

Programma van eisen

Algemene eisen	
1.	De Opdrachtnemer dient de procedurele voorschriften, genoemd in dit Beschrijvend Document, in acht te nemen.
2.	Het personeel van Opdrachtnemer/ de contactpersonen van Opdrachtnemer dat wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Om de opdracht(en) naar behoren te kunnen uitvoeren, beschikt de Opdrachtnemer over bepaalde informatie van de Opdrachtgever. Deze informatie is vertrouwelijk, waardoor de Opdrachtnemer op zich en alle medewerkers die bij de Opdrachtnemer in dienst zijn of door de Opdrachtnemer worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. De Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en gaat akkoord met de concept verwerkingsovereenkomst.
4.	De ARVODI 2025 zijn van toepassing. Algemene (leverings-of verkoop) voorwaarden van de Opdrachtnemer, onder welke benaming dan ook, worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Inhoudelijke eisen van de applicatie (boekings- en ritopdracht)	
5.	Een door Opdrachtgever bestelde Taxi dient binnen (15) minuten confirmatie te hebben gegeven op het sturen van confirmatie van de rit.
6.	Ten aanzien van het volgen/monitoren van de ritopdracht stelt Opdrachtnemer kosteloos een applicatie ter beschikking, waarin alle Aanvragers per Locatie de bestelde ritten kunnen volgen/monitoren met status updates en een chatfunctie mogelijk is met de opdrachtnemer. <ul style="list-style-type: none"> De applicatie dient beschikbaar te zijn via een centraal distributiekanaal (appstore), zodat gebruikers zelfstandig de juiste en meest actuele versie kunnen downloaden. De applicatie is alle dagen van de week, 24 uur per dag, beschikbaar en volledig operationeel, zodat alle essentiële functionaliteiten continu naar behoren werken.
7.	De applicatie moet in ieder geval voldoen aan de volgende specificaties: <ul style="list-style-type: none"> De medewerkers van Opdrachtgever moeten zonder gebruik van een handleiding door de boekingsomgeving kunnen worden geleid. Bij het boeken van een Ritopdracht dient medewerker van Opdrachtgever met zo min mogelijk doorkliks naar nieuwe pagina's te worden geleid. De velden die ingevuld moeten worden zijn duidelijk en eenduidig qua benaming en medewerkers zien eenvoudig wat ze waar moeten invullen. Het moet mogelijk zijn om terug te kunnen gaan naar eerder ingevulde velden. Het moet mogelijk zijn om een geboekte ritopdracht als PDF te downloaden vanuit de boekingsstool. In dit PDF-bestand wordt de gewenste informatie weergegeven, waaronder het aantal pupillen met v-nummers. Veel gebruikte adressen moeten in voorkeurslijsten kunnen worden gezet. Er dient per rit een invulveld beschikbaar te zijn voor specifieke achtergrondinformatie voor die specifieke rit. Er dienen velden beschikbaar te zijn waarin de Aanvrager van de rit specifieke wensen rond die rit kan aangeven.

	<ul style="list-style-type: none"> • Er dient een veld beschikbaar te zijn waar Opdrachtgever extra wachttijd kan aanvragen. • Bij elke Ritopdracht moet het mogelijk zijn om in een apart invulveld de hoeveelheid bagage (aantal koffers/tassen) aan te geven en hoeveel geschat gewicht er mee moeten per geboekte Ritopdracht. • Er dient een veld beschikbaar te zijn waar Opdrachtgever extra capaciteit kan aanvragen m.b.t. bagage. • Het annuleren van een ritopdracht; waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen vooraf annuleren en achteraf annuleren (bijvoorbeeld bij het niet verschijnen van het vervoer). • Het creëren van een nieuw account in de applicatie moet binnen 24 uur gerealiseerd zijn. • Er dienen één of meerdere accounts (ten behoeve van contractmanagement) beschikbaar te zijn die inzicht geven op alle geboekte ritten van desbetreffende Opdrachtgever. • Indien er een klacht ontstaat omtrent de Ritopdracht, dient deze klacht direct aan de betreffende Ritopdracht gekoppeld te worden in de applicatie. De tool beschikt over een duidelijke en eenduidige Klachtenmelding en afhandeling. • Per Regio moet kunnen worden ingezien welke klachten er zijn ingediend, op welke Rit die van toepassing zijn en hoe die klachten zijn behandeld door Opdrachtnemer. • Aan iedere rit dient een uniek nummer te worden toegekend en elke rit moet op dit referentienummer vindbaar/uit systeem oproepbaar zijn. • In de applicatie moet in het kader van Veiligheid de mogelijkheid worden opgenomen voor de inzet van twee chauffeurs. • In de applicatie moet het mogelijk zijn om maatwerk of op offertebasis specifiek vervoer aan te vragen, denk hierbij bijvoorbeeld aan extra bagage, een extra begeleider die meereist of speciaal vervoer voor een rolstoel.
8.	<p>De applicatie genereert na afronding van de boeking van de Ritopdracht minimaal de opbouw van de rit en het tarief van de geboekte rit.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat indien de Aanvrager dit wenst, er een automatische bevestiging van de geboekte Ritopdracht naar de Aanvrager plaatsvindt via e-mail.</p>
9.	<p>In geval van storing dan wel andersoortige uitval van de applicatie heeft Opdrachtnemer te allen tijde een back-up proces beschikbaar dat gebaseerd is op het telefonisch of per email boeken van Ritopdrachten.</p>
Systeem- en veiligheidseisen	
10.	<p>Opdrachtnemer dient te zorgen voor een systeem dat compatible is met de IT-omgeving van Opdrachtgever en dat voldoet aan de door de unit IT gestelde (veiligheids)eisen. Dit zijn in ieder geval de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het internetverkeer tussen Opdrachtnemer en het systeem van Opdrachtgever dient bij voorkeur plaats te vinden via een https-verbinding <p>Alle door Opdrachtnemer ingezette IT-toepassingen voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienaangaande.</p>
11.	<p>De applicatie en alle bijbehorende persoonsgegevens dienen te worden gehost binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Gegevens dienen te allen tijde beveiligd te worden conform ISO 27001 en NEN 7510.</p>
12.	<p>De applicatie wordt zodanig ingericht en ontwikkeld dat deze eenvoudig en kosteloos kan worden gekoppeld aan een OCI-interface (Open Catalog Interface), teneinde een toekomstige integratie in een purchase-to-pay traject van Opdrachtgever mogelijk te</p>

	<p>maken. Opdrachtnemer draagt zorg voor de technische voorbereidingen en documentatie die nodig zijn om deze koppeling te realiseren.</p>
Communicatie en overlegstructuur	
13.	<p>Stichting Nidos en Opdrachtnemer overleggen minimaal vier (4) keer per jaar op tactisch niveau over de uitvoering van de overeenkomst.</p> <p>In dit tactisch overleg worden de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie van de dienstverlening over de afgelopen periode; • Voortgang lopende zaken, eventuele knelpunten en klachten.
14.	<p>Minimaal één (1) keer per jaar wordt er op strategisch niveau overleg gevoerd tussen partijen. In dit strategisch overleg worden de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie van de dienstverlening over het afgelopen jaar; • Evaluatie en voortgang op gemaakte contractafspraken; • Relevante ontwikkelingen binnen Stichting Nidos, de organisatie van de Opdrachtnemer en de markt; • Verbetermogelijkheden binnen de overeenkomst (o.a. gericht op innovaties en verlaging van de kosten).
15.	<p>Op operationeel niveau wordt overleg gepleegd al naar gelang daar behoefte aan is vanuit Stichting Nidos.</p>
16.	<p>Opdrachtnemer meldt de contractmanager minimaal vijf (5) werkdagen van tevoren indien de applicatie niet gebruikt kan worden wegens (onderhouds)werkzaamheden of het doorvoeren van updates. Dergelijke werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd indien strikt noodzakelijk, waarbij onnodige of buitensporig frequente onderhoudsperiodes niet zijn toegestaan.</p> <p>Deze werkzaamheden vinden bij voorkeur in de nacht of weekenden plaats. Tevens informeert Opdrachtnemer de contractmanager van Opdrachtgever daarbij schriftelijk over de voorgestelde wijze waarop Ritopdrachten worden verwerkt. Deze geplande niet-beschikbaarheid wordt meegenomen bij het bepalen van de beschikbaarheid in een bepaalde periode.</p>
Facturatie en betaling	
17.	<p>Facturen voor vooruitbetalingen worden niet geaccepteerd.</p>
18.	<p>Bij het versturen van de factuur dient u een bijlage mee te sturen welke ritten zijn uitgevoerd.</p>
19.	<p>De factuur dient digitaal verstuurd te worden naar facturen@nidos.nl met bijlage in UBL-format.</p>
20.	<p>Alle afgegeven bedragen dienen in euro's en exclusief BTW te worden vermeld.</p>
21.	<p>Voorwaarden factuur:</p> <p>Informatie Crediteur: Tenaamstelling crediteur Adres crediteur BTW-nummer crediteur (indien BTW-plichtig) KvK-nummer crediteur</p> <p>Informatie Nidos: Tenaamstelling Stichting Nidos Afleveradres (indien van toepassing)</p> <p>Informatie factuur: Factuurnummer</p>

	<p>Pupilnummer + ritomschrijving (van-naar) + Bereikbaarheidsdienst/Naam JB Kostenplaats/kostendrager (kostendrager is optioneel) Bedrag excl. BTW BTW-omschrijving, uitsplitsing BTW-tarieven en bedragen Bedrag incl. BTW</p>
22.	<p>Opdrachtnemer brengt geen order-, administratiekosten en onderzoekkosten in rekening.</p> <p>In de op het prijzenformulier opgegeven kosten voor de dienstverlening zijn alle kosten (waaronder voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten, reis- en verblijfkosten) inbegrepen.</p>
23.	Nacht?
24.	Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtgever op ieder moment de ritadministratie van zowel de reserveringsgegevens als van de gereden Ritopdrachten bij Opdrachtnemer kan ontvangen of mag inzien.
25.	Het systeem dient voorzien te zijn van loggingfunctionaliteit waarmee wordt vastgelegd wie welke aanvraag heeft gedaan en op welk tijdstip.
26.	Na initiële looptijd kunnen de vergoedingen per verlenging van twee (2) jaar geïndexeerd worden gelijk aan het jaarmutatiecijfer van de NEA-index (NEA-index - SFM). Hierbij wordt telkens het jaarmutatiecijfer (voorlopig of definitief) van het jaar voorafgaand de indexering gebruikt.
Uitvoeringsgarantie	
27.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich maximaal inspannen om alle Ritopdrachten conform de afgesproken (af)levertijden uit te voeren. Opdrachtnemer is gehouden om terstond mededeling te doen van het niet uitvoeren van een Ritopdracht middels een telefonische melding bij de Aanvrager en dient separaat per mail te worden bevestigd respectievelijk te zijn vastgelegd in de applicatie. Vertragingen door voorziene omstandigheden zoals pauze, elektrisch laden dienen in planning meegenomen te worden en kunnen niet ten koste gaan van overeengekomen afspraaktijden.</p> <p>Bij aflevering van pupillen zal worden gemeld hoeveel pupillen zijn vervoerd met v-nummers. Ook bij ophalen ziet taxichauffeur erop toe dat alle pupillen worden meegenomen. Indien het aantal niet compleet is bij ophalen, neemt chauffeur hierin zijn verantwoordelijkheid en geeft de afwijking door aan het centrale coördinatiepunt.</p>
Landelijke dekking	
28.	Het vervoer wordt uitgevoerd voor alle huidige en toekomstige Locaties van Opdrachtgever. Gezien het spreidingsgebied van de Locaties van Opdrachtgever is een Landelijke Dekking een vereiste. Vervoer voor kinderen en jongeren die Nidos begeleid moet altijd binnen Nederland plaatsvinden en mag niet over de landsgrenzen gaan.
Centraal coördinatiepunt	
29.	<p>De centrale coördinatie en uitvoering van de regiefunctie worden uitgevoerd vanuit één centraal coördinatiepunt in Nederland en dat daarbij aan de volgende minimumeisen wordt voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het coördinatiepunt is 24 uur per dag, alle dagen van het jaar bereikbaar en operationeel en wordt te allen tijde bemand door personeel, zodat een medewerker direct te woord kan staan. • Bij een storing van de applicatie aan de kant van de opdrachtgever verwerkt het coördinatiepunt de Ritopdrachten die per mail of telefonisch binnenkomen in de applicatie; • Het coördinatiepunt coördineert de totale ritplanning en rituitgifte;

	<ul style="list-style-type: none"> • Bij het coördinatiepunt worden klachten met betrekking tot het Vervoer behandeld en afgehandeld; • Het coördinatiepunt voert de facturering uit; • Het coördinatiepunt stelt de managementrapportages op; • Bij het coördinatiepunt worden klachten met betrekking tot administratieve zaken afgehandeld; • De communicatie met de Aanvrager vindt altijd plaats door het centrale coördinatiepunt; • Voor Opdrachtgever is er een uniek telefoonnummer beschikbaar om het coördinatiepunt te bellen; • Bemannen en reageren op de chat-functie in de applicatie en bemannen van de telefooncentrale.
30.	<p>Indien de Aanvrager het coördinatiepunt benadert over een actuele rituitvoering, heeft het coördinatiepunt direct inzicht in de status van de rit of zal deze status binnen 15 minuten terugkoppelen aan de Aanvrager.</p> <p>Indien deze status niet in overeenstemming is met de ritaanvraag van de Aanvrager, neemt het coördinatiepunt contact op met de betreffende Vervoerder om dit te verifiëren. Opdrachtnemer neemt contact op met de desbetreffende Aanvrager en geeft direct een terugkoppeling over de actuele status van de betreffende rit.</p>
31.	<p>Opdrachtgever stelt als eis ten aanzien van de telefooncentrale de volgende reactie en responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reactietijd telefooncentrale maximaal vijf minuten. Reactietijd is de tijd dat Aanvrager telefonisch in de wacht staat, alvorens doorverbonden te worden met een medewerker van Opdrachtnemer. • Responsetijd telefooncentrale maximaal 15 minuten. Responstijd is de tijd dat Aanvrager een terugkoppeling krijgt op de status van een Aanvraag.
Aanvragen en uitvoering van ritopdrachten	
32.	<p>Bij het uitvoeren van een Ritopdracht dient te allen tijde rekening gehouden te worden met een maximale instaptijd (= tevens wachttijd) van vijftien minuten voor een Taxi, gerekend vanaf de geplande vertrektijd. Dit is onderdeel van het starttarief.</p> <p>Wanneer de passagiers niet opdagen (no show), is Opdrachtnemer gerechtigd het starttarief en het tarief voor een eventueel extra geboekte wachttijd in rekening te brengen.</p>
33.	<p>Indien het nodig is, kan er naast de instaptijd ook sprake zijn van wachttijd (ontstaan als gevolg van vertraging omdat niet alle passagiers op tijd aanwezig zijn). Deze extra wachttijd mag door Opdrachtnemer in rekening gebracht worden, maar deze wachttijd kan door Opdrachtgever niet afgedwongen worden. Ook extra kosten t.g.v. vertraging van o,a, file zijn niet voor conto van opdrachtgever.</p>
34.	<p>Opdrachtnemer verklaart dat in geen geval een door hem gecontracteerde chauffeur zal weggrijden zonder zichzelf bij de Locatie kenbaar te hebben gemaakt. In het kader van partnerschap streven alle betrokkenen naar het, waar mogelijk, voorkomen van 'no shows'. Het is aan Opdrachtgever om waar mogelijk passagiers te stimuleren tijdig aanwezig te zijn op de plaats van vertrek en, indien dit niet het geval is, passagiers hierop aan te spreken.</p>
35.	<p>Bij een Ritopdracht kan de chauffeur vertrekken vanaf het moment dat het aantal bij Aanvraag opgegeven passagiers ingestapt zijn of dat Opdrachtgever hier toestemming voor geeft.</p>
36.	<p>Opdrachtnemer verklaart dat de te verwachten afwijkingen in vertrektijd als gevolg van calamiteiten die groter zijn dan vijftien minuten, (indien mogelijk) minimaal een half uur</p>

	voor het afgesproken vertrektijdstip telefonisch door het centrale coördinatiepunt aan de Aanvrager doorgegeven wordt en indien hiervan sprake is, dit geregistreerd wordt in de applicatie.
37.	Het is niet toegestaan om gebruik te maken van overstapplaatsen.
38.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om Ritten samen te voegen ofwel te combineren. Indien blijkt dat door het combineren van vervoersstromen kostenreducties behaald kunnen worden, kan Opdrachtnemer na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever Ritopdrachten combineren, mits de individueel afgesproken (af)levermomenten/aankomsttijden daarbij in acht zijn genomen.
39.	Indien de Opdrachtgever bepaalt dat naast de te vervoeren cliënt ook een jeugdbeschermer, begeleider of andere door de Opdrachtgever aangewezen persoon meereist, worden hiervoor geen additionele kosten aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. Deze vervoerswijze wordt beschouwd als onderdeel van de overeengekomen dienstverlening.
Klachtenbehandeling	
40.	Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke klachtenprocedure (onder andere een verbeterplan).
41.	Opdrachtnemer verklaart dat de klachtafwikkeling professioneel, correct en klantvriendelijk verloopt binnen vijf werkdagen nadat Opdrachtgever de klacht bij Opdrachtnemer heeft gemeld.
42.	Opdrachtgever behoudt zich het recht om in geval van eenzelfde terugkerende klacht, dan wel bij het overschrijden van meer dan drie klachten op jaarbasis van dezelfde uitvoerder/onderaannemer, te vragen om vervanging van de betreffende uitvoerder/onderaannemer.
Registratie en managementinformatie	
43.	Opdrachtnemer zal na iedere uitgevoerde inkoopopdracht een duidelijke en leesbare werkbond opleveren, welke ook wordt toegepast bij het ophalen en afleveren van pupillen, ter verificatie van hun aanwezigheid, en indien van toepassing voor gezien laten ondertekenen door een bevoegd medewerker van Stichting Nidos.
44.	Opdrachtnemer verklaart een transparante en sluitende ritadministratie van het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten bij te houden op basis van de ritplanning van het centrale coördinatiepunt en de verplichte elektronische ritregistratie in de voertuigen.
45.	Opdrachtnemer levert eenmaal per kwartaal een overzicht/ dashboard in van alle aangevraagde ritten waarin minimaal is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Totale omzet onderverdeeld in de verschillende ingezette vervoermiddelen; • Aantal km van alle ritten onderverdeeld in de verschillende ingezette vervoermiddelen; • Tijdige en niet-tijdige annuleringen; • No Show; • Absolute aantallen vertragingen ten gevolge van calamiteiten; • Aantal geannuleerde ritten als gevolg van niet verschenen vervoer; • Aantal ingediende klachten onderverdeeld in gegronde en ongegronde verklaarde klachten; • Beschikbaarheidspercentage applicatie; • Terugkoppeling op overeengekomen KPI's; • Opdrachtnemer zal optimalisatievoorstellen, daar waar mogelijk, opstellen en deze aan de Opdrachtgever overleggen. <p>Minimaal één (1) x per jaar (januari) stuurt Opdrachtnemer een totaaloverzicht van het afgelopen jaar aan de Contractmanager van Opdrachtgever.</p>

	Opdrachtnemer levert minimaal één week voorafgaand aan deze evaluatie aan de Contractmanager van Opdrachtgever de bovengenoemde informatie op.
46.	<p>Contractmanager van Opdrachtgever ontvangt elke maand een overzicht van het totaal aantal aangevraagde en uitgevoerde Ritopdrachten (dat te transporteren is naar Excel), waarin alle Ritopdrachten zijn opgenomen, met per rit minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritcode; • Uniek ritnummer; • Aanvrager/ Regio; • Bestelorder (BO) nummer (van toepassing bij het COA) resp. Smartflow nummer (van toepassing bij de IND) van aanvrager; • Soort/ categorie waarin Vervoer plaatsvindt; • Ritdatum; • Vertrektijd; • Wachtijd; • Vertrekstraat; • Vertreknummer; • Vertrekpostcode; • Vertrekplaats; • Bestemmingstraat; • Bestemmingnummer; • Bestemmingpostcode; • Bestemmingplaats; • Aantal passagiers; (v-nummer/rel.nr.) • Afstand; • Type vervoersmiddel; • Status (uitgevoerd, geannuleerd, niet tijdig geannuleerd, no show); • Annulering-datum-tijd; • Wie heeft besteld en voor welk onderdeel vermelden; • Welke afdeling, welke vestiging, welk persoon; • Uitgevoerde Ritten per Regio in het afgelopen kwartaal; • De gemiddelde ophaal- en afzettijd per rit; • Aantal bijzondere situaties, met verklaring vanuit de ondernemer; • Totale kosten over afgelopen kwartaal per Regio (incl. en excl. BTW); • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inhoud van de managementrapportage(s); het inplannen van het overleg: het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gesprekverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
	Uitvoering vervoer
47.	Opdrachtnemer verklaart dat indien het beladen voertuig zijn route niet kan vervolgen, als gevolg van bijvoorbeeld een gebrek aan het voertuig, Opdrachtnemer binnen maximaal 30 minuten, dan wel eerder, vervangend vervoer heeft geregeld zodat de route vervolgd kan worden.
48.	Opdrachtnemer verklaart dat de in te zetten chauffeurs beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) Belast zijn met de zorg voor minderjarigen en een chauffeurskaart. Op eerste verzoek zal hij die aan Opdrachtgever overleggen. Indien blijkt dat een chauffeur geen verklaring of een negatieve verklaring overlegt, dan dient Opdrachtnemer de betreffende chauffeur uit de chauffeurspool te halen en door een andere chauffeur te vervangen. De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever hiervan op de

	<p>hoogte. Kosten van VOG en/of het verwisselen van (een) chauffeur(s) ten behoeve van de chauffeurspool komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de in te zetten chauffeurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hebben en affiniteit hebben met de te vervoeren doelgroep; • Zich, indien zij passagiers komen ophalen, op verzoek legitimeren door middel van zijn/haar chauffeurspas; • Beschikken over goede sociale vaardigheden en een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal (B1 niveau); • Kennis hebben van en beschikken over schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal (B1 niveau); • In staat zijn basis BHV taken uit te voeren; • Een rustige rijstijl hebben, representatief zijn en een verzorgd uiterlijk hebben; • Beschikken over een gedegen kennis van het vervoergebied waarop zij worden ingezet; voor vertrek controleren of de passagiers zitten en/of de veiligheidsgordels vastzitten, de kindersloten vastzitten en, indien van toepassing, de bevestigingsgordels van de rolstoelen vastzitten; • Indien de motor draait of de contactsleutel in het voertuig aanwezig is, de passagier(s) nooit alleen in het voertuig achterlaten.
49.	Opdrachtnemer verklaart dat hij gehoor zal geven aan het verzoek tot inzet van een vrouwelijke chauffeur indien Opdrachtgever daar vooraf om heeft gevraagd.
50.	Indien de passagier tijdens een Ritopdracht aangeeft het vervoermiddel per direct te willen verlaten, zet Opdrachtnemer hem/haar altijd af op een veilig punt binnen de bebouwde kom, bij voorkeur een openbaar gebouw of bij een politiebureau en zoekt Opdrachtnemer direct contact met de Aanvrager van de betreffende Ritopdracht.
51.	Indien de Chauffeur van Opdrachtnemer bij de aanvang van de rit zich niet veilig voelt om de rit uit te voeren, dient hij dit te melden bij de Aanvrager en zal er gezamenlijk naar een gepaste oplossing gezocht worden, eventueel in overleg met het centrale coördinatiepunt.
52.	Alle voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht zijn uitgerust met deugdelijk werkende veiligheidsgordels voor alle zitplaatsen.
53.	De opdrachtnemer beschikt over voldoende goedgekeurde kinderzitjes en/of zitverhogers conform de wettelijke normen, zodat kinderen onder de 1,35 meter lengte altijd passend en veilig kunnen worden vervoerd.
Inzet voertuigen	
54.	Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten voertuigen gedurende de winterperiode in het kader van de veiligheid worden voorzien van winterbanden.