
Programma van Eisen

Gemeente Leudal

06-01-2025

Deel I: Contractmanagement

Invulinstructie: Aan de rechterkant (bij Ja - Nee) een kruisje bij hetgeen dat van toepassing is. Wanneer het antwoord "nee" is, komt de inschrijver niet meer in aanmerking voor de gunning.

1. Eisen aan de inschrijver

Naam	Eis	Ja	Nee
1.1 Kwaliteitsnorm	De opdrachtnemer is in het bezit van een ISO9001 certificering.		
1.2 Informatiebeveiliging	De opdrachtnemer is in het bezit van een ISO27001 certificering.		
1.3 Informatiebeveiliging	De opdrachtnemer is in het bezit van een NEN7510 certificering.		
1.4 Ervaring	De opdrachtnemer beschikt over minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring in het uitvoeren van contractmanagement voor kleinschalige vervoersopdrachten in het kader van leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer		
1.4 Onderaannemers	Het is de inschrijver niet toegestaan om onderaannemers in te zetten bij de uitvoering van de opdracht.		
1.5 Contactpersoon	Inschrijver dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeenten en Contractant.		

2. Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

Naam	Eis	Ja	Nee
2.1 Vertrouwelijkheid	De inschrijver verplicht zich om strikte vertrouwelijkheid in acht te nemen met betrekking tot alle informatie die hem direct dan wel indirect ter beschikking komt in het kader van deze aanbestedingsprocedure en eventuele volgende opdrachtverlening. Bij inschrijving geldt de verplichting dat een verwerkersovereenkomst wordt opgesteld en ondertekend.		
2.2 Nederlandse taal	De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.		
2.3 Ingang contract	De inschrijver moet op 01-08-2025 operationeel zijn. Eventuele voorbereidingen moeten voor die datum zijn uitgevoerd.		
2.4 Schaduwdraaien	Een week voordat de inschrijver operationeel moet zijn, komt de beleidsmedewerker schaduwdraaien om een final-check uit te voeren.		

3. Eisen met betrekking tot mutatiebeheer

Naam	Eis	Ja	Nee
3.1 Mutaties	De inschrijver verwerkt dagelijks mutaties. Onder mutaties wordt verstaan: Nieuwe aanmeldingen van ouders/verzorgers voor leerlingenvervoer		

	- Nieuwe aanmeldingen van CJG, GI of medische verwijzer voor jeugdwetvervoer - Wijzigingen in gegevens - Ziekmeldingen - Wijzigingen in vervoer zoals extra ritten, extra of minder dagen in het leerlingenvervoer - Wijzigingen in vervoer zoals extra ritten, extra of minder dagen naar aanleiding van een aangepaste beschikking van het CJG in het jeugdwetvervoer - Ritwijzigingen naar aanleiding van incidenten		
3.2 Mutaties	De inschrijver controleert voor leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer deze mutaties altijd aan het gemeentelijke beleid en geeft deze mutaties dagelijks door aan de vervoerder.		
3.3 Mutaties	De inschrijver geeft telefonisch doorgegeven mutaties dezelfde dag door aan de vervoerders.		
3.4 Mutaties	De inschrijver controleert de door de vervoerder ingevoerde no-show ritte en neemt contact op met contactpersonen van de leerling.		
3.5 Mutaties	De inschrijver verwerkt roostervrije dagen en studiedagen die normaliter bij aanvang van het schooljaar nog niet vast staan en geeft dit door aan vervoerder		
3.6 Mutaties	De inschrijver beheert het leerlingenbestand, mutatiebestand en locatiebestand.		
3.7 Mutaties	Inschrijver beoordeelt en analyseert mutaties in relatie tot de gemaakte afspraken in het programma van eisen en het gemeentelijke beleid.		

4. Eisen met betrekking tot communicatie

Naam	Eis	Ja	Nee
4.1 Aanspreekpunt	De inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor gemeenten voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer.		
4.2 Aanspreekpunt	De inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor ouders/verzorgers voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer.		
4.3 Aanspreekpunt	De inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor scholen/verwijzers (CJG-GI- en medische verwijzer) voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer.		
4.4 Aanspreekpunt	De inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor vervoerders voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer. Daarbij is dagelijks contact met de planners.		
4.5 Bereikbaarheid	De inschrijver is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is, telefonisch bereikbaar voor zowel de opdrachtgever, vervoerder als de contactpersonen van leerlingen. De bereikbaarheid vangt om 7:00 uur aan en eindigt om 17:00 uur.		
4.6 Bereikbaarheid	Contactpersonen van leerling moet de gelegenheid krijgen de leerling telefonisch voor 9 uur ziek te melden of algemene informatie te verkrijgen.		
4.7 Bereikbaarheid	De eventuele telefonische wachttijd bedraagt maximaal 10 minuten.		
4.8 Bereikbaarheid	Buiten voorgenoemde bereikbaarheidstijden moet er mogelijkheden zijn om 24/7 een bericht achter te laten, waarop de eerstvolgende werkdag wordt gereageerd (bijvoorbeeld via het PTRM-systeem of mail)		
4.9 Overleggen	Gedurende de eerste zes maanden zal één maal 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 half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien.		
4.10 Overleggen	Er is met enige regelmaat overleg met scholen, bijvoorbeeld vanwege vragen over de uitvoering van het vervoer. Afhankelijk van de aard van de problematiek wordt een dergelijk overleg vaak op locatie gehouden en zijn ook soms ouders bij deze gesprekken aanwezig.		

5. Eisen met betrekking tot klachtenafhandeling

Naam	Eis	Ja	Nee
5.1 Klachtenregistratie	Klachten en meldingen worden met de volgende gegevens vastgelegd: • Naam indiener melding/klacht • aard en inhoud van melding/klacht. • datum en aanvangstijdstip rit. • nummer route en naam school. • naam en geboortedatum leerling. • Wijze van afhandeling klacht/melding. • Acties om vergelijkbare klachten/meldingen in toekomst te voorkomen.		
5.2 Klachtenregistratie	De inschrijver registreert binnenkomende klachten/meldingen over de uitvoering van het vervoer en schakelt waar nodig met de vervoerder om toekomstige klachten te voorkomen.		
5.3 Klachtenregistratie	De inschrijver draagt zorg voor een correcte afhandeling van de ontvangen klachten/meldingen. De vervoerder is verantwoordelijk voor de afhandeling zelf, maar de inschrijver ziet erop toe dat klachtenafhandeling geschiedt conform de eisen uit de overeenkomst Leerlingenvervoer/ Jeugdwetvervoer.		
5.4 Klachtenregistratie	De inschrijver draagt daarnaast ook zorg voor een correcte afhandeling van klachten/meldingen vanuit de vervoerder (bijvoorbeeld het gedrag van een leerling in het voertuig).		
5.5 Klachtenregistratie	De inschrijver dient alle klachten/meldingen in behandeling te nemen en in overleg te gaan met contactpersonen van de leerling, school, de vervoerder en de gemeente om tot een goede oplossing te komen.		
5.6 Klachtenregistratie	De inschrijver controleert naleving van de klachtenprocedure.		
5.7 Klachtenregistratie	De inschrijver analyseert klachten/meldingen en draagt bij aan het vinden van structurele verbeterpunten.		
5.8 Klachtenregistratie	De inschrijver rapporteert maandelijks aan de gemeenten omtrent de klachtenafhandeling.		
5.9 Klachtenregistratie	De inschrijver adviseert gemeenten voor en eventueel tijdens overleg met vervoerders omtrent klachten.		
5.10 Klachtenregistratie	Inschrijver kan op verzoek van gemeente gevraagd worden aan te schuiven bij een overleg met scholen/ouders/verzorgers indien structurele klachten daar aanleiding toe geven.		

6. Eisen met betrekking tot controle

Naam	Eis	Ja	Nee
6.1 Factuurcontrole	In gemeente Leudal is het leerlingenvervoer in 3 percelen opgemaakt. Perceel 1 betreft het vervoer van kinderen in de omgeving Leudal-Maasgouw-Roermond. Perceel 2 betreft het vervoer van kinderen in de richting van Sint-Michielsgestel-Eindhoven-Heeze en Weert. Het derde perceel bestaat uit het		

	overige vervoer, bijvoorbeeld naar Venlo, Peel & Maas en Valkenburg. Maandelijks stuurt de vervoerder facturen naar de gemeente. De inschrijver voert maandelijks controle uit op ingediende facturen.		
6.2 Factuurcontrole	De inschrijver voert rechtmatigheidscontrole uit (mede op basis van facturen). Deze bestaat uit: • Tariefcontrole (hanteren juiste tarieven) • Reistijd-controle (overschrijding maximale reistijd/verblijfstijd) • Q-controle (controle beladen uren/leerlingen/kilometers) • Rooster-controle (gebaseerd op indicatie leerling/jeugdige, vervoer op juiste dagen) • Route-controle (controle opgegeven routes, onder andere op extra instaptijd, ritlengte) • Mutatie-controle (juiste verwerking en opgave van mutaties) • Loosmeldingen. Bij regelmatig terugkerende loosmeldingen worden ouders aangesproken. Bij voortdurend kan het vervoer eventueel stopgezet worden.		
6.3 Factuurcontrole	De inschrijver handelt geconstateerde onrechtmatigheden op facturen rechtstreeks af met vervoerder. Indien de inschrijver en vervoerders op operationeel niveau er niet uitkomen, worden gemeenten ingeschakeld.		
6.4 Factuurcontrole	De inschrijver rapporteert maandelijks de bevindingen uit de rechtmatigheidscontroles aan gemeenten en vervoerder.		
6.5 Factuurcontrole	De inschrijver adviseert gemeenten en vervoerder in mogelijke oplossingen van geconstateerde afwijkingen uit de rechtmatigheidscontroles.		
6.6 Audits	De inschrijver voert minimaal één keer per schooljaar diverse controles uit ten behoeve van een doelmatige uitvoering van het vervoer. Deze controles bestaan uit: • Audits op ingezet personeel • Audits op ingezette voertuigen Deze audits dienen middels een fysieke schouw en middels inzage personeelsdossier op locatie te geschieden.		
6.7 Management-rapportage	De inschrijver levert per kwartaal een managementrapportage op voor het leerlingenvervoer. De rapportage omvat: • Samenvatting van de rechtmatigheidscontroles; • Volume-ontwikkelingen met betrekking tot vervoer; • Samenvatting van de klachtenafhandeling; • Financiële kengetallen en overzichten van de totale kosten; • Inhoudelijke analyse van de cijfers uit de rapportage; • Overzicht van de kwaliteit van de uitvoering, gekoppeld aan de eisen aan het vervoer (zoals beschreven in de vastgestelde KPI's met de vervoerders).		
6.8 Referentieplanning/schaduwplanning	De inschrijver kan, indien opdrachtgever dit nodig acht, minimaal 1x per schooljaar een referentieplanning/schaduwplanning opstellen.		

7. Eisen met betrekking tot duurzaamheid

Naam	Eis	Ja	Nee
7.1 Duurzaamheid	De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat Inschrijvers in hun bedrijfsvoering rekening houden met duurzaamheid en milieu. De Aanbestedende dienst tracht bij inkopen zoveel mogelijk rekening te houden met aspecten van duurzaamheid. Bij de inkoop van producten en diensten wordt hier dan ook aandacht aan besteed. De Aanbestedende dienst voert een actief beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en verwacht van Inschrijvers eenzelfde opstelling. Duurzaamheid wordt hiermee onderdeel van de kwaliteit van het in te kopen product of dienst.		

Eisen met betrekking tot social return

Naam	Eis	Ja	Nee
7.2 Beleid	De gemeente Leudal hanteert sociale voorwaarden bij aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven € 100.000,- (excl. BTW). De inschrijver is als opdrachtnemer verplicht om 5% van de totale waarde van een opdracht in te zetten ten behoeve van SROI. De inschrijver wordt gevraagd aan te geven dat de inschrijver bekend is met de eis dat door in te schrijven op de aanbesteding, jullie akkoord zijn met de SROI-verplichting en de vervolgacties die ondernomen moeten worden als jullie de opdracht krijgen.		
7.3 Contactpersoon	De inschrijver dient binnen 7 dagen nadat de opdracht is gegund een afspraak te maken met de contactpersoon SROI om definitieve afspraken te maken over de invulling van de SROI-verplichting. Voor het maken van de afspraken met betrekking tot SROI kunt u contact opnemen met: Robert Paumen, coördinator Social Return (zie bijlage L Sociale Paragraaf).		

Deel II: Juridische werkzaamheden

Invulinstructie: Aan de rechterkant (bij Ja - Nee) een kruisje bij hetgeen dat van toepassing is.

8. Eisen aan de inschrijver

Naam	Eis	Ja	Nee
8.1 Ervaring	De inschrijver beschikt over minimaal 5 jaar aantoonbare ervaring ten behoeve van het beoordelen en/of beschikken van leerlingen in het kader van leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer.		

9. Eisen met betrekking tot communicatie

Naam	Eis	Ja	Nee
9.1 Aanspreekpunt	De inschrijver fungeert als centraal aanspreekpunt voor ouders, wettelijke vertegenwoordigers, instellingen, het CJG, scholen en andere betrokken partijen bij vragen en aanvragen met betrekking tot leerlingenvervoer.		
9.2 Aanspreekpunt	De inschrijver is aanspreekpunt voor aanvullende vragen over onderwijszorgarrangementen, passend onderwijs, Jeugdwet, zorgvervoer en gerelateerde onderwerpen, binnen de scope van deze opdracht.		
9.3 Aanspreekpunt	De inschrijver is verantwoordelijk voor het volledig maken van aanvraaggegevens en controleert deze op juistheid en volledigheid. Indien deze niet volledig of juist zijn ingevuld,		

	schakelt de inschrijver met contactgegevens van de leerling om de aanvraag alsnog te complementeren.		
9.4 Aanspreekpunt	De opdrachtnemer voert een check uit op de mogelijkheden van zelfstandig reizen en onderzoekt reismogelijkheden conform de geldende verordening.		

10. Eisen met betrekking tot juridische werkzaamheden

Naam	Eis	Ja	Nee
10.1 Beoordelen en beschikken	De inschrijver beoordeelt aanvragen, beschikt deze en handelt deze binnen de gestelde wettelijke termijnen en het beleid van de gemeente af.		
10.2 Beoordelen en beschikken	De inschrijver legt bespreekgevallen aan betrokken partijen, inclusief de opdrachtgever, voor ter besluitvorming. Daarbij wordt, indien nodig, geschakeld met zorginstellingen zoals het CJG.		
10.3 Beoordelen en beschikken	De inschrijver verwerkt beschikkingen en relevante gegevens nauwkeurig in het digitale systeem.		
10.4 Beoordelen en beschikken	Wanneer leerlingenvervoer wordt afgewezen, onderzoekt de inschrijver eventuele mogelijkheden voor Jeugdwetvervoer in afstemming met het CJG.		
10.5 Beoordelen en beschikken	De inschrijver regelt en begeleidt het gehele traject tot aan de vervoersvoorziening.		
10.6 Beoordelen en beschikken	De inschrijver verricht juridische toetsingen van beschikkingen, controleert wettelijke kaders en behandelt vorderingen en declaraties.		

Met het ondertekenen van het Programma van Eisen en wensen verklaart inschrijver en/of gemandateerde dat met de inschrijving invulling wordt gegeven aan de eisen.

Bedrijfsnaam inschrijver:

Naam ondertekenaar:

Datum:

Handtekening: