worden op de uitvoering van het vervoer. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken nadere afspraken of en op welke wijze persoonsgegevens binnen de kaders van AVG wetgeving door opdrachtgever getoetst kunnen worden.

7	Financieel
7.1	Vergoeding (m.u.v. touringcarvervoer): De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten: • Starttarief per route (vaste vergoeding) • Tarief per beladen voertuiguur (variabele vergoeding). Het tarief per beladen voertuiguur (het variabele tarief) dient in deze procedure geoffreerd te worden.
7.1.1	Starttarief: Voor het starttarief per rit gelden de volgende tarieven per voertuigtype die gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering) worden gebruikt: • Taxi+98/taxibus: € 12,75 per route (exclusief btw); • Rolstoelbus/rolstoelvoertuig: € 21,50 per route (exclusief btw). Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd. Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen/bestemmingen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).
7.1.2	Tarief per beladen voertuiguur: 1. De vergoeding aan de vervoerder wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten. 2. De beladen reisduur wordt per rit afzonderlijk vastgesteld volgens de route zoals vastgelegd in de definitieve ritplanning en is gedefinieerd als de reisduur van het ophaalpunt van de eerste leerling, via eventuele tussenpunten van andere leerlingen, naar de eindbestemming, het uitstappunt van de laatste leerling (meest logische samenstelling én meest logische route). 3. Het voorgaande punt houdt in dat een ochtendrit (heenrit) en een middagrit (terugrit) als afzonderlijke ritten beschouwd worden. 4. Voor de bepaling van de reisduur dient de vervoerder uit te gaan van een optimale combinatie van reisduur en afstand, waarbij geen rekening gehouden wordt met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen of files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht. 5. De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de laatste versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming (school). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school). In geval van afwijkingen in de door de vervoerder gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor. 6. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen van Easy Travel. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en vervoerder gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken. 7. Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen vervoerder en opdrachtgever wordt besloten. 8. Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

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

9. Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 2 minuten instaptijd per leerling te voet en 4 minuten per rolstoelgebonden leerling worden opgeteld. Bij touringcarroues mag 2 minuten per opstappunt worden opgeteld. Benoemde tijden gelden ook als uitstaptijd.
10. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
11. De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.
12. De opdrachtnemer houdt rekening met het feit dat de vergoedingstijd van een route kan afwijken van de werkelijke benodigde reistijd. Deze afwijkende berekende tijden ten opzichte van de werkelijkheid is verdisconteerd in het beladen uurtarief. De opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst geen extra werkelijke reistijd in rekening brengen bij de opdrachtgever.
13. Veerovergangen (pont) en tolwegen mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit; hiervoor mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
14. Mutaties worden gebaseerd op de werkelijkheid (leerling erbij = eventueel extra tijd, leerling eraf = eventueel minder tijd).
15. Stage of afwijkende afzetadressen (bv BSO) vallen onder dezelfde systematiek.

- | | |
|-----|--|
| 7.2 | <p>Opslagpercentage bij individueel vervoer:</p> <p>Indien een leerling individueel vervoerd dient te worden (en absoluut niet gecombineerd mag worden met anderen) mag de vervoerder voor de betreffende ritten een opslagpercentage van 15% in rekening brengen, boven op de geoffreerde tarieven. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het al dan niet toewijzen van individueel vervoer. Dit geldt alleen voor individueel vervoer op basis van (medische) indicatie en uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever. De opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer doordat combinatie met andere leerlingen niet mogelijk is (dus om vervoerstechnische redenen).</p> |
| 7.3 | <p>Opslagpercentage bij ritten naar bepaalde bestemmingen:</p> <p>Het kan zijn dat routes naar bepaalde bestemmingen, veelal in Rotterdam, kostenintensief zijn voor de vervoerder. Dit kan veroorzaakt worden door bijv. uitzonderlijke en typerende verkeerscongestie of uitzonderlijk lange wachttijden door de verkeerssituatie bij een school. Voor ritten naar een dergelijke bestemming mag de vervoerder een opslagpercentage van 10% in rekening brengen, boven op de geoffreerde tarieven.</p> |

	De opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen ieder half jaar gezamenlijk af welke routes hiervoor in aanmerking komen. Het opslagpercentage is pas van toepassing na uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever. Opdrachtgever kan op basis van de halfjaarlijkse evaluatie besluiten geen opslag meer te vergoeden voor een bepaalde bestemming. Vanaf de start van de opdracht zal een opslagpercentage van toepassing zijn bij routes van en naar de Mytyschool De Brug aan de Ringdijk te Rotterdam.
7.4	Mutaties: 1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de routeplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen. 2. Daarbij geldt dat ziekte of niet vooraf geplande afwezigheid van een leerling van minder dan zes schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen (dus vanaf de zesde dag), dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die afwezige leerling(en). Als door ziekte en/of afwezigheid van één of meerdere leerlingen een route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen. 3. Geplande afwezigheid (ongeacht de duur van de afwezigheid), langer dan drie werkdagen van tevoren gecommuniceerd, wordt niet in rekening gebracht. 4. Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum). 5. Een gewijzigde routeplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes. 6. De gewijzigde routeplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden. 7. Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus, rolstoelbus en rolstoelauto), het zogenaamde geoffreerde tarief. 8. Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde routeplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
7.5	Efficiënte planning routes: 1. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van routes en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen. 2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste routeplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.

	3. Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke route. Dit betekent dat een ochtendroute afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)route. 4. Iedere unieke route dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de routeplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke route gereden is. 5. Voor elke route wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van punt 7.1.2.
7.6	Vergoeding begeleiding: Er wordt een onderscheid gemaakt in de wijze van vergoeding tussen begeleiding in te zetten door de vervoerder en begeleiding in te zetten vanuit andere betrokkenen, zoals ouders/verzorgers /school: <u>Begeleiding vanuit de vervoerder</u> In geval van begeleiding in te zetten door de vervoerder, niet zijnde begeleiding welke sowieso verplicht is en geacht wordt in de prijs (lees: tarief per beladen voertuiguur) verrekend te zijn, zal hiervoor een uurtarief van € 39,55 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de leerlingen. Vanaf het moment dat er derhalve geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven. <u>Begeleiding, maar niet vanuit de vervoerder</u> In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. Indien de opdrachtgever besluit de begeleider aan het einde van de begeleidingsrit terug te brengen naar het instappunt van de begeleider (of op te halen in geval van de middagrit), wordt deze rit vergoed conform de in dit aanbestedingsdocument vastgelegde vergoedingssystematiek.
7.7	De vergoeding voor touringcarvervoer bestaat uit een vaste ritprijs. Er is bij touringcarvervoer géén sprake van een starttarief. De ritprijs dient in deze procedure geoffreerd te worden. Het gaat binnen deze opdracht momenteel slechts om één route. Zie daarvoor de ritdata (bijlage 11). Mochten in de toekomst aanvullende routes met een touringcar dienen te worden aangedaan, treden opdrachtgever en de opdrachtnemer in overleg over het tarief voor die ritten. Er kunnen enkel touringcartarieven worden gefactureerd indien daadwerkelijk een touringcar wordt ingezet en deze inzet gezien het aantal leerlingen (>19) ook noodzakelijk en overeengekomen is.
7.8	Aanpassing van tarieven: De opdrachtgever past op 1 januari van ieder jaar de hoogte van de vergoedingen aan aan het door het Panteia vast te stellen prijsindexeringcijfer voor groepsvervoer per taxi c.q. bus, oftewel NEA-index en het door het Panteia vast te stellen prijsindexeringcijfer voor groepsvervoer per touringcar. De eerste indexering zal plaatsvinden per 1 januari 2026. De opdrachtnemer verplicht zich om binnen een maand na het bekend zijn van de nieuwe NEA-indexcijfers voor het komende jaar de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijs- en/of tariefaanpassingen zijn niet mogelijk. Pas na akkoord door opdrachtgever gelden de geïndexeerde tarieven. NB: Facturen die worden gestuurd met nieuwe tarieven waarop nog geen akkoord is gegeven worden afgekeurd.

	• Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn, worden afgewezen. • In het geval toepassing van de indexering zou leiden tot een prijsverlaging dient opdrachtgever dit kenbaar te maken. In dat geval zal vervoerder haar tarieven dienovereenkomstig verlagen. • Standaardbrieven van vervoerder waarin "algemene" indexeringen worden aangekondigd aan alle klanten van vervoerder worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de raamovereenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten.
7.9	Facturering en betaling: De opdrachtnemer zal maandelijks een factuur indienen na uitvoering van de werkzaamheden. De factuur zal, na ontvangst en goedkeuring van de uitgevoerde werkzaamheden, door de opdrachtgever binnen 30 dagen worden betaald. Het indienen van een factuur dient uiterlijk 3 weken na afronding van de maand te gebeuren. Met betrekking tot facturering en betaling wordt ook verwezen naar de bepalingen in de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Hoeksche Waard. De gemeente Hoeksche Waard dient de facturen te ontvangen middels E-facturatie. Opdrachtnemer dient de e-factuur via het Simplerinvoicing netwerk naar de gemeente Hoeksche Waard sturen op basis van één van de onderstaande nummers: • OIN: 00000001825766096000 • KVK: 73544086 • BTW NR: NL825766096.B01 De E-factuur dient te voldoen aan de SI-UBL-norm. E-facturen kunnen door Opdrachtgever het efficiëntst verwerkt worden als er als kenmerk een routenummer of verplichtingenummer aan wordt meegegeven. De opdrachtnemer zal na opdrachtverstrekking geïnformeerd worden over het route- en/of verplichtingenummer. Het facturatieformat wordt in onderling overleg bepaald tijdens de implementatieperiode met de opdrachtnemer(s). NB: • De maandelijkse verrekening vindt als volgt plaats: door de som van de beladen reistijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur zoals geoffreerd in de inschrijving + het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal ritten/voertuigtype. In geval van touringcarritten: + de geoffreerde ritprijs x het aantal touringcarritten. • De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.

8	Contractmanagement en implementatie
8.1	Na de ingangsdatum van de overeenkomst voert de opdrachtgever actief contractmanagement uit om een optimale prestatie van de opdrachtnemer te waarborgen. Dit wordt gecoördineerd door een contractmanager van de opdrachtgever en uitgevoerd in samenwerking met de opdrachtnemer. De opdrachtnemer werkt mee aan deze aanpak en levert de benodigde gegevens tijdig aan. Afstemming en evaluatie vinden plaats in een vaste overlegstructuur. Overlegstructuur • Maandelijks operationeel overleg: Gericht op de dagelijkse uitvoering, zoals routewijzigingen, klachtenafhandeling en operationele verbeteringen. • Per kwartaal contractoverleg: Strategisch overleg over onderwerpen als voortgang, KPI's, rapportages en structurele verbeteringen. De opdrachtnemer levert voorafgaand aan elk overleg de relevante gegevens en rapportages aan. Indien nodig kunnen aanvullende overleggen worden ingepland in overleg met de opdrachtgever. Borging van Afspraken Om naleving van de afspraken te borgen, wordt na gunning een <i>Afspraakdossier</i> opgesteld op basis van de informatie in het bestek en de inschrijving. Dit dossier omvat minimaal: • Een communicatiematrix met contactpersonen. • Werkprocessen, zoals prijzen, facturatie, werkopdrachten, rapportages, KPI's en klachtafhandeling. • De wijze van informatie-uitwisseling. • Escalatieprocedures voor probleemoplossing.
8.2	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. Objectieve KPI's die de opdrachtgever tenminste (per opdrachtnemer) hanteert zijn: 1. Individuele reisduur (gerealiseerd) a. Deze bedraagt maximaal 90 minuten. b. In minimaal 96% van de maandelijks uitgevoerde leerlingritten behaalt opdrachtnemer deze norm. 2. Percentage gegronde klachten • Per 1000 uitgevoerde leerlingritten mogen maximaal twee (2) gegronde klachten worden ingediend (d.w.z. 0,2% van het totaal uitgevoerde leerlingritten) • Gestelde parameter geldt per maand. 3. Tijdigheid van de uitvoering Minstens 92% van alle leerlingen arriveert 's ochtends op tijd op school, zoals afgesproken in het vervoersschema. In de middag dient minimaal 92% van alle leerlingen binnen 15 minuten na het officiële einde van de schooldag in het voertuig te zitten. Naast de minimale norm van 92% tijdigheid stelt de opdrachtgever een aanvullende norm om repeterende klachten in het leerlingenvervoer te voorkomen. Hoewel de vervoerder aan de algemene KPI's voldoet, kan een individuele leerling en/ of route namelijk alsnog hinder ervaren door herhaalde klachten. Daarom geldt dat er maximaal drie klachten per vier weken mogen worden ingediend over dezelfde

	leerling/ route. Bij overschrijding van deze norm is de vervoerder verplicht om direct actie te ondernemen. Dit omvat het analyseren van de oorzaak, het opstellen van een verbeterplan en het nemen van concrete maatregelen om herhaling te voorkomen. Op deze manier wordt de kwaliteit van de dienstverlening voor alle leerlingen gewaarborgd. 4. Duurzaamheid a. Opdrachtgever behaalt de duurzaamheidseisen zoals in onderdeel 9 van dit Programma van Eisen worden gesteld b. Beoordeling geschiedt per maand De lijst van KPI's is 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.
8.3	Om de kwaliteit van het leerlingenvervoer in de gemeente Hoeksche Waard te waarborgen, worden de prestaties van de opdrachtnemer gemonitord op basis van vooraf vastgestelde KPI's. Deze KPI's, die gedetailleerd zijn opgenomen in onderdeel 8.2, dienen als maatstaf voor de uitvoering van het vervoer. Het niet voldoen aan de gestelde normen heeft duidelijke consequenties, die worden afgehandeld volgens het hieronder beschreven stappenplan. 1 Stappen bij Niet-Naleving van Normen 1. Eerste maand: Gesprek Bij het niet behalen van een norm wordt de situatie besproken in een operationeel overleg. De opdrachtnemer licht de oorzaken toe, voert een analyse uit en stelt concrete verbeteracties voor. 2. Tweede maand: Gesprek en Verbeterplan Als de norm in een tweede opeenvolgende maand niet wordt gehaald, wordt samen met de opdrachtgever een verbeterplan opgesteld. Dit plan bevat specifieke acties, duidelijke deadlines en benoemde verantwoordelijkheden om de prestaties binnen een afgesproken termijn weer op normniveau te brengen. 3. Derde maand: Malus Indien de norm in de derde maand nog steeds niet wordt gehaald, wordt een malus opgelegd. Als verbeteringen uitblijven, kan het malusbedrag worden verhoogd.

	4. Structurele overtredingen: Ingebrekestelling Wanneer de prestaties na drie maanden met opgelegde malussen nog niet voldoen aan de norm, volgt een ingebrekestelling. Indien de tekortkomingen niet binnen 30 dagen na ingebrekestelling worden opgelost, wordt een boete van € 10.000,- opgelegd. In ernstige gevallen kan de opdrachtgever aanvullende maatregelen treffen, waaronder heroverweging van de samenwerking. 2 Boetes en Maximale Afwijkingen • Boete bij eerste tekortkoming: € 5.000,- indien de norm niet wordt gehaald. • Boete na ingebrekestelling: € 10.000,- als de tekortkomingen niet binnen 30 dagen zijn opgelost. De opdrachtnemer mag maximaal twee keer per jaar onder de norm presteren, mits de afwijking niet groter is dan 2%. Bij afwijkingen groter dan 2% of bij frequentere normschendingen wordt een verbeterplan geëist en kan een malus worden opgelegd. 3 Specifieke Uitzonderingen In uitzonderlijke gevallen, zoals onvoorziene wegwerkzaamheden of extreme weersomstandigheden, kan de opdrachtgever besluiten tijdelijk af te zien van sancties. Dit is afhankelijk van een onderbouwde verklaring van de opdrachtnemer en een duidelijk plan voor verbetering. Aantoonbare inspanningen om herhaling te voorkomen zijn hierbij een voorwaarde. Door dit gestructureerde kwaliteitsbewakingsproces blijft de opdrachtgever in staat de normen effectief te handhaven en de kwaliteit van het vervoer voor de gemeente Hoeksche Waard te waarborgen.
8.4	Kosten van opdrachtnemer voor de implementatie van het vervoer kunnen niet in rekening gebracht worden aan 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 voor aanvang van het vervoer.
8.5	De opdrachtnemer overlegt binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aan opdrachtgever. 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 ommekeer door opdrachtnemer aan Stroomlijn en/of opdrachtgever gemeld.
8.6	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.
8.7	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 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.
8.8	De opdrachtnemer is verplicht om maandelijks, uiterlijk op de 10e dag van de nieuwe maand, een digitale managementrapportage in Excel aan te leveren bij opdrachtnemer. Deze rapportage dient

	kosteloos te worden verstrekt en uitgesplitst te zijn per gemeente. Indien nodig kan de opdrachtnemer ook tussentijdse rapportages op aanvraag leveren. De maandelijkse rapportage dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten: • Het totaal aantal leerlingen. • Instroom en uitstroom van leerlingen. • Het totaal aantal ritten (heen en terug). • Bezettingsgraad per voertuig • Aantal ritten zonder GPS-data. • Percentage ritten op tijd afgezet of opgehaald. • Percentage ritten die langer dan 90 minuten duren. • Percentage vaste chauffeurs. • Het aantal klachten. • Aantal klachten waarvan de afhandeling langer dan 5 dagen duurt. • Aantal loosmeldingen, inclusief financiële vertaling. • Aantal mutaties die binnen 2 weken worden doorgegeven, inclusief eventuele financiële impact.
8.9	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.
8.10	Bij de overgang van een vervoerscontract naar een nieuwe opdrachtnemer kan dit onrust veroorzaken. De opdrachtnemer committeert zich bij het aangaan van deze overeenkomst aan volledige medewerking met betrekking tot de wettelijke OPOV-regeling. Dit houdt in dat, indien de opdrachtnemer als nieuwe vervoerder wordt geselecteerd, betrokken personeel een passend baanaanbod wordt gedaan conform geldende wet- en regelgeving. Daarnaast verbindt de opdrachtnemer zich ertoe om, mocht de overeenkomst in de toekomst eindigen dat opdrachtnemer volledige medewerking zal verlenen aan een soepele en correcte overdracht. Dit omvat het tijdig en nauwkeurig aanleveren van alle relevante (rit)informatie, zoals routeplanning, leerlinginformatie en overige operationele data, zodat de continuïteit van het vervoer gewaarborgd blijft.

9	Duurzaamheid												
9.1	De opdrachtgever heeft vooruitlopend op de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (Clean Vehicle Directive) bepaalde eisen op het gebied van Zero Emissie (ZE) voertuigen. Er wordt gewerkt met een instroommodel, om vervoerders de kans te geven in Zero Emissie voertuigen te investeren en rekening te houden met de langere levertijden van Zero Emissie voertuigen. Alle voertuigen in de uitvoering dienen direct bij aanvang van de opdracht tenminste te voldoen aan de Euro 6 norm, daarnaast wordt het volgende instroommodel voor Zero Emissie voertuigen gehanteerd: <table><tr><th>Voertuigtype</th><th>ZE per 01-01-2026</th><th>ZE per 01-01-2027</th><th>ZE per 01-01-2028</th></tr><tr><td>Personenvoertuig</td><td>38,5%</td><td>65%</td><td>80%</td></tr><tr><td>Taxibus</td><td>38,5%</td><td>65%</td><td>80%</td></tr></table> De vermelde percentages worden bepaald aan de hand van het aantal beladen kilometers. Rolstoelvoertuigen en touringcars (meer dan 19 personen) zijn vanwege de nog beperkte beschikbaarheid gedurende de looptijd van het contract uitgezonderd van de eisen rondom Zero Emissie (de minimale eis blijft hier norm Euro 6). De opdrachtgever volgt de ontwikkelingen op het gebied van (elektrische) Zero Emissie rolstoelvoertuigen nauwgezet. De opdrachtgever en opdrachtnemer treden gedurende de looptijd van het contract in overleg over de inzet van elektrische rolstoelvoertuigen.	Voertuigtype	ZE per 01-01-2026	ZE per 01-01-2027	ZE per 01-01-2028	Personenvoertuig	38,5%	65%	80%	Taxibus	38,5%	65%	80%
Voertuigtype	ZE per 01-01-2026	ZE per 01-01-2027	ZE per 01-01-2028										
Personenvoertuig	38,5%	65%	80%										
Taxibus	38,5%	65%	80%										