



Beschrijvend document

Inkoop doelgroepenvervoer Regio IJssel-Vecht+

Europese openbare aanbestedingsprocedure

Aanbestedende dienst: Gemeente Zwolle
voor en namens de gemeenten:



Referentienummer	23.GZ.006
Versie	1.4
	Inclusief wijzigingen naar aanleiding van NVI 4
Status	Definitief
Datum	22 januari 2026

Inhoud

1	De Opdrachtgever en de opdracht	4
1.1	Informatie over de organisatie	4
1.2	Inhoud en omvang van de opdracht	5
1.3	Procedure en de onderbouwing	10
1.4	Aanvullende informatie.....	10
1.5	Planning	10
2	Voorwaarden aan Inschrijving	11
2.1	Voorwaarden aan Inschrijving.....	11
2.2	Algemene Inkoopvoorwaarden & Raamovereenkomst	18
2.3	Contractvorming.....	18
3	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	19
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	19
3.2	Uitsluitingsgronden.....	20
3.3	Geschiktheidseisen	21
3.4	Verklaringen	23
4	Beoordelingsprocedure en gunningscriteria	24
4.1	Beschrijving van de beoordelingsprocedure	24
4.2	Beoordeling gunningscriteria	25
4.3	Kwaliteit perceel 1 t/m 5	27
4.4	Kwaliteit perceel 8, 9 en 10	30
5	Bijlagen	32
Bijlage I	Checklist	33
Bijlage II	Begrippenlijst	34
Bijlage III	UEA	38
Bijlage IV	Verklaring kerncompetenties	39
Bijlage V	Verklaring geen Russische betrokkenheid	40
Bijlage VI	Holdingverklaring.....	41
Bijlage VII	Prijzenformulieren	42
Bijlage VIII-A	Programma van Eisen percelen 1 t/m 5.....	48
Bijlage VIII-B	Programma van Eisen perceel 6.....	57
Bijlage VIII-C	Programma van Eisen perceel 7.....	60
Bijlage VIII-D	Programma van Eisen percelen 8, 9 & 10	63
Bijlage IX	Raamovereenkomst	71
Bijlage X	Verwerkersovereenkomst.....	72
Bijlage XI	Wachtkamerovereenkomst.....	73

Bijlage XII	Algemene voorwaarden	74
Bijlage XIII	Social Return On Investment (SROI)	75
Bijlage XIV-A	Werkprocessen Routegebonden vervoer	76
Bijlage XIV-B	Werkprocessen Taxivervoer	80
Bijlage XV-A	BCT communicatieprotocol Routegebonden vervoer	82
Bijlage XV-B	BCT communicatieprotocol Taxivervoer	83
Bijlage XVI-A	Opbouw vergoeding Routegebonden vervoer	84
Bijlage XVI-D	Opbouw vergoeding Taxivervoer	90
Bijlage XVII	Ritopdrachten en Vervoersplannen	94
Bijlage XVIII	Format aanleveren factuurbijlage	95
Bijlage XIX	Klanttevredenheidsonderzoek	99
Bijlage XX	Implementatieplan Routegebonden vervoer	101
Bijlage XXI	Relevante ontwikkelingen	102
Bijlage XXII	Reizigerslijst perceel 6 (Zwolle bus)	103
Bijlage XXIII	Instellingen Easy Travel	104
Bijlage XXIV	Rittenbakken percelen 8, 9 & 10	105
Bijlage XXV	Puntbestemmingen	106
Bijlage XXVI	Gym- en Zwemvervoer Kampen	107
Bijlage XXVII	Resumé marktconsultatie	108

1 De Opdrachtgever en de opdracht

1.1 Informatie over de organisatie

Samenwerkingsverband van zeven gemeenten

De huidige vervoersovereenkomsten voor het doelgroepenvervoer van de gemeenten Dalfsen, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Staphorst, Zwartewaterland en Zwolle lopen af op 31 juli 2026.

Deze gemeenten wensen nieuwe Raamovereenkomsten te sluiten voor het uitvoeren van het Doelgroepenvervoer en organiseren daarom deze aanbesteding.

De zeven gemeenten hebben gezamenlijk opgetrokken in de voorbereiding van deze aanbesteding.

Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding heeft een uitgebreide marktconsultatie plaatsgevonden. Meer informatie hierover vindt u op TenderNed met kenmerk TN 512650.

Aanbestedende dienst en penvoerder

De Aanbestedende dienst in deze aanbesteding is de gemeente Zwolle. Gemeente Zwolle treedt op als penvoerder namens de 7 deelnemende gemeenten. Dat betekent onder andere dat de gemeente Zwolle het aanspreekpunt is en communiceert namens de 7 deelnemende gemeenten gedurende de aanbesteding. De gemeenten hebben daarover onderling afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Shared Service Centrum Ons

De uitvoering van deze aanbesteding gebeurt door de gemeenschappelijke regeling Shared Service Centrum Ons (Ons), team Inkoop en Contractmanagement. Binnen Ons zijn de inkoopafdelingen (de adviseurs) van meerdere gemeenten en de provincie Overijssel ondergebracht.

TenderNed

Voor deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van het digitale aanbestedingsplatform TenderNed. Op dit platform is het totaal van informatie ten behoeve van deze aanbesteding beschikbaar.

Toepassingsbereik

Het bepaalde in dit Beschrijvend document inclusief bijlagen geldt per perceel afzonderlijk, tenzij anders aangegeven. Voor percelen: zie paragraaf 1.2 van dit Beschrijvend document.

1.2 Inhoud en omvang van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer per perceel die zorgdraagt voor het uitvoeren van het Doelgroepenvervoer in het betreffende perceel waarvan de betreffende gemeente(n) opdrachtgever is(zijn). Er wordt onderscheid gemaakt tussen het Routegebonden vervoer (RV), Vraagafhankelijk vervoer (Taxivervoer) en Gym- & zwemvervoer.

Het Routegebonden vervoer (RV)

Het Routegebonden vervoer omvat alle Ritopdrachten die de Opdrachtgever hier toe rekent en opdracht voor geeft aan Opdrachtnemer. Dit vervoer bestaat in beginsel uit het Leerlingenvervoer inclusief het vervoer van en naar stages, schakelklassen, taalonderwijs voor vluchtelingenkinderen e.a.. Reizigers met een indicatie voor Jeugdwetvervoer die logischerwijs (tenminste efficiënt) vervoerd kunnen worden in het Routegebonden vervoer zijn in beginsel onderdeel van deze opdracht. Daar waar dat logisch is kan de Opdrachtgever er ook voor kiezen een Reiziger met een indicatie voor het Jeugdwetvervoer toegang te geven tot het Vraagafhankelijke vervoer. De te maken afweging alsmede het te nemen besluit hierover is aan de Opdrachtgever. Dit kan (dus) betekenen dat Reizigers waarvan Opdrachtnemer van mening is dat die niet efficiënt in het Routegebonden vervoer te vervoeren zijn, toch onderdeel van een van de Opdrachten (percelen) voor Routegebonden vervoer worden/blijven.

Voorts zijn in perceel 5 (Zwolle Taxi) de Ritopdrachten die de Opdrachtgever geeft in het kader van het Wmo-Dagbestedingsvervoer in beginsel onderdeel van de opdracht. Voor de percelen 1 tot en met 4 is dat niet het geval. Voor de percelen 1, 2, 3 en 5 geldt dat de opdrachten die de Opdrachtgever geeft in het kader van het Participatievervoer in beginsel onderdeel zijn van de Opdracht.

Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat het Leerlingenvervoer in principe 40 weken per jaar (alle lesdagen van het schooljaar) uitgevoerd moet worden en dat Ritopdrachten die hun oorsprong vinden in de Jeugdwet, de Participatiewet of de Wmo tot 52 weken per jaar uitgevoerd moeten worden.

De opdracht omvat zowel de uitvoering van het vervoer als de regie op het vervoer.

Onder regie wordt o.a. verstaan:

- Het aannemen van de Ritopdrachten van de Opdrachtgever.
- Het opstellen van de vervoersplanning.
- Het voeren van een vervoersregistratie.
- Het afhandelen van klachten.
- Het (real-time) informeren van Reizigers, ouders, bestemmingen, Opdrachtgever en overige stakeholders over de planning en uitvoering van het vervoer (zie ook bijlage XIV Werkprocessen)

De uitvoering van het Routegebonden vervoer betreft het feitelijke vervoer van Reizigers per taxi met een professionele chauffeur.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Reizigers met een bijzondere vervoersbehoefte van de opdrachten voor het Routegebonden vervoer uit te zonderen. Het bijzondere karakter van de vervoersbehoefte kan gelegen zijn in de voorzieningen die getroffen moeten worden om het vervoer van betreffende Reiziger mogelijk te maken (bijvoorbeeld liggend vervoer, medische begeleiding etc.), de Vervoerstijd van de Reiziger en de mate waarin de Ritopdracht aan verandering onderhevig is. Ook de geleverde prestatie van de Opdrachtnemer kan reden zijn voor Opdrachtgever om specifieke Reiziger(s) van de opdracht aan de Opdrachtnemer uit te zonderen. Zie ook bijlage XIV (werkprocessen) en bijlage XVI (opbouw vergoeding).

Het Vraagafhankelijke vervoer (VAV)

Het vraagafhankelijke vervoer omvat alle Taxiriten die worden gemaakt door personen die door de Opdrachtgever zijn toegelaten tot het Taxivervoer. Het betreft voornamelijk mensen met een indicatie voor sociaal-recreatief Wmo-vervoer. Daarnaast kan de Opdrachtgever op basis van eigen beleid andere personen toegang geven tot dit Taxivervoer.

Het Taxivervoer moet 365 dagen per jaar aangeboden worden cf. de voorwaarden die zijn beschreven in het Programma van eisen percelen 8, 9 en 10 (Taxivervoer) dat is bijgevoegd als bijlage VIII-D. De opdracht omvat zowel de regie op het vervoer, de uitvoering van het vervoer en het voeren van de vervoersregistratie.

Het Gym- en zwemvervoer

Dit vervoer betreft het vervoer van leerlingen uit de gemeente Kampen van school naar gymlocaties en naar zwembaden voor zover die zwembaden onderdeel is van het lesprogramma van de betreffende scholen. Het moet uitgevoerd worden met grote bussen (touringcars). Er hoeft geen rekening gehouden te worden met rolstoelvervoer in dit perceel.

Voor zover de scope van de opdrachten voor Inschrijver op basis van bovenstaande omschrijvingen alsmede de overige informatie in dit Beschrijvend document niet duidelijk is, wordt van Inschrijver verwacht dat hij hierover vragen stelt via de daartoe geboden mogelijkheid (Vragenronde - Nota van inlichtingen).

Percelen

In deze aanbesteding is het totale vervoer opgedeeld in 10 percelen. Deze percelen zijn:

- | | |
|-------------|---|
| Perceel 1: | Routegebonden vervoer Olst-Wijhe |
| Perceel 2: | Routegebonden vervoer Ommen & Dalfsen |
| Perceel 3: | Routegebonden vervoer Kampen, Zwartewaterland & Staphorst (KZS) |
| Perceel 4: | Routegebonden vervoer naar Haren (Gn.) en omgeving + exoten |
| Perceel 5: | Routegebonden vervoer Zwolle taxi |
| Perceel 6: | Routegebonden vervoer Zwolle bus |
| Perceel 7: | Gym/Zwemvervoer Kampen |
| Perceel 8: | Taxivervoer Olst-Wijhe |
| Perceel 9: | Taxivervoer Dalfsen |
| Perceel 10: | Taxivervoer Kampen, Zwartewaterland & Staphorst (KZS) |

Van de percelen 2, 3 en 5 worden er maximaal 2 gegund aan dezelfde Inschrijver. Wanneer een Inschrijver op meerdere percelen inschrijft dient hij op het Prijzenformulier aan te geven welke voorkeur hij het betreffende perceel geeft (1^e, 2^e of 3^e voorkeur). Wanneer een Inschrijver op meer dan 2 percelen het hoogste scoort, dan bepaalt de door de Inschrijver zelf aangegeven voorkeur welke 2 percelen hij gegund krijgt. Enige uitzondering op deze regel is wanneer er op het perceel van de derde voorkeur geen 2^e geldige Inschrijving is gedaan. In dat geval kan de één Inschrijver alle drie de genoemde percelen winnen.

De gemeenten Ommen en Zwolle hebben er voor gekozen hun Taxivervoer in te kopen op basis van Open House. Dit Taxivervoer valt buiten de scope van deze opdracht.

Meer informatie over deze opdrachten vindt u op TenderNed, met TN-kenmerk: 552936 (Ommen) en 552938 (Zwolle).

Omvang (aantallen Reizigers) Routegebonden vervoer

Op basis van de huidige reizigersgegevens is de verdeling per perceel en per vervoersstroom als volgt:

Perceel	Reizigers LLV	Reizigers JW	Reizigers P-Wet	Reizigers Wmo-DB	Totaal
Routegebonden vervoer Olst-Wijhe	123	16	0	0	139
Routegebonden vervoer Ommen & Dalfsen	198	8	0	0	206
Routegebonden vervoer KZS	322	17	0	0	339
Routegebonden vervoer Haren & exoten	26	0	0	0	26
Routegebonden vervoer Zwolle taxi	296	31	0	15	342
Routegebonden vervoer Zwolle bus	59	0	0	0	59

Informatie over de aantallen reizigers in perceel 7 (Gym- & zwemvervoer) is te vinden in bijlage XXVI (Gym- & Zwemvervoer Kampen).

Let op: Er zijn reizigers die meerdere indicaties hebben (zowel leerlingenvervoer als jeugdwetvervoer bijvoorbeeld). Die reizigers tellen in bovenstaande tabel mee in alle vervoerstroom waarvoor ze een indicatie hebben. Het genoemde totaal (laatste kolom) omvat dus het totaal aantal afgegeven indicaties. Het totaal aantal reizigers ligt derhalve dus (iets) lager.

Inschrijver/Opdrachtnemer moet zich er van bewust zijn dat de gemeenten die betrokken zijn bij deze aanbesteding de komende jaren actief gaan sturen op het gebruik van het Routegebonden vervoer. Bijvoorbeeld door een grotere zelfredzaamheid van Reizigers (en hun ouders/partners) te verlangen, meer in te zetten op het gebruik van voorliggende voorzieningen zoals het openbaar vervoer, de fiets of andere eigen vervoersmiddelen en/of het meer thuisnabij aanbieden van onderwijs, zorg en/of werk. Dit kan gevolgen hebben voor de aantallen Reizigers die een beroep doet op het Routegebonden vervoer. Opdrachtnemer heeft alsdan geen recht op vergoeding van gemaakte kosten en/of gedeelde inkomsten.

Omvang Taxivervoer

Als bijlage XXIV zijn de rittenbakken bijgevoegd. Deze rittenbakken zijn een weergave per perceel van al het uitgevoerde Taxivervoer in de percelen 8, 9 en 10 over de periode van een jaar.

In onderstaande tabel staan enkele kengetallen m.b.t. de omvang van de opdracht per perceel (gebaseerd op bedoelde rittenbakken).

Perceel	Aantal ritten per maand	Gemiddelde ritlengte
Taxivervoer Olst-Wijhe	692	12,3 km
Taxivervoer Dalfsen	544	11,5 km
Taxivervoer KZS	1906	8,7 km

Let op: Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de genoemde aantallen in beide bovenstaande tabellen. De aantallen reizigers genoemd in de tabel van het Routegebonden vervoer zijn van peildatum 1 september 2025. De aantallen in de tabel over het Taxivervoer zijn gebaseerd op de bijgevoegde rittenbakken. Dit zijn dus allemaal historische gegevens die enkel een indicatieve waarde hebben.

Kenmerken percelen

Perceel 1 (Olst-Wijhe): Moet uitgevoerd worden met taxivoertuigen (max. 8 reizigers + een chauffeur per voertuig) en alle reizigers moeten thuis opgehaald en gebracht worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in de toekomst te gaan werken met opstapplaatsen.

Perceel 2 (Ommen & Dalfsen): Moet uitgevoerd worden met taxivoertuigen (max. 8 reizigers + een chauffeur per voertuig) en alle reizigers moeten thuis opgehaald en gebracht worden. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om in de toekomst te gaan werken met opstapplaatsen.

Perceel 3 (Kampen, Staphorst & Zwartewaterland): Moet uitgevoerd worden met taxivoertuigen (max. 8 reizigers + een chauffeur per voertuig) en alle reizigers moeten thuis opgehaald en gebracht worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in de toekomst te gaan werken met opstapplaatsen. Daarnaast behouden Opdrachtgevers zich het recht voor om de indicatie "besloten busvervoer" toe te voegen aan de mogelijke voorzieningen die toe te kennen zijn in het leerlingen- en Jeugdwetvervoer. Zie hiervoor ook bijlage XXI: Relevante ontwikkelingen.

Perceel 4 (Haren & exoten): Moet uitgevoerd worden met taxivoertuigen (max. 8 reizigers + een chauffeur per voertuig) en alle reizigers moeten thuis opgehaald en gebracht worden. In dit perceel mag er gewerkt worden met één overstap per Rit. Exoten zijn Ritopdrachten die afwijken van de overige Ritopdrachten die de gemeenten geven. Deze afwijking is veelal (maar niet uitsluitend) gelegen in de afstand tussen het ophaal- en afzetadres van de Reiziger.

Perceel 5 (Zwolle taxi): Moet uitgevoerd worden met taxivoertuigen (max. 8 reizigers + een chauffeur per voertuig). Voor een deel van de reizigers geldt dat ze thuis opgehaald moeten worden, voor een ander deel geldt dat er gewerkt mag worden met opstapplaatsen. Voor reizigers die via een opstapplaats reizen geldt dat de maximale Vervoerstijd 45 minuten is (zie ook artikel 2.9 van het PVE en de Begrippenlijst in bijlage II).

Perceel 6 (Zwolle bus): Moet worden uitgevoerd met een midi bus (20-24 zitplaatsen). Inschrijver mag zelf bepalen hoe hij de lijnen inricht. Als bijlage VIII-B is een programma van eisen voor dit perceel bijgevoegd. Als bijlage XXII is een lijst bijgevoegd (in Excel) waarin alle reizigers staan die met deze buslijn vervoerd moeten worden.

Perceel 7 (Gym- & zwemvervoer Kampen) moet eveneens uitgevoerd worden met grote bussen zodat alle Reizigers per Route gezamenlijk in één voertuig vervoerd kunnen worden. Als bijlage VIII-C is een programma van eisen voor dit perceel bijgevoegd.

Perceel 8, 9 en 10: Dit zijn de percelen voor het Taxivervoer dat voornamelijk bestaat uit het vraagafhankelijke Wmo-vervoer. Het programma van eisen voor deze percelen is bijgevoegd als bijlage VIII-D.

De Raamovereenkomst

Via deze aanbesteding sluit de Opdrachtgever per perceel één Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. Iedere Opdrachtgever tekent afzonderlijk de Raamovereenkomst(en) voor het perceel of de percelen waar zij deel van uitmaakt.

De initiële (vaste) looptijd van de Raamovereenkomst is 5 jaar en kan maximaal 2 maal met 2 (twee) jaar verlengd worden. De ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 augustus 2026 en loopt tot en met 31 juli 2031 (exclusief verlengopties).

Aan het einde van initiële looptijd alsmede na een eventuele eerste verlenging heeft de Opdrachtgever het eenzijdige recht om de Raamovereenkomst te verlengen met een periode van 24 maanden. Opdrachtgever deelt deze verlenging (telkens) schriftelijk mee aan Opdrachtnemer, minimaal 10 maanden voordat de (verlengde) Raamovereenkomst eindigt. Opdrachtgever neemt (per perceel) een met de overige Opdrachtgevers gelijkluidend besluit om wel of niet te verlengen (voor zover er meerdere Opdrachtgevers betrokken zijn bij het betreffende perceel).

Er geldt een maximale afname per Raamovereenkomst.

Voor de percelen 1 t/m 6 bedraagt de maximale afname per Raamovereenkomst 2,0 maal in de tabel op pagina 7 van dit Beschrijvend document beschreven aantal Reizigers. Uitzondering hierop is perceel 4 (Haren + Exoten). Dit perceel bevat geen maximale afnamehoeveelheid, gezien de onvoorspelbaarheid van het aantal Reizigers.

Voor de percelen 8 t/m 10 bedraagt de maximale afname per Raamovereenkomst 2,5 maal in de tabel op pagina 7 van dit Beschrijvend document beschreven aantal Ritten per maand.

De maximale afname per Raamovereenkomst is van toepassing op de gehele looptijd inclusief verlengingsopties. De betreffende Raamovereenkomst expireert na afloop van het contractjaar waarin de maximale opdrachtwaarde/hoeveelheid wordt bereikt.

Wachtkamervereenkomst

Op deze aanbesteding is een wachtkamerregeling van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De nummer één in rang krijgt de opdracht gegund, de nummer twee in de rangorde wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. De nummer twee neemt plaats in de wachtkamer zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat.

De Inschrijver die in de wachtkamer geplaatst wordt moet zijn aanbod gestand doen tot 1 augustus 2027. Er wordt tijdens deze gestanddoeningsperiode niets veranderd aan de Inschrijving, enkel de inschrijfprijs wordt geïndexeerd volgens de regels die hierover zijn opgenomen in paragraaf 8.1: indexering van tarieven.

De wachtkamervereenkomst wordt ingezet op het moment dat er geen Raamovereenkomst wordt gesloten met de Inschrijver die als eerste eindigt in de rangorde of wanneer de Raamovereenkomst met de gecontracteerde Opdrachtnemer voor 1 augustus 2027 eindigt. In dat geval kan Opdrachtgever alsnog een Raamovereenkomst tot uitvoering van onderhavige opdracht sluiten met de Inschrijver die heeft plaatsgenomen in de wachtkamer. Inschrijvers verklaren zich door het doen van een Inschrijving akkoord met deze bepaling.

Duurzaamheid

De Aanbestedende dienst stelt in deze aanbesteding eisen ten aanzien van duurzaamheid. Voor alle percelen geldt dat de in te zetten voertuigen minimaal moeten voldoen aan de Euro 6-norm. In de percelen 1 t/m 5 en 8 t/m 10 moet tenminste 70% van alle beladen kilometers per maand gereden worden door voertuigen met een 100% zero-emissie aandrijving. Op dit moment is 30% van de voertuigen in het Doelgroepenvervoer rolstoelbussen (bron: *Monitor Doelgroepenvervoer 2024*)¹. Zero-Emissie rolstoelbussen zijn zwaar en door de geringe actieradius op dit moment niet geschikt voor langdurige inzet in het Doelgroepenvervoer. Met de gestelde minimum Zero-Emissie norm wil de Aanbestedende dienst tegelijkertijd ambitieus en ook realistisch zijn.

¹ <https://www.rvo.nl/sites/default/files/2024-10/Monitor%20Doelgroepenvervoer%202024.pdf>

1.3 Procedure en de onderbouwing

De aanbestedende dienst besteedt deze opdracht aan door middel van de Europees openbare aanbestedingsprocedure. De Aanbestedingswet 2012 is van toepassing.

1.4 Aanvullende informatie

CPV code

De CPV-code (Common Procurement Vocabulary) is een Europese standaard die elke overheidsopdracht een unieke code geeft.

Op deze opdracht zijn de volgende CPV codes van toepassing:

- 60100000-9 Wegvervoersdiensten
- 60120000-5 Taxidiensten
- 60130000-8 Diensten voor speciaal personenvervoer over land
- 60140000-1 Personenvervoer zonder dienstregeling

1.5 Planning

Onderstaande planning is van toepassing.

Activiteit	Datum	Datum
Publicatie van de aanbesteding	22 oktober	2025
Deadline vragenronde 1	4 november	
Nota van inlichtingen 1	14 november	
Deadline vragenronde 2	25 november	
Nota van inlichtingen 2	5 december	
Deadline vragenronde 3	12 december, 12:00 uur	
Nota van inlichtingen 3	18 december	
Deadline vragenronde 4 (extra vragenronde perceel 6)	12 januari	2026
Nota van inlichtingen 4	22 januari	
Uiterste moment van inschrijven	2 februari, 12:00 uur.	
Casus	4, 5 en 6 februari	
Mededeling gunningsbeslissing (voornemen)	11 maart	
Bezwaartermijn (20 dagen) (=stand-still)	12 t/m 31 maart	
Definitieve gunning	1 april	
Implementatie	april t/m juli	
Ondertekening Raamovereenkomst	ntb	
Start vervoer	1 augustus	

Indien er wijzigingen in de planning komen zullen die kenbaar gemaakt worden via TenderNed. De termijnen in TenderNed zijn te allen tijde leidend.

2 Voorwaarden aan Inschrijving

2.1 Voorwaarden aan Inschrijving

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met alle voorwaarden voor deze procedure zoals hieronder beschreven.

1. Geldigheidsduur Inschrijving

De Inschrijver doet zijn Inschrijving tot minimaal 90 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving gestand, ook als er tot definitieve gunning is overgegaan. Dit betekent dat ook de Inschrijvers aan wie de opdracht niet wordt gegund, hun Inschrijving deze 90 dagen gestand doen. Mocht er een kort geding worden gestart naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, dan dient de Inschrijver, als deze termijn van 90 dagen wordt overschreden, zijn Inschrijving verlengd gestand te doen tot 4 weken (termijn om hoger beroep aan te tekenen) na de datum waarop de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan en voor de periode die de Aanbestedende dienst nodig heeft om redelijkerwijs te voldoen aan de uitspraak.

2. Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei schade en/of kosten in verband met het inschrijven op deze aanbesteding. De door de Inschrijvers gemaakte kosten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure komen geheel voor eigen rekening van Inschrijver.

3. Voorbehouden

De Aanbestedende dienst mag op elk moment het gehele aanbestedingstraject tijdelijk of definitief stoppen of niet tot opdrachtverlening overgaan. Hieronder valt ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen.

De Mededeling van de Gunningsbeslissing vindt plaats onder nadrukkelijk voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek. De definitieve gunning zal plaatsvinden doordat de Opdrachtgever de door hem getekende Raamovereenkomst doet toekomen aan de winnende Inschrijver. De winnende Inschrijver tekent de Raamovereenkomst slechts ter bevestiging van de al gemaakte afspraken.

De Aanbestedende dienst mag de inhoud van deze aanbesteding - waaronder de daarin opgenomen planning - tot 10 dagen voor de uiterlijke datum van indienen van de Inschrijving (sluitdatum) aanvullen of wijzigen.

4. Mogelijk ontbrekende informatie en controle

Aanbestedende dienst mag alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan Aanbestedende dienst besluiten om die ontbrekende informatie alsnog op te vragen. Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele wijze verplicht. De Aanbestedende dienst mag ook om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken vragen.

Inschrijver beantwoordt het verzoek van Aanbestedende dienst binnen de daarin gestelde termijn. Als beantwoording te laat is kan Aanbestedende dienst de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure of van gunning uit als deze in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt of de gevraagde nadere informatie niet overeenstemt met zijn Inschrijving.

5. Niet eens met Gunningsbeslissing, bezwaartermijn

Aanbestedende dienst maakt in de Gunningsbeslissing de economisch meest voordelige Inschrijving bekend aan alle Inschrijvers en informeert de afgewezen Inschrijvers over de redenen van de afwijzing of uitsluiting.

Een Inschrijver die het niet eens is met de Gunningbeslissing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dag van verzending van de Gunningbeslissing een civiel kortgeding of spoedvoorziening aanspannen door een correcte betekening van een dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Dit is een fatale termijn, wat betekent dat een Inschrijver zijn recht verliest om geschillen over de Gunningsbeslissing voor te leggen aan de bevoegde rechter (Nb. De bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel) wanneer hij een geschil later dan deze 20 dagen aanhangig maakt. Indien de fatale termijn eindigt op een zaterdag-, zon- of feestdag dan eindigt de fatale termijn op het laatste uur van de eerstvolgende werkdag.

Wanneer een Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct een (kortgeding)dagvaarding aan de Aanbestedende dienst betekent, dan gaat Aanbestedende dienst ervan uit dat deze Inschrijver uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn recht om de Gunningsbeslissing of het verloop en de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen. Hij is dan niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Dat betekent ook dat hij zijn rechten heeft verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt, gaat de Aanbestedende dienst niet over tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt. De Inschrijver stuurt een kopie van de dagvaarding zo snel mogelijk naar inkoop@ssc-ons.nl.

6. Sluiten van een Raamovereenkomst

Als de Aanbestedende dienst niet binnen de voornoemde termijn van 20 dagen op correcte wijze een dagvaarding ontvangt, dan gaat hij naar verwachting over tot definitieve gunning en het sluiten van de Raamovereenkomst door de Opdrachtgever.

7. Klachten procedure

Als een belanghebbende na het stellen van (verduidelijkings)vragen aan de aanbestedende dienst tijdens de procedure (NvI) en/of naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, nog klachten heeft over het verloop van de aanbesteding dan richt hij deze aan inkoopklacht@ssc-ons.nl. Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht moet Schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. In de klacht moet ook een voorstel staan hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden. Deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de bewuste aanbestedingsprocedure zullen de klacht behandelen. Zij doen dit zo spoedig mogelijk en informeren de klager over de behandeling. De klachtenregeling is te vinden op <https://www.ssc-ons.nl/onse-publicaties>.

8.Eénmaal inschrijven

Iedere Onderneming mag maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband. Als de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden mogen met elkaar verbonden Ondernemingen² afzonderlijk van elkaar inschrijven. Als een Onderneming meent dat hiervan sprake is dan geeft hij dit aan op bijgevoegde holdingverklaring (bijlage VI) en onderbouwt hij dit met bewijs. De Aanbestedende dienst beoordeelt het ingediende bewijs. Als Aanbestedende dienst van mening is dat de eerlijke mededinging geschaad kan worden, sluit hij alle betreffende inschrijvende Ondernemingen uit van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

9.Samenwerkingsverbanden (Inschrijven als een Combinatie)

Zowel een zelfstandige Onderneming als een Combinatie van Ondernemingen kan een Inschrijving doen. Als een Combinatie inschrijft moeten er extra documenten worden ingediend. In TenderNed heeft u de mogelijkheid om verklaringen toe te voegen aan uw inschrijving.

Door gezamenlijke Inschrijving en ondertekend indienen van ieder eigen UEA verklaren de leden van een Combinatie dat zij bij gunning van de opdracht gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Raamovereenkomst.

Wijziging in de samenstelling van de Combinatie na het indienen van de Inschrijving is niet mogelijk, omdat sprake is van een onherroepelijk aanbod van de Combinatie. Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de Combinatie dan kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de Raamovereenkomst. In ieder geval hebben wijzigingen van de Combinatie na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorwaarden aan de goedkeuring verbinden die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

10.Beroep op een derde t.b.v. de Geschiktheidseisen

Een Inschrijver kan zich voor de financiële- en economische draagkracht of de technische- en beroepsbekwaamheid beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. De Inschrijver moet aantonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde, bijv. door het overleggen van een onderliggende overeenkomst of een (vormvrije) derdenverklaring. De Inschrijver geeft dit aan in het UEA. Door een ingevulde UEA in te dienen verklaart de Inschrijver de terbeschikkingstelling van de middelen van de derde te aanvaarden zodat deze middelen voor de opdracht - ingeval van gunning – ingezet kunnen worden. De Inschrijver zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en dient het op straffe van uitsluiting in met de Inschrijving.

Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de derde dan kan dat aanleiding zijn voor beëindiging van de Raamovereenkomst. In ieder geval heeft wijziging van de derde na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt voorwaarden aan de goedkeuring die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde (Geschiktheids)eisen in deze aanbestedingsprocedure.

In TenderNed heeft u de mogelijkheid om extra documenten t.b.v. de inzet van een derde toe te voegen aan uw inschrijving.

² Met elkaar verbonden ondernemingen zijn: rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) of verschillende rechtspersonen waarvan één en dezelfde natuurlijke persoon bestuurder/directeur, commissaris/aandeelhouder is.

11. Beroep op een onderaannemer

Een Inschrijver hoeft niet de hele opdracht zelf uit te voeren. Hij mag ook een onderaannemer(s) inschakelen. De hoofdaannemer is en blijft altijd hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte nakoming van de Raamovereenkomst. Alle in te zetten derden (Onderaannemers) moeten bij Inschrijving bekend gemaakt worden. Wanneer een hoofdaannemer een nieuwe/andere onderaannemer wil inzetten dan kan dat alleen na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken hiervoor na definitieve gunning van de Opdracht een procedure uit.

De Aanbestedende dienst gaat er van uit dat de hoofdaannemer alleen integere onderaannemers inschakelt. De Aanbestedende dienst kan de integriteit van onderaannemer toetsen. Normaal gesproken ligt deze toets in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure. Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking. Mocht de integriteit niet in orde zijn, dan dient Inschrijver de betreffende onderaannemer direct te vervangen, zonder dat de Inschrijver hiervoor (extra) kosten in rekening kan brengen en/of de planning kan aanpassen.

Indien na gunning de Opdrachtnemer een nieuwe onderaannemer wil inzetten of wil wijzigen van onderaannemer dan moet Opdrachtnemer hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden stellen. Opdrachtgever ziet graag dat de afspraken die gemaakt moeten worden tussen een Opdrachtnemer en een Onderaannemer gemaakt worden voordat de opdracht gegund wordt. Opdrachtgever zal om die reden niet lichtzinnig omgaan met de af te geven toestemming voor het inzetten van nieuwe of extra Onderaannemers nadat de opdracht is gegund. Opdrachtgever kan ten behoeve van de benodigde toestemming inzage in de gemaakte (tarief) afspraken tussen Opdrachtnemer en de (nieuwe) Onderaannemer verlangen. Opdrachtgever zal hier alsdan zijn medewerking aan verlenen.

Hoofdaannemer geeft de Opdrachtgever inzage in de tariefafspraken die zijn gemaakt met elke onderaannemer. De tariefafspraken houden in dat de onderaannemer die het vervoer feitelijk rijdt tenminste 75% van de vergoeding ontvangt die de hoofdaannemer ontvangt voor datzelfde (deel van het) vervoer en dat wanneer de onderaannemer ook de ritaanname en/of de planning van het vervoer verzorgt, dat de onderaannemer dan minimaal 90% van de vergoeding ontvangt die de hoofdaannemer voor (dat deel van) het vervoer ontvangt.

12. Rechtsgeldigheid en volmacht

Inschrijver vult alle bijlagen en verklaringen volledig in en voegt deze toe in TenderNed. Ten minste het UEA moet ondertekend worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger of een door de rechtsgeldige vertegenwoordiger ge(vol)machtigde. De rechtsgeldige vertegenwoordiging blijkt uit een (de) uittreksel(s) uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel of uit de aldaar gedeponeerde en ingediende statuten. Dit geldt ook voor de leden van een Combinatie en derden. Een eventuele volmacht dient op straffe van uitsluiting te dateren van voor de datum van Inschrijving.

13. Inschrijven conform Platform, bijlagen en standaardformulieren

Inschrijver mag formats, tabellen en vragenlijsten die ingediend moeten worden niet wijzigen of aanvullen, tenzij het gaat om beantwoording van vragen en formalisering van documenten. Doet Inschrijver dit toch dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

14. Voorwaardelijk Inschrijven

Aanbestedende dienst legt Inschrijvingen waaraan één of meer voorwaarden zijn verbonden als ongeldig ter zijde.

15.Storing

Het risico van storing in internetverkeer en/of TenderNed en/of andere technische problemen is in principe voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver dient tijdig met de Inschrijving te beginnen.

Doet zich echter kort voor het sluiten van de inschrijftermijn een algemene storing voor in het aanbestedingsplatform, neem dan zo snel mogelijk contact op met de Aanbestedende dienst en doe het volgende:

1. Maak van alle in te dienen digitale documenten één digitaal bestand, bijvoorbeeld door deze documenten te zippen.
2. Bereken de hashwaarde van het bestand,
3. Stuur de hashwaarde per e-mail vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst.
4. Stuur het zipbestand per e-mail bijvoorbeeld met Cryptshare of een vergelijkbaar tool binnen één werkdag ná het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst en vermeld in het bericht welk hash-algoritme is gebruikt.
5. Is ook e-mailen niet mogelijk, kopieer dan de hashwaarde en/of zipfile op een USB-stick en bezorg die binnen één werkdag bij de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst verifieert in dit geval of de hashwaarde van het door hem na het sluiten van de Inschrijvingstermijn ontvangen zipfile gelijk is aan de hashwaarde die hij vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn heeft ontvangen. Klopt dit, dan gaat Aanbestedende dienst er van uit dat de Inschrijving is opgesteld vóór dat tijdstip en de Inschrijver dus niet meer tijd dan de andere Inschrijvers heeft gekregen om zijn Inschrijving op te stellen.

16.Taal

Alle mondelinge en Schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

17.Intellectueel eigendom

Aanbestedende dienst heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze aanbesteding verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming documenten uit de aanbesteding te verveelvoudigen en/of te gebruiken buiten deze aanbestedingsprocedure.

18.Vertrouwelijkheid

De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvingen vertrouwelijk behandelen. Alleen (interne of externe) medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken zullen deze te zien krijgen, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. Aanbestedende dienst wijst erop dat ter onderbouwing van de Gunningsbeslissing wel enige informatie, waaronder bijvoorbeeld ten aanzien van de (totaal)prijs, uit de Inschrijvingen bekend zal worden gemaakt.

19.Pro-actieve houding Inschrijver

Deze aanbesteding, inclusief alle bijlagen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in deze aanbestedingsprocedure voorkomen. De Aanbestedende dienst verwacht daarom een pro-actieve houding van de Inschrijvers. Dit houdt in dat zij eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbestedingsprocedure zelf zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor stellen van vragen moeten melden, zodat deze eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit nog ongedaan kan/kunnen worden gemaakt.

Na de Nota('s) van inlichtingen wordt verondersteld dat alle onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit verholpen is/zijn en alle informatie helder en eenduidig is.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt. Dit is een vervaltermijn.

Indien Inschrijver redelijkerwijs pas ná het moment van sluiten van de inschrijftermijn op de hoogte kon zijn van deze onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding dan is bovenstaande vervaltermijn niet van toepassing.

20. Nota van inlichtingen

Alle communicatie ten behoeve van de Nota('s) van inlichtingen geschiedt digitaal via TenderNed, *Vraag en Antwoord*. Informatie-uitwisseling vindt uitsluitend via dit aanbestedingsplatform plaats. Anders gestelde vragen neemt Aanbestedende dienst niet in behandeling. Het is niet toegestaan op andere wijze de Aanbestedende dienst dan wel Ons te benaderen over deze aanbesteding op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. De volgende werkwijze wordt gehanteerd voor het stellen van de vragen:

- Aanbestedende dienst beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig de bovengenoemde werkwijze ingediend worden.
- Elke vraag kan direct gesteld worden. Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen.
- De vragen zullen conform de planning beantwoord worden.

Vragen met betrekking tot het functioneren van TenderNed kunnen gesteld worden door contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-836 33 76 of via de website [Servicedesk | TenderNed](#). Een handleiding voor het gebruik van TenderNed is te vinden op: <https://www.TenderNed.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding> ([Aanmelden en inschrijven op aanbesteding | TenderNed](#)).

21. Bibob

Om te voorkomen dat de Aanbestedende dienst met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, past hij de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) toe op deze aanbesteding.

Toepassing van de Wet Bibob betekent dat de Aanbestedende dienst intern onderzoekt – mede op basis van de door Inschrijver aangeleverde gegevens – of er indicaties zijn dat op een Inschrijver en/of diens onderaannemer(s) de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden gelden.

De Aanbestedende dienst onderzoekt daarnaast:

- de mogelijkheid dat de Inschrijver of een onderaannemer wordt gefinancierd met op geld waardeerbare voordelen die zijn of worden verkregen uit gepleegde strafbare feiten. en
- de mate van gevaar dat de Inschrijver of een onderaannemer, indien deze opdracht aan de Inschrijver zou worden gegund, bij de uitvoering van de opdracht strafbare feiten zal plegen.

Dit onderzoek kan zowel tijdens de precontractuele fase als tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst plaatsvinden. De Inschrijver is verplicht tijdig, kosteloos en met volledige transparantie alle medewerking te verlenen aan een dergelijk onderzoek.

Mocht er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst sprake zijn van (indicaties van) één of meer van de hiervoor genoemde omstandigheden, dan kan de Aanbestedende dienst op basis daarvan de volgende maatregelen nemen:

- de Inschrijver in kwestie wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.
- de Inschrijver kan worden verzocht de betreffende onderaannemer te vervangen en is daartoe in voorkomend geval ook verplicht.
- de Raamovereenkomst wordt niet gegund aan deze Inschrijver.
- in de Raamovereenkomst inzake de gunning van de opdracht worden nadere, al dan niet ontbindende, voorwaarden opgenomen.
- de Raamovereenkomst wordt ontbonden. of
- toestemming voor het inzetten van een bepaalde onderaannemer wordt geweigerd.

Daarnaast kan de Aanbestedende dienst aan het Landelijk Bureau BIBOB (hierna: LBB) om advies vragen conform art. 9 van de Wet Bibob:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake de gunning van een overheidsopdracht.
- in het geval de Aanbestedende dienst bij (raam)overeenkomst heeft bedongen dat de (raam)overeenkomst ontbonden wordt, indien -kort gezegd- een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft. en
- ten aanzien van een 'onderaannemer', uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig

De Aanbestedende dienst gaat niet over tot maatregelen als hierboven genoemd voordat hij een advies vraagt aan het LBB, tenzij de noodzaak daartoe in evidente gevallen ontbreekt. Het Bibob-advies geeft de Aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om al dan niet maatregelen te nemen zoals hiervoor aangegeven. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op de hoogte van een adviesaanvraag bij het LBB.

Meer informatie over Wet Bibob en het LBB is te vinden op <https://www.justis.nl/producten/bibob/>

22. Sanctiemaatregelen Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU³ is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland.
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven. en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

Inschrijver dient het document/bijlage V Verklaring geen Russische betrokkenheid.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC>

2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden & Raamovereenkomst

Op deze Raamovereenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden AIV2022 van toepassing. De Aanbestedende dienst wijst leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver uitdrukkelijk van de hand. De concept Raamovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden zijn als bijlage gevoegd bij dit Beschrijvend document. Inschrijver kan vragen over de Raamovereenkomst en de algemene voorwaarden stellen in de vragenronden (zie § 2.1 sub 19 en 20).

2.3 Contractvorming

De volgende documenten maken deel uit de van Raamovereenkomst. Als het niet duidelijk is wat bedoeld wordt of als er verschil van mening bestaat over de uitleg van de Raamovereenkomst of de Overheidsopdracht, vindt uitleg plaats aan de hand van de Aanbestedingsstukken in de volgende, aflopende volgorde van belangrijkheid:

1. De definitieve Raamovereenkomst *).
2. De Nota('s) van inlichtingen.
3. Het Beschrijvend document (het geheel van informatie over deze aanbesteding in TenderNed).
4. De algemene inkoopvoorwaarden AIV2022
5. De Inschrijving

*) Wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden en/of in de concept Raamovereenkomst, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen/antwoorden in de NvI, worden verwerkt in de te ondertekenen definitieve Raamovereenkomst.

3 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De Inschrijver levert bedrijfsgegevens aan door het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Hij geeft hierin ook aan of er uitsluitingsgronden van toepassing zijn, of hij aan de geschiktheidseisen voldoet, of hij in Combinatie inschrijft, een beroep doet op derden of met onderaannemers inschrijft. De Inschrijver, een eventuele derde en/of een combinant dient het UEA in te vullen en op straffe van uitsluiting rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving.

Door het indienen van het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart de Inschrijver dat:

1. de in paragraaf 3.2 van dit Beschrijvend document gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, niet op de Inschrijver en betrokken onderneming(en) van toepassing zijn.
2. de Inschrijver aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet.
3. de Inschrijver volledig voldoet, dan wel bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst voldoet en gedurende looptijd blijft voldoen aan alle eisen die zijn genoemd in de aanbestedingsdocumenten.
4. de Inschrijver akkoord gaat met al het gestelde in de aanbestedingsdocumenten.
5. de Inschrijver alle bijlagen, verklaringen en bewijsstukken juist en naar waarheid heeft ingevuld, dan wel invult en op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen verstrekt. De ondertekening van het UEA wordt door de Aanbestedende dienst gezien als rechtsgeldige ondertekening van deze documenten.
6. indien van toepassing, de leden van een Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Raamovereenkomst..

LET OP:

- Als er een volmacht voor de ondertekening bestaat dan moet deze bij de Inschrijving worden toegevoegd. Aanbestedende dienst moet uit het uittreksel uit het handelsregister kunnen constateren dat degene die de volmacht afgeeft ook bevoegd is om dit te doen.
- Als een Combinatie inschrijft moeten alle leden van een Combinatie een UEA indienen.
- Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook een UEA indienen.
- Als de Inschrijver één óf meerdere onderaannemers wil inschakelen, die niet nodig is/zijn om aan de vereiste draagkracht te voldoen, dan geeft de Inschrijver de naam/namen van de onderaannemer(s) in het UEA aan voor zover de onderaannemer(s) al bij de Inschrijving bekend is/zijn.

3.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden (deel IIIA) en de gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies (deel IIIB) zijn allen van toepassing.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Van de facultatieve uitsluitingsgronden (deel IIIC) zijn van toepassing:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht.
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.
- Ernstige beroepsfout⁴.
- Vervalsing van de mededinging.
- Belangenconflict.
- Prestaties uit het verleden.
- Valse verklaring.
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval de volgende bewijsstukken op:

1. Uittreksel handels- en/of beroepenregister Kamer van Koophandel, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.
2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 24 maanden.
3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

Aanbestedende dienst accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie die een gelijkwaardig doel dienen en waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de Inschrijver van toepassing is.

⁴ Ernstige beroepsfout: elk door kwaad opzet of bewuste nalatigheid veroorzaakt onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de integriteit en betrouwbaarheid van de Inschrijver. Ter illustratie, Aanbestedende dienst vindt een gedraging in strijd met de vigerende mededingingsregelgeving een ernstige fout maar ook een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld).

Beschrijvend document Europese aanbesteding Doelgroepenvervoer regio IJssel-Vecht+

Ref.nr.: 23.GZ.006

3.3 Geschiktheidseisen

Bedrijfs-/Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver moet bij Inschrijving en gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst minimaal over de volgende geldige verzekeringen beschikken, conform TX-keur:

- Verzekering volgens de Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht personen, exclusief bestuurder) minimaal 5 miljoen Euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.
- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht personen, exclusief bestuurder) minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis te zijn. Indien sprake is van een concernpolis moet duidelijk blijken dat Inschrijver is meegenomen in de dekking.
- Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van 1 miljoen Euro per gebeurtenis.

Inschrijver kan bij zijn Inschrijving volstaan met het indienen van het UEA. Inschrijver geeft daarmee aan dat hij hieraan voldoet en dat hij bewijsstukken/verklaringen binnen 7 kalenderdagen op verzoek van Aanbestedende dienst zal verstrekken.⁵

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval het volgende bewijs op:

- een kopie van de polis(sen) of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet of zal voldoen voor aanvang van de opdracht.
Indien een concernpolis wordt ingediend moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen. De dekking van de Combinatie dient in zijn totaliteit ten minste het hierboven vereiste bedrag per gebeurtenis te bedragen.

Kerncompetenties

Aanbestedende dienst toetst de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid aan de hand van kerncompetenties. Deze kerncompetenties komen overeen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht. Inschrijver dient maximaal 1 referentie per kerncompetentie aan te leveren.

Ervaring in Doelgroepenvervoer

De Inschrijver dient één referentieproject te overleggen, waarmee Inschrijver aantoont relevante ervaring te hebben in het uitvoeren van een opdracht die vergelijkbaar is met de opdracht zoals die geldt voor het perceel waarvoor de Inschrijver inschrijft.

Het referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

- Tijd: de uitvoering moet geheel of gedeeltelijk en onafgebroken voor de duur van minimaal 6 maanden hebben plaatsgevonden in de afgelopen 3 jaren te rekenen vanaf de datum van inschrijving;
- Aard: Uitvoeren van Routegebonden vervoer cq. het uitvoeren van besloten busvervoer, cq. het uitvoeren van gym- en zwemvervoer, cq. het uitvoeren van vraagafhankelijk Wmo-vervoer. De kerncompetentie moet uiteraard gerelateerd zijn aan de inhoud van het perceel waarop ingeschreven wordt.

⁵ Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd dan dient hij dit toe te lichten bij zijn Inschrijving. De Aanbestedende dienst stelt een gecertificeerde verklaring van een verzekeraar waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis na gunning kan voldoen gelijk met een kopie van de polis.

- Omvang: de referentieopdracht moet een minimumomvang hebben van het plannen en uitvoeren van ritten van tenminste 40% van de omvang van het perceel waarop ingeschreven wordt. Omvang wordt gemeten in aantallen Reizigers.
- Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van een of meer onderaannemers is toegestaan

TX Keurmerk

De Inschrijvers op de percelen 1 t/m 5 en de percelen 8, 9 en 10 dienen in het bezit te zijn van een geldig TX-keurmerk. Dit geldt ook voor eventueel in te zetten Onderaannemers. Wanneer de vervoerder gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het TX-keur verliest, stelt de Opdrachtnemer de betreffende Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis. Opdrachtgever kan bij verlies van het TX-keur door vervoerder(s) de betreffende vervoerder(s) uitsluiten van verdere uitvoering van het vervoer. Hierover zal altijd overleg plaatsvinden met de (hoofd)aannemer en eventueel betrokken onderaannemers en zal een redelijke hersteltermijn geboden worden. Opdrachtgever ziet het verlies van het TX-keur als een ernstige tekortkoming waarop de boeteregeling zoals aangegeven in bijlage XVI (artikel 8.6) van toepassing is.

Het bewijs van het bezit van het TX-keur moet op eerste verzoek daartoe binnen 7 dagen aan de Aanbestedende dienst beschikbaar worden gesteld.

Verklaring Sociaal Fonds Mobiliteit naleving Cao

Inschrijvers op de percelen 1 t/m 5 en de percelen 8, 9 en 10 beschikken over een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) waarmee hij aantoonst dat hij bij het laatste keuringsbezoek door het SFM als voldoende is beoordeeld in het naleven van de Cao Taxi. Pas op verzoek levert Inschrijver een kopie van de CAO-verklaring SFM, niet ouder dan drie jaar.

Aandachtspunten

- Inschrijver vult de bijlage Verklaring kerncompetenties (Bijlage IV) volledig in en voegt deze toe aan de Inschrijving.
- De Aanbestedende dienst kan de referentie op juistheid controleren.
- Als de Inschrijver meer dan 1 referentie opgeeft per kerncompetentie, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de eerste geüploade referentie.

NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria', hiermee wordt bedoeld: 'geschiktheidseisen'.

Als een Inschrijver zich beroept op de draagkracht van een derde om aan de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid te voldoen dan geeft Inschrijver dit aan in het UEA. De Inschrijver zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en voegt het toe aan de Inschrijving, zie ook paragraaf 2.1.10.

3.4 Verklaringen

Voor de in te dienen verklaringen geldt (indien van toepassing) het volgende.

Verklaring Kerncompetenties (gebruik format bijlage IV)

Inschrijver dient het document/bijlage Verklaring kerncompetenties.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving.

Verklaring geen Russische betrokkenheid (gebruik format bijlage V)

Inschrijver dient het document/bijlage Verklaring geen Russische betrokkenheid.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving.

Holdingverklaring (gebruik format bijlage VI)

Inschrijver dient een ingevulde holdingverklaring in als:

- als meerdere verbonden Ondernemingen afzonderlijk van elkaar een Inschrijving doen in het kader van hetgeen opgenomen is in paragraaf 2.1.8 of
- hij onderdeel is van een holding en beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de holding.

Volmacht (geen format voorgeschreven)

Als er een volmacht is gegeven om te ondertekenen moet de Inschrijver deze volmacht toevoegen. Degene die de machtiging geeft moet in dat geval ook ondertekeningsbevoegd zijn. Dit moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister.

Verklaring inzet derden (geen format voorgeschreven)

Indien Inschrijver een beroep doet op de derde (zie § 2.1.3) dient hij een onderliggende (raam)overeenkomst of een (vormvrije) derdenverklaring te voegen aan de Inschrijving.

In TenderNed zijn de voorgeschreven formats te vinden bij de aanbestedingsdocumenten.

4 Beoordelingsprocedure en gunningscriteria

4.1 Beschrijving van de beoordelingsprocedure

Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure start na opening van de Inschrijving. De beoordeling vindt als volgt plaats:

Stap 1: volledigheid en geldigheid Inschrijving

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving volgens de procedure is aangeleverd en of alle gevraagde informatie inhoudelijk correct is en volledig is. Zie onder andere ook paragraaf 2.1 sub 4 en 13.

Stap 2: beoordeling van de eisen

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving onvoorwaardelijk aan de Geschiktheidseisen en het programma van eisen voldoet. Een Inschrijving die hier niet (onvoorwaardelijk) aan voldoet wordt uitgesloten.

Stap 3: beoordeling van de gunningcriteria

Een beoordelingsteam van de betreffende Opdrachtgever(s) beoordeelt de Inschrijving op de gunningcriteria. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV).

Voor de percelen 6 en 7 geldt dat beoordeling plaatsvindt op EMVI Laagste prijs. Voor deze percelen is de inkoopadviseur van SSC Ons degene die de prijskluis opent en de beoordeling van de prijzen uitvoert.

Stap 4: verificatie

Aan de Inschrijver(s) met de voorlopig economisch meest voordelige Inschrijving(en) zal gevraagd worden om bewijsmiddelen aan te leveren. Dit gaat via *Berichten* in TenderNed. Onderdeel van de verificatie kan ook zijn een check of daadwerkelijk aan de vereisten wordt voldaan (de inschrijving stemt overeen met het Programma van Eisen). De verificatie zal in principe worden uitgevoerd in de stand-still periode. Indien de bewijsmiddelen niet of te laat worden aangeleverd of niet akkoord worden bevonden zal dit leiden tot een nieuw gunningsadvies respectievelijk een nieuw gunningsbesluit.

De stappen van het beoordelingsproces kunnen parallel worden doorlopen.

Beoordeling door beoordelingsteam:

Een multidisciplinair beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijvingen. Dit is per perceel de beleidsambtenaar of beleidsambtenaren mogelijk aangevuld met één of meer consultants en of andere collega's.

LET OP: Externe bronnen waarnaar verwezen wordt in de Inschrijving worden niet geraadpleegd en beoordeeld.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijving per kwaliteitsonderdeel eerst individueel. Daarna bepaalt het beoordelingsteam in consensus één score per kwaliteitsonderdeel. Een medewerker inkoop van Ons begeleidt de beoordeling van de kwaliteitsonderdelen en beoordeelt de ingediende prijzen. De betrokken externe adviseur beoordeelt de inschrijvingen niet.

4.2 Beoordeling gunningscriteria

Beoordeling Kwaliteit

Voor de beoordeling van deze gunningscriteria wordt in deze aanbestedingsprocedure een puntensysteem gehanteerd met de onderstaande verdeling per perceel.

Percelen 1 t/m 5

De Inschrijvingen op perceel 1 tot en met 5 worden beoordeeld aan de hand van onderstaande gunningscriteria en puntenverdeling:

Gunningscriterium	Weging/maximale score
Prijs	40 punten
Communicatie met de opdrachtgever	15 punten
Communicatie met de overige stakeholders	15 punten
Casus	10 punten
Rust & regelmaat	20 punten
	Totaal 100 punten

Ondergrens kwaliteit

Voor de percelen 1 t/m 5 geldt per perceel dat een Inschrijver een minimum aantal punten op kwaliteit moet behalen (de ondergrens) om in aanmerking te komen voor gunning. Inschrijvers met een score lager dan de ondergrens, worden uitgesloten van verdere beoordeling en komen niet in aanmerking voor gunning (Knock-out).

De ondergrens voor kwaliteit op deze percelen is vastgesteld op: 27,00 punten.

Gelijke score

Bij een gelijke -hoogste- score van inschrijvers komt de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium Prijs voor gunning in aanmerking. Indien die gelijk is wordt gekeken naar de score op kwaliteitsonderdeel Rust & Regelmaat. Als er dan nog een gelijke score is, geeft de score op het onderdeel Communicatie (met de Opdrachtgever) de doorslag (en daarna Communicatie met overige stakeholders). Is er dan nog een gelijke score dan geeft de score op het gunningscriterium Casus de doorslag. Bij gelijke score op alle criteria wordt door middel van loting bepaald welke partij de opdracht gegund krijgt.

Perceel 6 & 7

Perceel 6 en 7 worden ieder gegund op laagste Prijs. Voor dit perceel gelden geen kwalitatieve gunningscriteria.

Perceel 8, 9 en 10

De Inschrijvingen op perceel 8, 9 en 10 worden beoordeeld aan de hand van onderstaande gunningscriteria en puntenverdeling:

Gunningscriterium	Weging/maximale score
Prijs	50 punten
Communicatie met de opdrachtgever	20 punten
Communicatie met de Reiziger	20 punten
Klachtenproces	10 punten
	Totaal 100 punten

Ondergrens kwaliteit

Voor de percelen 8, 9 en 10 geldt per perceel dat een Inschrijver een minimum aantal punten op kwaliteit moet behalen (de ondergrens) om in aanmerking te komen voor gunning. Inschrijvers met een score lager dan deze ondergrens, worden uitgesloten van verdere beoordeling en komen niet in aanmerking voor gunning (Knock-out).

De ondergrens voor kwaliteit op deze percelen is vastgesteld op: 24,00 punten.

Gelijke score

Bij een gelijke -hoogste- score van inschrijvers komt de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium Prijs voor gunning in aanmerking. Indien die gelijk is wordt gekeken naar de score op kwaliteitsonderdeel Communicatie met de opdrachtgever. Als er dan nog een gelijke score is, geeft de score op het onderdeel Communicatie met Reiziger de doorslag. Is er dan nog een gelijke score dan geeft de score op het gunningscriterium Klachtenproces de doorslag. Bij gelijke score op alle criteria wordt door middel van loting bepaald welke partij de opdracht gegund krijgt.

Algemeen (geldend voor alle percelen)

Alle behaalde punten worden per criterium eerst afgerond op 2 decimalen na de komma, voordat deze bij het puntentotaal van andere criteria worden opgeteld. De Inschrijver met het hoogste aantal punten heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

Indien om welke reden(en) dan ook de Inschrijving hoogst in de rangorde komt te vervallen, wordt uitgesloten of ongeldig verklaard na de beoordelingsprocedure, dan vindt een herbeoordeling plaats aan de hand van de oorspronkelijk ingediende inschrijfprijzen.

Beoordeling Prijs

Inschrijver dient het Prijzenblad van het perceel waarop hij inschrijft, bijlage VII, geheel in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving.

Tevens dient Inschrijver de totaalprijs van het prijzenblad (geel gearceerd) in te vullen in TenderNed. Deze bedragen dienen exact met elkaar overeen te komen. In het geval de bedragen niet overeenkomen, is het bedrag zoals vermeld in het prijzenblad leidend voor het berekenen van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Zonder een volledig ingevuld prijzenformulier en de ingevulde prijs in TenderNed komt uw Inschrijving niet voor verdere beoordeling in aanmerking. Voor de prijs geldt:

- In de Inschrijving op te nemen prijzen worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW.
- de prijzen zijn all-in prijzen, incl. reis- en transportkosten en alle eventuele andere kosten (zoals, maar niet uitsluitend, administratieve- en bureaunkosten).
- negatieve prijzen en €0,00 zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting.

De score voor de Prijs wordt berekend middels een formule. De maximaal te behalen score voor de prijs bedraagt 40 punten in het Routegebonden vervoer (percelen 1 – 5) en maximaal 50 punten in de percelen voor het Taxivervoer (percelen 8, 9 en 10).

Aan de Inschrijving met de laagste inschrijfprijs wordt het maximum aantal te behalen punten toegekend. De score voor de prijs van de andere Inschrijving wordt berekend volgens de volgende formule:

$$\text{Score} = (\text{LP/AP}) * \text{maximaal aantal te verdienen punten op het onderdeel Prijs}$$

LP = laagste inschrijfprijs

AP = aangeboden inschrijfprijs

4.3 Kwaliteit perceel 1 t/m 5

Gunningscriterium Communicatie met de Opdrachtgever

Opdrachtgever wil graag in control zijn zonder een te grote ambtelijke belasting. Hoe gaat Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierin faciliteren? Welke informatie biedt de Opdrachtnemer, op welke momenten en op welke wijze?

De beschrijving van het gunningscriterium "Communicatie met Opdrachtgever" mag maximaal 2 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

Gunningscriterium Communicatie met de overige stakeholders

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de communicatie tussen Opdrachtnemer en alle belanghebbenden bij het vervoer. Opdrachtnemer moet zich er van bewust zijn een taak uit te voeren die belangrijk is voor de Reizigers zelf, maar in veel gevallen ook voor het gezin rondom de Reiziger en de betrokken instellingen en scholen. Goede communicatie is daarbij van essentieel belang wanneer de dienstverlening probleemloos verloopt, maar zeker ook wanneer er iets mis gaat of dreigt mis te gaan. Daarom vraagt de Aanbestedende dienst van alle Inschrijvers om te beschrijven hoe hij er voor zorgt dat alle stakeholders altijd op de hoogte zijn van de voor hen relevante informatie en ontwikkelingen. Daarbij moet tenminste onderscheid gemaakt worden tussen de volgende communicatiedoelgroepen:

- De eigen chauffeurs
- De Reizigers
- De ouders/verzorgers van de Reizigers
- De bestemmingslocaties

Ook dient inschrijver in te gaan op de situatie dat een reiziger niet op de afgesproken plek en tijd klaarstaat en de situatie waarin een Reiziger (of vertegenwoordiger) een klacht indient.

Inschrijver identificeert eventuele risico's die hij ziet en benoemt de beheersmaatregelen die hij neemt om deze risico's weg te nemen. Daarnaast ziet Opdrachtgever graag op welke momenten er gecommuniceerd wordt, wie er communiceert en welke media daarvoor ingezet worden.

De beschrijving van het gunningscriterium "Communicatie met de overige stakeholders" mag maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

Gunningscriterium Casus

Alle Inschrijvers op perceel 1 t/m 5 worden uitgenodigd voor een casus op locatie van de Aanbestedende dienst (zie ook de planning op pagina 10). De planning van de casus wordt zo spoedig mogelijk na inschrijving bekend gemaakt, op 13 januari 2026. De casus wordt afgenomen door de inkoper van Ons die bij deze aanbesteding is betrokken. Inschrijver mag maximaal 2 vertegenwoordigers afvaardigen voor deze casus. Inschrijver heeft in totaal 45 minuten de tijd om de casus uit te werken, inclusief leestijd.

Er is één casus. De uitwerking van de casus wordt toegevoegd aan de Inschrijving cq. de Inschrijvingen van Inschrijver. Het is daarom belangrijk dat Inschrijver vertegenwoordigers afvaardigt, die bevoegd zijn om schriftelijke toezeggingen te doen. De casus is zo ontworpen, dat beantwoording binnen de gestelde tijd past. De casus beschrijft een (fictief) voorbeeld van een (actueel) vraagstuk dat in de dagelijkse uitvoering van het Doelgroepenvervoer aan de orde kan komen.

Aanbestedende dienst stelt een ruimte met laptop beschikbaar met een tekstverwerkingsprogramma om de casus op uit te werken. Na 45 minuten slaat Inschrijver het Word-bestand op als Pdf. Dan

wordt de verbinding met internet opgestart. Inschrijver stuurt een Pdf van de uitwerking via de berichtenmodule in TenderNed naar Aanbestedende dienst.

Inschrijver krijgt bericht van ontvangst in goede orde.

De uitwerking van de casus (beschrijving) wordt door een beoordelingsteam -zijnde een vertegenwoordiging uit alle percelen- beoordeeld. Iedere beschrijving wordt eenmalig beoordeeld, ongeacht het aantal percelen waarop Inschrijver heeft ingeschreven. Vervolgens wordt per Inschrijver het bijbehorend aantal punten toegekend aan de Inschrijving cq. Inschrijvingen van Inschrijver.

Inschrijver mag geen (video-/audio of anderszins) opnamen maken van de casus. Er mogen geen hulplijnen en hulpmiddelen worden ingezet tijdens het uitwerken van de casus. Doet u dit wel, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding op alle percelen waarop hij ingeschreven heeft. Aanbestedende dienst houdt toezicht tijdens het uitwerken van de casus.

De beschrijving van het gunningscriterium "Casus" mag maximaal 2 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

Reden dat Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een casus is dat zij op deze manier Inschrijvers dwingt een spontane uitwerking te geven van een (actueel) vraagstuk.

Gunningscriterium Rust & Regelmaat

Opdrachtgever hecht grote waarde aan het organiseren van rust en regelmaat in het vervoer van specifieke doelgroepen. Daar waar de vaste route en de vaste chauffeur in het verleden de norm waren, zien we dat de ontwikkelingen van de afgelopen jaren deze manier van werken onder druk hebben gezet. Opdrachtgever ziet ook dat de vaste chauffeur en de vaste Route niet voor alle Reizigers van even groot belang is. Er is echter een groep waarvoor die vaste chauffeur wel heel belangrijk is, in sommige gevallen zelfs essentieel.

Van Inschrijver wordt gevraagd hoe hij hier in de praktijk van het vervoer mee om gaat. Onderdelen waar de Opdrachtgever tenminste inzage in wil hebben zijn de volgende:

- Welke definitie geeft de Inschrijver aan het begrip "vaste chauffeur" en het begrip "vaste route"?
- Hoe wordt de selectie gemaakt tussen Reizigers voor wie een vaste Route met een vaste chauffeur wél van belang is?
- Hoe is de rolverdeling tussen alle betrokkenen bij het maken van deze selectie?
- Welke garantie biedt de Inschrijver aan de Opdrachtgever en de Reiziger op de inzet van een vaste chauffeur en een vaste Route in die gevallen dat die volgens de afgesproken selectiewijze van toepassing is?
- Welke mogelijkheden biedt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever om te sturen op de juiste toepassing van de afspraken rond de inzet van de vaste chauffeur en de vaste route?
- Hoe handelt de Inschrijver wanneer een Ritopdracht van een Reiziger van wie duidelijk is dat een vaste chauffeur en een vaste Route van groot belang zijn, onverhoopt toch uitgevoerd gaat worden door een onbekende chauffeur en/of in een andere samenstelling?

Als bijlage XIX is het laatste KTO bijgevoegd dat de regio heeft uitgevoerd.

De beschrijving van het gunningscriterium "Rust & Regelmaat" mag maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

De beoordelingscommissie hanteert bij de gunningscriteria in deze percelen onderstaande tabel bij het toekennen van de cijfers:

Richtlijn	cijfer	% van het maximaal aantal te behalen punten
Uitmuntend: Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is volledig, helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling bovenop hetgeen geëist en gevraagd.	10	100%
Goed: Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is volledig, helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling bovenop hetgeen geëist en gevraagd, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.	8	80%
Voldoende: Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is op onderdelen minder begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde bovenop hetgeen geëist en gevraagd is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.	6	60%
Matig: Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende volledig, helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de opdracht.	4	40%
Onvoldoende: Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende volledig en/of helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.	2	20%
Geen invulling: Geen invulling van het gevraagde onderdeel.	0	0%

4.4 Kwaliteit perceel 8, 9 en 10

Gunningscriterium Communicatie met de Opdrachtgever

Opdrachtgever wil graag in control zijn zonder een te grote ambtelijke belasting. Hoe gaat opdrachtnemer de Opdrachtgever hierin faciliteren? Welke informatie biedt de Opdrachtnemer, op welke momenten en op welke wijze?

De beschrijving van het gunningscriterium "Communicatie met Opdrachtgever" mag maximaal 2 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

Gunningscriterium Communicatie met de Reizigers

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de communicatie tussen Opdrachtnemer en de Reiziger. Goede communicatie is van essentieel belang wanneer de dienstverlening probleemloos verloopt, maar zeker ook wanneer er iets mis gaat of dreigt mis te gaan. Daarom vraagt de Aanbestedende dienst van alle Inschrijvers om te beschrijven hoe hij er voor zorgt dat Reizigers altijd op de hoogte zijn van de voor hen relevante informatie en hoe ze zo eenvoudig mogelijk gebruik kunnen maken van het vervoer. Inschrijver identificeert eventuele risico's die hij ziet en benoemt de beheersmaatregelen die hij neemt om deze risico's weg te nemen. Daarnaast ziet Opdrachtgever graag op welke momenten er gecommuniceerd wordt, wie er communiceert en welke media daarvoor ingezet worden.

De beschrijving van het gunningscriterium "Communicatie met de Reizigers" mag maximaal 2 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

Gunningscriterium Klachtenproces

In het programma van eisen is aangegeven dat de Opdrachtnemer zelf de klachten aanneemt en afhandelt die er zijn over de geleverde dienstverlening. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij daartoe een laagdrempelige procedure hanteert en dat alle klachten snel en goed wordt afgehandeld. Opdrachtgever wil daarnaast altijd inzage hebben in alle klachten die worden gemeld bij de Opdrachtnemer. Opdrachtgever wil dus in control zijn op dit proces zonder daar veel ambtelijke capaciteit op in te zetten. Van Inschrijver wordt gevraagd te beschrijven hoe hij dit proces zo vormgeeft dat altijd aan de genoemde voorwaarden wordt voldaan.

De beschrijving van het gunningscriterium "Klachtenproces" mag maximaal 2 pagina's A4, enkelzijdig, lettertype Arial, lettergrootte 10 groot zijn.

Algemeen:

Bij de beoordeling van de (alle) beschreven kwaliteitsonderdelen geldt het volgende:

- Indien het aangegeven maximaal aantal pagina's per criterium wordt overschreden, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld geteld vanaf pagina 1 (zoals aangeleverd).
- De beschrijving moet SMART geformuleerd zijn (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden).
- Het gaat om een meerwaarde die de Inschrijver biedt ten opzichte van het Programma van Eisen.
- Zaken die onvoldoende SMART zijn beschreven worden buiten beschouwing gelaten. Bij de beoordeling wordt er (dus) gekeken naar wat de Inschrijver gaat doen voor de Reizigers en de Opdrachtgever. Zaken die de Inschrijver kan of wil doen leveren geen meerwaarde op voor de Opdrachtgever.
- In de beschrijvingen wordt expliciet gelet op garanties die de Inschrijver biedt voor de naleving van de beloofde kwaliteit. Via het contractmanagement wordt tijdens de

contractperiode actief gestuurd op het realiseren van de toezeggingen die de vervoerder bij inschrijving op deze Opdracht doet.

De beoordelingscommissie hanteert bij de gunningscriteria in deze percelen onderstaande tabel bij het toekennen van de cijfers:

Richtlijn	cijfer	% van het maximaal aantal te behalen punten
Uitmuntend: Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is volledig, helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling bovenop hetgeen geëist en gevraagd.	10	100%
Goed: Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is volledig, helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling bovenop hetgeen geëist en gevraagd, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.	8	80%
Voldoende: Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is op onderdelen minder begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde bovenop hetgeen geëist en gevraagd is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.	6	60%
Matig: Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende volledig, helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de opdracht.	4	40%
Onvoldoende: Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende volledig en/of helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.	2	20%
Geen invulling: Geen invulling van het gevraagde onderdeel.	0	0%

5 Bijlagen

Bijlage I Checklist

Als separaat document aangehecht.

Bijlage II Begrippenlijst

In de Aanbestedingsstukken worden de navolgende begrippen met een hoofdletter gebruikt:

- de in de Aanbestedingswet gedefinieerde begrippen.
- de in deze lijst gedefinieerde begrippen.

Aanbestedende dienst

De gemeente Zwolle, die deze aanbesteding uitvoert voor 7 opdrachtgevers, te weten de gemeenten Dalfsen, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Staphorst, Zwartewaterland en Zwolle.

Aanbestedingswet (AW2012)

Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.

Acceptatie

De goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de overeengekomen dienstverlening.

Acceptatieprocedure

Het proces waarin Opdrachtgever controleert of de uitgevoerde dienstverlening aan alle gestelde eisen voldoet, alvorens hij overgaat tot eventuele Acceptatie.

Beschrijvend document

Gehele document van Aanbestedende dienst op basis waarvan de Inschrijver worden uitgenodigd om een Inschrijving uit te brengen (alle informatie met betrekking tot deze aanbesteding op TenderNed).

BCT

De Boordcomputer Taxi mét datacommunicatie of de opvolger van de Boordcomputer Taxi de Centrale Database Taxi (CDT) eveneens mét datacommunicatie.

Bijlagen

Aanhangsels bij de Raamovereenkomst, die integraal deel uitmaken van de Raamovereenkomst.

Busvervoer

Vervoer van Reizigers met voertuigen waarin meer dan 8 passagiers tegelijk vervoerd kunnen worden niet zijnde openbaar vervoer.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van ondernemers als bedoeld in artikel 2.52 Aanbestedingswet die gezamenlijk een Inschrijving doet. Hier wordt dus niet bedoeld een hoofdaannemer met één of meer onderaannemers.

Daltarief

De (lage) eigen bijdrage die een Reiziger in het Taxivervoer betaalt op de momenten dat het Spitstarief niet van toepassing is.

Dienstregeling

Schema met vaste geplande aankomst- & vertrektijden en locaties van de Schoolbus.

Doelgroepenvervoer

Het vervoer van Reizigers.

Gegadigde

Een Ondernemer die interesse toont in de aanbestedingsprocedure.

Gymvervoer

Vervoer van leerlingen tussen school en een locatie waar bewegingsonderwijs gevolgd wordt.

Hulpmiddelen

Middelen (fysiek) die de mobiliteit van Reizigers ondersteunen zoals looprekken en rolstoelen.

Inschrijver

Een onderneming die een inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Het geheel van alle gevraagde informatie zoals door de Aanbestedende dienst in het Beschrijvend document is gevraagd en door Inschrijver bij Aanbestedende dienst is ingediend in TenderNed.

Jeugdwetvervoer

Het vervoer van een jeugdige van en naar de locatie waar de jeugdhulp wordt geboden voor zover dat naar het oordeel van het college noodzakelijk is in verband met een medische noodzaak of beperkingen in de zelfredzaamheid.

Klacht

Uiting van ontevredenheid over de geleverde dienst. Er wordt hierin geen onderscheid gemaakt tussen een melding of een klacht. Elke uiting van ontevredenheid geldt in deze als een Klacht.

Leerlingenvervoer

Vervoer van Reizigers van en naar plekken waar onderwijs wordt genoten.

Mutatie

Verandering in een Ritopdracht.

Nota van inlichtingen (Nvi)

Document waarin de vragen van Gegadigden/Inschrijvers en de antwoorden van Aanbestedende dienst daarop zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen.

Onderaannemer

Een door de Opdrachtnemer, na verkregen toestemming van de Opdrachtgever, ingeschakelde Onderneming die een deel van de opdracht namens Opdrachtnemer uitvoert.

Onderneming

De inschrijvende rechtspersoon maar ook alle (rechts-)personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat of een eenheid wordt gevormd of tot hetzelfde concern behoren.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst(en) met wie de Ondernemer de Raamovereenkomst sluit.

Opdrachtnemer

Een Ondernemer met wie de Aanbestedende dienst(en) de Raamovereenkomst sluit.

Participatievervoer

Vervoer van Reizigers van en naar beschutte werkplekken.

Spitstarief

De (hoge) eigen bijdrage die een Reiziger in het Taxivervoer moet betalen en die van toepassing is op de momenten zoals gespecificeerd in artikel 10.7 van het programma van eisen van het Taxivervoer.

Programma van Eisen

Het geheel aan documenten en informatie waarin de eisen die de Opdrachtgever aan de Opdracht stelt zijn weergegeven, inclusief de beschrijving van de op te dragen werkzaamheden, de daarbij behorende gegevens, technische specificaties en de door de Opdrachtgever te hanteren voorwaarden waaraan de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de opdracht moet voldoen.

Proportionaliteit

Het begrip 'proportioneel' betekent 'in redelijke verhouding staan tot'. Meer concreet betekent dit in geval van aanbesteding van een opdracht, het in redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht in termen van de aard en omvang van die opdracht. Het proportionaliteitsbeginsel heeft betrekking op alle fasen van het aanbestedingsproces. De reikwijdte van het proportionaliteitsbeginsel wordt in §3.1 van de gids Proportionaliteit (gidsP) nader toegelicht.

Raamovereenkomst

Het document, inclusief Bijlagen, waarin de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk zijn vastgelegd en door partijen is ondertekend.

Reiziger

Persoon waarvoor de Opdrachtgever een Ritopdracht geeft.

Rit

Individuele verplaatsing van een Reiziger.

Ritopdracht:

Door de Opdrachtgever gegeven opdracht tot het uitvoeren van een Rit.

Route

Een verzameling van één of meer Ritten die tenminste deels gelijktijdig en in hetzelfde voertuig worden uitgevoerd. Een Route start op het moment dat de eerste Reiziger instapt en duurt voort zolang er tenminste één Reiziger in het voertuig zit.

Routegebonden vervoer

Professioneel vervoer per taxi van Reizigers op basis van een vooraf opgestelde planning.

Schoolbus

De vervoersvoorziening zoals beschreven in het programma van eisen van perceel 6.

Taxirit

Verplaatsing van een Reiziger in het Vraagafhankelijk vervoer.

Taxivervoer

Vervoer van Reizigers dat op aanvraag van de Reiziger beschikbaar is.

Verblijfstijd

Tijd die een Reiziger in het voertuig aanwezig is in een enkele Rit (werkelijke tijd tussen in- en uitstap).

Vervoersplan

Een door de Opdrachtnemer opgestelde planning van Routes.

Vervoerstijd

De tijd tussen het moment van instappen en het moment van uitstappen van een Reiziger in een enkele Rit zoals die wordt berekend door de routeplanner (met de voorgeschreven instellingen).

Vraagafhankelijk vervoer

Professioneel vervoer per taxi dat op afroep te bestellen is door de Reiziger.

Wachtkamervereenkomst

Een Raamovereenkomst met een Inschrijver die niet de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, die er in voorziet dat wanneer er geen Raamovereenkomst wordt gesloten met de voorlopig begunstigde partij of wanneer een gesloten Raamovereenkomst vroegtijdig beëindigt, de Opdrachtgever de Raamovereenkomst zonder nieuwe aanbesteding kan gunnen aan de Inschrijver waarmee de Wachtkamervereenkomst is gesloten.

Zwemvervoer

Vervoer van leerlingen tussen school en een zwembad

Bijlage III UEA

Als separaat document aangehecht.

Bijlage IV Verklaring kerncompetenties

Als separaat document aangehecht.

Bijlage V Verklaring geen Russische betrokkenheid

Als separaat document aangehecht.

Bijlage VI Holdingverklaring

Als separaat document aangehecht.

Bijlage VII Prijzenformulieren

Op het Prijzenblad dient u uw prijsopgave te doen. Uw prijsopgave betreft een all-inclusieve prijs voor het vervoer zoals beschreven in het Beschrijvend document inclusief bijbehorende Bijlagen en Nota('s) van inlichtingen.

U dient per perceel waarop u inschrijft een inschrijving te doen. Wanneer u op meerdere percelen inschrijft, dan moet u dus per Inschrijving een prijzenblad bijvoegen.

Let op: het prijzenblad dient in de prijzenkluis van TenderNed te worden geüpload!

Bij uw all-inclusieve prijsopgave gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- Het is niet toegestaan andere dan de gevraagde tarieven te offeren en/of te gebruiken voor het afrekenen van het vervoer.
- Het aangeboden tarief moet opgegeven worden met maximaal 2 decimalen na de komma.
- Alle tarieven zijn exclusief btw en in Euro's.

Het opgeven van (een) korting(en) is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het is niet toegestaan tarieven te offeren die niet gevraagd worden en/of de lay-out van dit prijzenblad aan te passen. Wanneer u één of meer andere (mutatie) tarieven offreert voldoet uw inschrijving niet aan de eisen die Opdrachtgever stelt en wordt uw inschrijving uitgesloten van (verdere) beoordeling.

Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het prijsinvulformulier. Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren. Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:

- a. negatieve prijzen.
- b. prijzen van 0 euro.
- c. prijzen onder de kostprijs.
- d. abnormaal lage prijzen.

Tarieven in de percelen 1 tot en met 5, alsmede 8, 9 en 10

De bekostiging aan de Opdrachtnemer bestaat uit een starttarief en een kilometertarief. Voor de percelen 1 tot en met 5 geldt het starttarief per Route en voor de percelen 8, 9 en 10 geldt het starttarief per Taxirit. Van Inschrijvers wordt gevraagd een kilometertarief per perceel en per type voertuig te offeren en daarbij rekening te houden met de onderstaande vaste starttarieven per perceel.

Perceel	Starttarief personenauto	Starttarief rolstoelbus
1 Olst-Wijhe (RV)	€ 7,50	€ 10,-
2 Ommen – Dalfsen	€ 7,50	€ 10,-
3 KZS (RV)	€ 7,50	€ 10,-
4 Haren & Exoten	€ 5,-	€ 8,-
5 Zwolle Taxi	€ 10,-	€ 13,-
8 Olst-Wijhe (Taxivervoer)	€ 7,50	€ 10,-
9 Dalfsen (Taxivervoer)	€ 7,50	€ 10,-
10 KZS (Taxivervoer)	€ 7,50	€ 10,-

Voor de percelen 1 t/m 5 en 8 t/m 10 geldt per type voertuig een minimaal kilometertarief en een maximaal toegestaan kilometertarief. Het te offereën kilometertarief moet op straffe van uitsluiting op of tussen deze aangegeven minima en maxima liggen. In onderstaande tabel staan de minimum- en maximumtarieven per type voertuig per perceel.

Perceel	Minimumtarief personenauto	Maximumtarief personenauto	Minimumtarief rolstoelbus	Maximumtarief rolstoelbus
1 Olst-Wijhe (RV)	€ 2,10	€ 2,70	€ 2,25	€ 2,95
2 Ommen – Dalfsen	€ 2,10	€ 2,70	€ 2,25	€ 2,95
3 KZS (RV)	€ 2,10	€ 2,70	€ 2,25	€ 2,95
4 Haren & Exoten	€ 1,45	€ 1,75	€ 1,65	€ 1,85
5 Zwolle Taxi	€ 1,80	€ 2,90	€ 2,-	€ 3,05
8 Olst-Wijhe (Taxivervoer)	€ 1,70	€ 2,20	€ 1,85	€ 2,30
9 Dalfsen (Taxivervoer)	€ 1,70	€ 2,20	€ 1,85	€ 2,30
10 KZS (Taxivervoer)	€ 1,70	€ 2,20	€ 1,85	€ 2,30

Tarief perceel 6

In het prijzenblad van perceel 6 wordt u gevraagd een tarief per vervoersdag op te geven. De totaalprijs per vervoersdag wordt beoordeeld. Uitgangspunt bij deze vervoersdag is dat alle dienstregelingen (schoolbussen) die u aanbiedt die dag zowel een heen- als een terugreis verzorgen. De Inschrijver met de laagste prijs per vervoersdag krijgt de opdracht (voorlopig) gegund.

Tarief perceel 7

In het prijzenblad van perceel 7 wordt u gevraagd een tarief per traject (enkele reis) en een tarief per week op te geven. De totaalprijs per week wordt beoordeeld. De Inschrijver met de laagste totaalprijs per week krijgt de opdracht (voorlopig) gegund. Uitgangspunt is dat het vervoer 40 weken per jaar moet worden uitgevoerd. Dat is echter geen vast gegeven. Aantal keer per jaar kan iets verschillen van jaar tot jaar.

Prijzenblad percelen 1 t/m 5: Routegebonden vervoer

Bij de beoordeling van de Prijs wordt het geoffreerde tarief per beladen kilometer per type voertuig ingevuld in cel F3, F4 of F5 in het Vervoersplan voor het betreffende perceel zoals dat per perceel in bijlage XVII is bijgevoegd. Na invoer van de tarieven moet de totaalprijs van het Vervoersplan zoals die automatisch berekend en getoond wordt in cel N3 van het Vervoersplan dat is bijgevoegd in bijlage XVII, exact overeenkomen met de geoffreerde prijs voor het gehele Vervoersplan zoals u dat invult op dit prijzenblad. Deze prijs voor het gehele Vervoersplan (1 week) wordt beoordeelt en vormt de basis voor de puntentoekening op het onderdeel Prijs.

Naast de waarden in de cellen F3, F4, F5 en N3 van de verschillende Vervoersplannen, is het op straffe van uitsluiting aan de aanbestedingsprocedure niet toegestaan data in de Vervoersplannen zoals die zijn bijgevoegd als bijlage XVII te bewerken.

Naam Inschrijver:

Inschrijving op perceelnummer (1, 2, 3, 4 of 5)

Voorkeur perceel gunning (1^e, 2^e of 3^e voorkeur):

	Tarief ex. btw
Tarief per beladen kilometer voor een personenauto en een taxibus	
Tarief per beladen kilometer voor een rolstoelbus	
Tarief hele Vervoersplan (1 week)	

Naam vertegenwoordiger:

Functie vertegenwoordiger:

Datum:

Handtekening Inschrijver:

Prijzenblad perceel 6: Zwolle Bus / Schoolbus

Naam Inschrijver:

	Tarief ex. btw
Tarief per vervoersdag voor de (alle) Dienstregelingen gezamenlijk	

Naam Inschrijver:.....

Naam vertegenwoordiger:

Functie vertegenwoordiger:

Datum:

Handtekening Inschrijver:

Prijzenblad perceel 7: Gym- & zwemvervoer Kampen

In dit perceel wordt u gevraagd een prijs per enkele busreis per traject op te geven. In bijlage XXVI (Gym- en Zwemvervoer Kampen) zijn de trajecten opgegeven en het aantal keren dat de enkele reis uitgevoerd moet worden per week per traject.

Traject	Prijs per enkele busreis	Aantal busreizen per week	Prijs per week
1		12	
2		6	
3		2	
4		8	
Totaal		28	Totaal prijs per week: €

Beoordeeld wordt de totaalprijs per week (geel gearceerd).

Naam Inschrijver:.....

Naam vertegenwoordiger:

Functie vertegenwoordiger:

Datum:

Handtekening Inschrijver:

Prijzenblad percelen 8, 9 en 10: Vraagafhankelijk vervoer

--

Naam Inschrijver:

Inschrijving op perceelnummer (8, 9 of 10):

	Tarief ex. btw
Tarief per beladen kilometer voor een personenauto en een taxibus	
Tarief per beladen kilometer voor een rolstoelbus	
Tarief hele rittenbak	

Naam vertegenwoordiger:

Functie vertegenwoordiger:

Datum:

Handtekening Inschrijver:

Bijlage VIII-A Programma van Eisen percelen 1 t/m 5

Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met en dient gedurende de gehele duur van de Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, te voldoen aan de eisen zoals gesteld in dit Programma van Eisen.

Binnen het programma van eisen kan, om productkenmerken te verduidelijken, gebruik gemaakt zijn van een productnaam. Hier dient uitdrukkelijk: 'of gelijkwaardig' gelezen te worden. In het geval van de voorgeschreven routeplanner geldt dat enkel routeplanners die exact dezelfde uitkomst geven als de genoemde routeplanner als "gelijkwaardig" beoordeeld worden.

1. Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer realiseert te allen tijde een zo efficiënt mogelijke planning van het vervoer. Met efficiënt bedoelt Opdrachtgever: tegen zo laag mogelijke kosten voor Opdrachtgever en conform de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, de Nota('s) van inlichtingen en de Inschrijving.
2. Opdrachtnemer is verplicht alle Ritopdrachten uit te voeren die de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in opdracht geeft.
3. De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, tekort aan personeel, mankementen aan materiaal, van tevoren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is de Opdracht uit te voeren conform de eisen in dit Beschrijvend document, de Nota('s) van inlichtingen en de Inschrijving, dan is Opdrachtgever gerechtigd de opdracht door derden te laten uitvoeren. Eventuele meerkosten en andere schade die dit met zich meebrengt zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
4. In de bijlage XIV (Werkprocessen) heeft Opdrachtgever een aantal praktische afspraken c.q. werkprocessen gegeven. Opdrachtnemer is er aan gehouden deze afspraken en werkprocessen te volgen. Opdrachtgever is gerechtigd deze afspraken en werkprocessen aan te passen. Opdrachtgever zal zeer terughoudend zijn in het aanpassen van de voorgeschreven werkprocessen en zal Opdrachtnemer in die gevallen altijd een redelijke termijn bieden om de nieuwe werkwijze te implementeren. Indien Opdrachtnemer de afspraken of werkprocessen wil aanpassen kan Opdrachtnemer hierom verzoeken. Opdrachtgever zal hierover dan afstemmen met Opdrachtnemer, maar is niet gehouden de afspraken en werkprocessen aan te passen op verzoek van Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer mag alleen in afwijking van de gestelde eisen handelen wanneer daar schriftelijk toestemming voor is gegeven door de Opdrachtgever. Wanneer een Opdrachtnemer wil afwijken van de afspraken moet Opdrachtnemer hiertoe dus altijd vooraf schriftelijk om toestemming vragen.
6. Opdrachtnemer verplicht zich er toe het vervoer van de Reizigers uit te voeren conform de voorwaarden die de Opdrachtgever daar (in de gegeven indicatie) aan stelt. Dat betekent o.a. (maar niet uitsluitend) dat het vervoer in voorkomende gevallen moet worden uitgevoerd met een rolstoelvoertuig, dat een reiziger solo (individueel) vervoerd moet worden, dat er een afwijkende maximale Verblijfstijd geldt, dat er een vaste zitplaatsverdeling of plek in het voertuig kan gelden, dat specifieke combinaties van Reizigers onderling en/of Reizigers en chauffeurs niet wordt toegestaan en/of dat een Reiziger is aangewezen op kleinschalig vervoer (max 3 medereizigers).

7. Opdrachtnemer dient na elk keuringsbezoek (aan hemzelf of aan een onderaannemer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) het beoordelingsresultaat van het SFM aan Opdrachtgever te sturen. Wanneer de Opdrachtnemer of aan van de Onderaannemers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen voldoende meer scoort, leidt dit tot beëindiging van de Raamovereenkomst of in geval dat een onderaannemer geen voldoende meer scoort, tot een verbod op het inzetten van deze onderaannemer.
8. Meerkosten voor de Opdrachtgever die ontstaan omdat de Opdrachtnemer niet (meer) aan de eisen voldoet, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet die maandelijks verrekenen met de afrekening van het vervoer.
9. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de verplichtingen voortvloeiend uit Wet Aansprakelijkheid Schijnconstructies (WAS) en in geval van onderaanneming de verplichtingen die uit deze wet voortvloeien expliciet op te nemen in de contracten met de onderaannemers. De WAS ziet op de verbetering van de naleving en handhaving van arbeidsrechtelijke wetgeving in verband met de aanpak van schijnconstructies door werkgevers in de werken- en dienstensector. De wet beoogt de rechten van werknemers te beschermen en oneerlijke concurrentie door onderbetaling tegen te gaan.

2. Rittenplanning en Routes

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van het Vervoersplan.
2. De Opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer dat in opdracht van de Opdrachtgever wordt uitgevoerd geen andere Reizigers mee dan de door de Opdrachtgever opgegeven Reizigers. Enkel na schriftelijke toestemming kan van deze eis afgeweken worden. Opdrachtgever gaat actief handhaven op deze eis en zal alleen bij hoge uitzondering toestemming geven om Reizigers van andere opdrachtgevers toe te laten in het vervoer. Enige uitzondering op deze regel betreft het vervoer in perceel 4 (Haren / Exoten). Voor deze Ritopdrachten geldt eveneens dat Opdrachtnemer toestemming nodig heeft van Opdrachtgever indien hij de Ritopdracht wil combineren met een Ritopdracht van een andere Opdrachtgever. Opdrachtgever zal in dit geval toestemming geven tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om dit niet te doen.
3. Alle hulpmiddelen, inclusief blindengeleidehonden of andere hulphonden, kunnen meereizen met een Reiziger. De Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever hier niets voor in rekening.
4. Elke Ritopdracht moet conform opdracht uitgevoerd worden, ook wanneer die opdracht inhoudt dat de Rit gereden moet worden op tijden die afwijken van de reguliere (les)tijden van de bestemming die aangedaan wordt.
5. Er mag geen gebruik worden gemaakt van overstapplaatsen, behoudens voor het vervoer in perceel 4 (Haren en exoten).
6. Zonder expliciete schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is het gebruik van opstapplaatsen niet toegestaan. Voor perceel 5 (Zwolle Taxi) geeft Opdrachtgever toestemming voor het gebruik van opstapplaatsen voor dat deel van de reizigers dat de indicatie "opstapplaats" heeft.
7. Ouders/verzorgers van Reizigers moeten altijd vooraf geïnformeerd worden indien een Rit meer dan 15 minuten later dan gepland wordt uitgevoerd.
8. De Verblijfstijd van een Reiziger (de werkelijke tijd tussen instap en uitstap) mag nooit langer zijn dan 75 minuten. Wanneer de Verblijfstijd van een Reiziger in een Route structureel langer is dan 75 minuten, dan moet de Rit van de betreffende Reiziger per direct anders ingepland worden door Opdrachtnemer. Voor reizigers in perceel 5 die reizen via een opstapplaats geldt een maximale Vervoerstijd van 45 minuten. Voor reizigers in perceel 5 die van deur-tot-deur reizen geldt een maximale Vervoerstijd van 60 minuten.
9. Bovenstaand plankader geldt niet voor Ritten die een rechtstreekse Vervoerstijd hebben van meer dan 60 minuten. Voor die Ritten geldt dat de maximale Verblijfstijd de directe Vervoerstijd + 20 minuten is.
10. Voor het bepalen van de Vervoerstijd wordt gerekend met Easy Travel met de instellingen zoals gegeven in bijlage XXIII van dit Programma van Eisen. Voor het bepalen van de Vervoerstijd wordt gerekend met de instelling "snelste route".

11. Er dient gegarandeerd te worden dat het vervoer stipt wordt uitgevoerd. Stipt betekent dat de Reizigers maximaal 15 minuten te vroeg en in geen geval te laat op bestemming arriveren en dat de Reizigers uiterlijk 15 minuten na het einde van de activiteit op de bestemming worden opgehaald.

Let op: Wanneer een Reiziger absent is gemeld en weer opgenomen moet worden in het vervoer, dan moet die terugmelding een dag van te voren voor 17:00 uur doorgegeven worden. Opdrachtnemer is dan verplicht deze reiziger weer op te nemen in het vervoer. Bij een latere terugmelding heeft de Opdrachtnemer deze verplichting niet en mag de Reiziger dus een vervoersdag later weer opgenomen worden in de planning. Opdrachtgever communiceert deze afspraak actief met de (ouder/partners) van de Reizigers.

3. Vergoedingen en afrekensystematiek

1. De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding opgebouwd conform bijlage XVI (Opbouw vergoeding Routegebonden vervoer).
2. Het vervoer wordt afgerekend op basis van een starttarief per type voertuig + een kilometertarief voor de berekende beladen reisafstand.
3. De routes worden binnen de kaders van dit document tegen zo laag mogelijke kosten voor de Opdrachtgever gepland.
4. Voor het berekenen van de beladen reisafstand wordt de meest recente versie van de routeplanner Easy Travel gebruikt. De beladen reisafstand wordt berekend aan de hand van de kortste route. Daarvoor worden de instellingen gebruikt zoals aangegeven in bijlage XXIII (Instellingen Easy Travel):
5. De beladen reisafstand van een Route start op het moment dat de eerste Reiziger van een Route instapt (het eerste routepunt, vastgesteld doordat de chauffeur dit als statusevent logt op de BCT). De beladen reisafstand eindigt op het moment dat de laatste Reiziger van die Route uit het voertuig stapt (het laatste routepunt). De Route wordt berekend vanaf het eerste gelogde routepunt via alle tussengelegen gelogde routepunten tot aan het laatste gelogde routepunt. Alle routepunten worden geïdentificeerd aan de hand van de 6 karakters van een postcode (4 cijfers+2 letters) + het huisnummer. Niet gelogde Routepunten zijn geen onderdeel van de beladen reisafstand.
6. De chauffeur van een voertuig en eventuele begeleiders die worden geleverd door de Opdrachtnemer worden ten aanzien van het bepalen van de beladen reisafstand niet in opdracht van Opdrachtgever vervoerd. De in- en uitstap van deze personen hoeft derhalve niet gelogd te worden in de BCT.
7. Indien de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een Begeleider levert op een route, mag Opdrachtnemer hiervoor een vergoeding van € 35,- per Route (enkele reis) in rekening brengen. Opdrachtnemer mag een verzoek tot het leveren van een Begeleider niet weigeren.
8. Indien de Opdrachtgever een begeleider op een Route levert, mag Opdrachtnemer die Begeleider als een reguliere Reiziger verwerken in de facturatie. Op verzoek van de Opdrachtgever moet de Begeleider ook opgehaald worden voor aanvang van de (terug)Route en/of terug naar huis gebracht worden na afloop van een (heen)Route. De extra kilometers die hierdoor gemaakt worden zijn onderdeel van de Route en komen voor bekostiging in aanmerking.

4. Mutaties

1. Er kunnen nieuwe bestemmingen toegevoegd worden aan het uit te voeren vervoer. Deze nieuwe bestemmingen vallen alsdan dus binnen de Raamovereenkomst.
2. Ouders/verzorgers geven absentie- en terugmeldingen door aan de Opdrachtnemer en Opdrachtnemer geeft deze meldingen maandelijks door aan de Opdrachtgever conform hetgeen hierover is aangegeven in bijlage XVIII (Format aanleveren factuurbijlage). Bij een absentiemelding moet de plek in het voertuig gereserveerd blijven voor de Reiziger tot de Opdrachtgever anders bepaalt.
3. Nieuwe Ritopdrachten en mutaties op bestaande Ritopdrachten dienen binnen vijf (5) werkdagen verwerkt te worden in het Vervoersplan en in uitvoering genomen te worden.

Let op: De basis voor de bekostiging van het vervoer is het daadwerkelijk uitgevoerde vervoer. Absente Reizigers zijn geen onderdeel van de bekostiging die de Opdrachtnemer ontvangt tenzij er van een specifieke absentie een loosmelding is ontvangen (op de voorgeschreven wijze) die aantoont dat de chauffeur langs het pick-up adres van de absente Reiziger is gereden. Uiteraard geldt dat het herhaaldelijk loggen (meerdere dagen achter elkaar) van dezelfde loosmelding niet de bedoeling is.

5. Communicatie

1. De Opdrachtnemer is dagelijks in ieder geval telefonisch bereikbaar vanaf 1 uur voordat hij een Ritopdracht gaat uitvoeren tot 1 uur nadat de laatste Ritopdracht is uitgevoerd.
2. De Opdrachtgevers geven alle Reizigers en bestemmingen (alle routepunten) één uniek (administratief) volgnummer. In de communicatie tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemer (wederzijds) worden Reizigers en bestemmingen te allen tijde geïdentificeerd aan de hand van dit unieke nummer. Eventuele door de Inschrijver in de eigen administratie gebruikte volgnummers (ID-nummers, cliëntnummers, deelnemersnummers of anderszins) worden niet gebruikt in de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (dus ook niet in de factuur). De door de Opdrachtgevers gegeven volgnummers blijven gedurende de gehele duur van de Raamovereenkomst gelijk. Elke unieke bestemming en Reiziger zal dus gedurende de contactperiode één uniek volgnummer (per indicatie) hebben. Wanneer een Reiziger of een bestemming komt te vervallen, vervalt ook het betreffende volgnummer. Dit volgnummer kan niet aan een andere (nieuwe) Reiziger of bestemming gegeven worden. Indien een Reiziger een indicatie heeft vanuit het leerlingenvervoer én bijvoorbeeld een indicatie vanuit het Jeugdwetvervoer of wanneer een Reiziger vervoerd wordt in meerdere percelen, dan kan de Opdrachtgever er voor kiezen deze Reiziger een volgnummer per afgegeven indicatie/perceel toe te kennen. Opdrachtnemer moet deze verschillende volgnummers gebruiken in de communicatie met de Opdrachtgever. Dat kan dus betekenen dat dezelfde persoon in verschillende Routes wordt aangeduid met verschillende volgnummers. Wanneer een Reiziger van verhuisd en in een andere gemeente gaat worden maar vervoerd blijft worden binnen hetzelfde perceel/dezelfde percelen, dan krijgt deze Reiziger een nieuw volgnummer.
3. Opdrachtgever stelt (nieuwe) Ritopdrachten via een beveiligd portaal en/of via e-mail beschikbaar aan Opdrachtnemer.
4. De Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van Reizigers in het leerlingen- en Jeugdwetvervoer en in het geval van het vervoer in het kader van de Participatiewet de Reiziger zelf en in het geval van vervoer in het kader van Wmo-dagbestedingsvervoer de partner c.q. vertegenwoordiger van de Reiziger, over het functioneren en de bereikbaarheid van de centrale en verstrekt hen de relevante telefoonnummers.

5. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (minimaal e-mail).
6. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale goed Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.
7. De Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een protocol met gedragsregels op dat voor de start van het leerlingenvervoer aan ouders/verzorgers, de schoolleiding wordt overhandigd. In dit gedragsprotocol wordt uitdrukkelijk vermeld dat Opdrachtgever in uitzonderingsgevallen de bevoegdheid heeft om Reizigers uit te sluiten van het vervoer.
8. Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de Opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger.
9. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en zijn vervanger over voldoende kennis en bevoegdheden beschikken om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
10. De Opdrachtnemer informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer in ieder geval de ouder/verzorgers van de betrokken Reiziger(en) / scholen en de Opdrachtgever op de dag dat het incident zich heeft voorgedaan.
11. Opdrachtgever mag alle eisen die gesteld worden aan chauffeurs, voertuigen, planning e.a. alsmede alle door de Opdrachtnemer gedane toezeggingen bij Inschrijving, delen met de medewerkers die Opdrachtnemer inzet op de opdracht.
12. Opdrachtnemer gebruikt in communicatie zo eenvoudig mogelijke woorden. En korte zinnen. Teksten zijn geschreven op B1-niveau. Wordt toch een moeilijk woord gebruikt? Dan is dat woord voorzien van uitleg: "Dit betekent dat ...". Opdrachtnemer gebruikt geen beeldspraak, synoniemen of abstracte woorden in teksten.

6. Meldingen en Klachten

1. Voor de percelen 1 t/m 4 geldt dat Reizigers en ouders Klachten indienen bij de Opdrachtnemer. Voor perceel 5 geldt dat klachten worden ingediend bij een externe partij. Opdrachtnemer van perceel 5 verwijst mensen met een klacht daar actief naar door en neemt zelf geen klachten aan. Na gunning van de opdracht worden hier nadere afspraken over gemaakt. Opdrachtnemer van de perceel 5 neemt derhalve zelf geen klachten over het vervoer aan. Opdrachtgever maakt in geen van de percelen onderscheid tussen meldingen en klachten. Elke uiting van ontevredenheid is een klacht.
2. Voor de aannname van klachten in de percelen 1 t/m 4 heeft Opdrachtnemer een duidelijke en eenvoudige klachtenprocedure die snel te vinden is op de website van de Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemers van de percelen 1 t/m 4 moeten Klachten altijd binnen 5 werkdagen na ontvangst afhandelen.
4. Opdrachtnemers van de percelen 1 t/m 4 registreren elke klacht en de afhandeling daarvan in een digitale omgeving en stuurt een notificatie van de ontvangen klacht naar de Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemers van de percelen 1 t/m 4 geeft Opdrachtgever toegang tot het systeem waarin Opdrachtnemer de klachten registreert. Middels deze toegang kan Opdrachtgever op elk moment alle klachten die betrekking hebben op Ritopdrachten die de betreffende Opdrachtgever heeft gegeven, hun status en alle relevante inhoudelijke informatie raadplegen.

7. Voertuigen

1. Het vervoer vindt plaats met een taxi/personenauto, taxibus of rolstoelbus waarbij voor alle vervoerstypen geldt dat er niet meer dan acht passagiers in vervoerd mogen worden.
2. Voor perceel 3 geldt dat de gemeenten overwegen om de inzet van grotere voertuigen (midibussen) op termijn toe te staan. Daarvoor bestaan op dit moment nog geen concrete plannen. Zie ook bijlage XXI Relevante ontwikkelingen.
3. Alle voertuigen zijn voorzien van een verbandtrommel (EHBO-doos volgens de geldende normen), veiligheidsvesten (minimaal gelijk aan het aantal inzittenden), brandblusser en nood hamer(s).
4. Alle in te zetten voertuigen zijn voorzien van een Boordcomputer Taxi (BCT) met datacommunicatie, GPS, en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies en informatie.
5. In de taxi's is de radio uit tijdens het vervoer.
6. Er mag niet gegeten of gedronken worden in de taxi's.
7. De Opdrachtnemer zorgt in voorkomende gevallen voor de plaatsing en het gebruik van wettelijk goedgekeurde kinderzitjes, vijfpuntsgordel en zo nodig andere wettelijk goedgekeurde beveiligingssystemen. Het is de verantwoordelijkheid van de ouders/verzorgers om deze voorzieningen aan de Opdrachtnemer beschikbaar te stellen. In geval er voor het vervoer van een Reiziger een zitverhoger nodig is, levert Opdrachtnemer deze zitverhoger.
8. De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (met een herkenbaar logo en zonder ernstige schade). De voertuigen hebben een fatsoenlijk en schoon interieur.
9. De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen (minimaal mobiele telefoon mét koptelefoon ("oortje") waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
10. Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die ook geschikt is voor kinderen.
11. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen niet is of wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken en/of andere verslavende middelen zoals (soft)drugs zijn of worden gebruikt.
12. Samen op weg naar een rookvrije generatie! De vervoerder hanteert een voor iedereen geldend niet-roken beleid in de nabijheid van de voertuigen én in de voertuigen zowel voor, tijdens en na het vervoer.
13. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de richtlijnen voor Opdrachtnemers van vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Sociaal Fonds Mobiliteit.
14. De voertuigen zijn moeten in de periode november-maart voorzien zijn van winterbanden of all-weatherbanden met een minimale profieldiepte van 4mm.
15. Alle voertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro 6-norm en tenminste 70% van alle beladen kilometers per maand (factuurperiode) moet gereden worden door voertuigen met een 100% zero-emissie aandrijving (geen hybride voertuigen dus).

8. Eisen aan de chauffeurs

1. Chauffeurs moeten minimaal over een geldige beperkte chauffeurspas beschikken.
2. De chauffeur beschikt over een geldig EHBO-diploma of is in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis erkende instelling.
3. De chauffeur die wordt ingezet op het vervoer van leerlingen heeft kennis van de omgang met de doelgroep verkregen door het volgen van de leergang Leerlingenvervoer van het

Sociaal Fonds Mobiliteit of een andere aanbieder. Deze leergang moet met goed gevolg zijn afgerond voordat de chauffeur wordt ingezet op het vervoer.

4. Chauffeurs zijn de Nederlandse taal in woord machtig,
5. Chauffeurs zijn vriendelijk richting de Reizigers en hebben een servicegerichte instelling.
6. De chauffeur is behulpzaam bij het in- en uitstappen van Reizigers en sluit hierbij aan bij de behoefte van de Reiziger.
7. De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat Reizigers niet de straat over hoeven te steken om de bestemming, het voertuig of de huisdeur te bereiken.
8. De chauffeur laat nooit Reizigers zonder toezicht achter in het voertuig.
9. De chauffeur dient zich voor het afzetten/ophalen van Reizigers op de bestemming te houden aan de aanwijzingen van Opdrachtgever en de desbetreffende bestemming.
10. Samen op weg naar een rookvrije generatie! De chauffeur rookt nooit in het zicht en/of het bijzijn van Reizigers.
11. De bediening van de portieren, ramen en de radio geschiedt alleen door de chauffeur.
12. Bij problemen met Reizigers dient de chauffeur dit direct te melden bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers, de bestemming en de desbetreffende Opdrachtgever dezelfde dag nog over de problemen.
13. De chauffeur gebruikt geen verbaal of fysiek geweld om de Reiziger(en) tot gewenst gedrag te bewegen.
14. Bij wangedrag is het de chauffeur niet toegestaan de betrokken Reiziger(en) uit de bus te verwijderen. In voorkomende gevallen stelt de chauffeur de Opdrachtnemer direct van dit wangedrag op de hoogte. De Opdrachtnemer informeert vervolgens de ouders/verzorgers, de Opdrachtgever en de school. Enkel de Opdrachtgever kan een Reiziger uit het vervoer plaatsen.
15. De chauffeur ziet toe op een warme overdracht van de Reiziger. Een Reiziger mag alleen bij een bestemming of op een thuisadres afgezet worden wanneer op die locatie iemand de verantwoordelijkheid voor die Reiziger overneemt, tenzij er schriftelijk vastgelegde afspraken zijn met de ouders/verzorgers van de betreffende Reiziger die anders bepalen.
16. Chauffeurs zorgen voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig.
17. Ingeval een Reiziger niet op de afgesproken plek staat neemt de chauffeur eerst contact op met de centrale voordat een reiziger loos gemeld wordt.
18. Chauffeurs gebruiken de telefoon enkel zakelijk en handsfree tijdens het vervoer. Chauffeur voert derhalve geen privégesprekken tijdens het vervoer. Opdrachtgevers nemen klachten over het verkeerd gebruik van de telefoon zeer hoog op. De aandacht van de chauffeur moet immers bij het veilig vervoeren van de Reizigers liggen.

9. Contractmanagement en data-uitwisseling

1. De Opdrachtgever voert jaarlijks in het eerste kwartaal van het boekjaar klanttevredenheidsonderzoeken uit (zie ook bijlage XIX). Opdrachtnemer verleent daar desgevraagd zijn medewerking aan.
2. De Opdrachtnemer overlegt minimaal 1 keer per half jaar met Opdrachtgever over de uitvoering van het Taxivervoer of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.
3. Indien Opdrachtnemer één of meer onderaannemers inzet voor de uitvoering van de opdracht, dan nemen deze onderaannemers deel aan de voortgangsgesprekken die Opdrachtgever met Opdrachtnemer organiseert.
4. Indien Opdrachtgever één of meer onderaannemers inzet voor de uitvoering van de opdracht, dan biedt Opdrachtnemer de Opdrachtgever desgevraagd inzage in de tussen Opdrachtnemer en de onderaannemer(s) gesloten overeenkomst(en) voor het uitvoeren van de opdracht.

5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de efficiëntie van de planning te (laten) controleren en kan op basis van de uitkomsten in overleg treden met de Opdrachtnemer over verbetermogelijkheden.

Let op: De real-time uitwisseling van de vervoersdata is van essentieel belang voor Opdrachtgever. Opdrachtgever benut deze data voor het ontwikkelen van (nieuw) beleid & nieuwe dienstverlening aan de Reizigers en het beheren van het te sluiten contract. Opdrachtgever hecht zeer groot belang aan het tijdig en juist functioneren van de data-uitwisseling en zal alle mogelijkheden benutten om zich van de tijdige, juiste en continue datalevering te verzekeren.

6. Opdrachtnemer stuurt elke te rijden Route (de voorplanning) vanuit de eigen ICT-omgeving naar het voertuig dat de Route gaat rijden. Tegelijkertijd stuurt Opdrachtnemer deze Route ook aan het ICT-systeem van de Opdrachtgever. Deze verzending geschiedt niet eerder dan 03:00 uur op de dag dat de Route gereden gaat worden. De Opdrachtnemer levert daarnaast door zogenaamde statusevents de uitvoeringsgegevens van alle Routes real-time en digitaal aan het ICT-systeem van de Opdrachtgever. Deze levering geschiedt rechtstreeks vanaf de server van de leverancier van de BCT en op een wijze waardoor de planningsgegevens en de uitvoeringsgegevens op een logische wijze aan elkaar te koppelen zijn. Een en ander cf. het bijgevoegde dataprotocol (zie bijlage XV-A).
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde koppeling tussen de door hem te gebruiken apparatuur en het ICT-systeem van Opdrachtgever. Eventuele kosten die hier mee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
8. De Opdrachtnemer dient zelf voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen.
9. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtgever eist bij uitval van de data binnen 10 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan Opdrachtgever met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data van iedere keer maximaal 1 uur. Indien de data-uitval vaker of langduriger voorkomt kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt.
10. Een niet-data Route is een Route waar geen, onvolledige en/of geen correcte gegevens (planning en uitvoering) real-time van ontvangen worden/zijn door Opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataroutes per maand voor zover het ontbreken van de data voortkomt uit aantoonbare storingen van het mobiele netwerk en/of aantoonbare storingen in de apparatuur. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de betreffende data alsnog bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen op een door Opdrachtgever aan te geven wijze. Hierbij geldt dat de correctheid van de data tenminste ook inhoudt dat alle in- en uitstapmomenten (statusevents) gelogd worden op het moment van die in- of uitstap. Statusevents dienen altijd op de plek en het moment dat de status zich voordoet gegenereerd te worden.
11. Minimaal 4 weken voor de start van het vervoer organiseert Opdrachtgever een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volledig operationeel dient te zijn. De Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test.
12. In de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statussen. Opdrachtgever kan daarbij verlangen dat alle mogelijk te communiceren statussen ook daadwerkelijk verzonden worden.
13. Opdrachtnemer mag geen (nieuwe) Onderaannemer(s) inzetten die niet aan de eisen rondom de datacommunicatie voldoen.

10. Gegevensbescherming en –overdracht

1. Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Reizigers. Opdrachtgever verwacht een hoge mate van zorgvuldigheid in de omgang met persoonsgegevens.
2. Op deze opdracht is de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) van toepassing. Opdrachtnemer is er aan gehouden de persoonsgegevens die hij in het kader van deze opdracht verwerkt, te verwerken conform de regels en eisen in de AVG. Opdrachtgever zal met de Opdrachtnemer voor de start van uitvoering van de Raamovereenkomst een Verwerkersovereenkomst afsluiten, conform bijlage X.

Bijlage VIII-B Programma van Eisen perceel 6

1. Algemene eisen

- 1 De Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende Bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
- 2 Het vervoer wordt uitgevoerd conform de kwaliteitsnorm van het KNV voor besloten busvervoer.
- 3 De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, tekort aan personeel, mankementen aan materiaal, van tevoren aangekondigde wegopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is de Opdracht uit te voeren conform de eisen in dit Beschrijvend document, de Nota('s) van inlichtingen en de Inschrijving, dan is Opdrachtgever gerechtigd de opdracht door derden te laten uitvoeren. Eventuele meerkosten en andere schade die dit met zich meebrengt zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 4 Opdrachtgever heeft het recht om de voertuigen die de Opdrachtnemer inzet voor de Opdracht te (doen) controleren. Indien uit controle blijkt dat een ingezet voertuig niet aan de eisen voldoet, dan volgt onmiddellijk een ingebrekestelling.
- 5 In te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6 norm.

2. Opdracht en omvang

- 1 De Opdracht omvat het vervoer van Reizigers met een indicatie voor Besloten Busvervoer (BB) van huis naar de bestemmingen zoals genoemd in artikel 2.2 en weer terug naar huis. We noemen dit in het vervolg de Schoolbus.
- 2 De opdracht omvat het vervoer van Reizigers met een indicatie BB naar school De Ambelt locaties Herfterlaan, Oosterenk en Dr. Hengeveldweg en school De Twijn, locaties Dr. Hengeveldweg en Boterdiep.
- 3 De Opdrachtgever bepaalt welke Reizigers toegang krijgen tot de Schoolbus.
- 4 Als bijlage XXII (Reizigerslijst perceel 6) is een reizigerslijst bijgevoegd. Deze Reizigerslijst is aan verandering onderhevig en is geen exacte weergave van het reizigersbestand dat vanaf schooljaar 2026-2027 (e.v.) daadwerkelijk vervoerd moet worden. Aan de lijst zijn dus ook geen rechten te ontleen.
- 5 De Schoolbus rijdt in aansluiting op de schooltijden zoals die zijn aangegeven in de schoolgidsen van de in artikel 2.2 genoemde scholen. Dit betekent dat de Schoolbus tussen de 15 en 5 minuten voor aanvang van de lessen aankomt bij de school en de Reizigers ophaalt binnen 15 minuten nadat de lessen op de betreffende school zijn afgelopen. De lestijden van de betrokken scholen kunnen veranderen. Opdrachtnemer past alsdan zijn dienstverlening aan aan deze veranderde tijden.
- 6 Opdrachtnemer moet Reizigers in een 20-24 persoons bus laten reizen.
- 7 Eis is vervallen.
- 8 Maximaal 80% van de zitplaatsen in het voertuig mag bezet worden. Er moet altijd ruimte zijn om Reizigers uit elkaar te plaatsen cq. op een rustigere plek te laten zitten. In de planning moet Opdrachtnemer rekening houden met ten minste 4 lege zitplaatsen.
- 9 Opdrachtgever zorgt voor begeleiding van de Reizigers tijdens het vervoer. De begeleider(s) stappen in bij de eerste halte van het traject en stappen uit op de bestemmingslocatie (heen

reis) of bij de laatste halte (terugreis). De begeleiding van de Reizigers is geen verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

- 10 Opdrachtnemer hoeft de begeleiders niet terug te brengen naar de plek waar ze zijn ingestapt.
- 11 De Schoolbus rijdt dagelijks op vaste tijden en volgens een vast traject (volgens Dienstregeling). Alleen een verandering in schooltijden kan tot gevolg hebben dat er op andere tijden gereden wordt (bijvoorbeeld op woensdagmiddag). Het traject blijft ook op die dagen hetzelfde.
- 12 Opdrachtnemer mag ieder jaar in de zomervakantie een nieuwe Dienstregeling invoeren.
- 13 Opdrachtnemer mag zelf het te rijden traject en de halteplaatsen op dat traject bepalen.
- 14 Haltes mogen maximaal 1000 meter van de woning van de Reiziger af liggen, e.e.a. gebaseerd op het reizigersbestand dat als bijlage XXII (Reizigerslijst perceel 6) is bijgevoegd.
- 15 Er mogen tijdens het vervoer geen andere reizigers meegenomen worden dan de Reizigers waarvoor Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
- 16 Ouders brengen de Reizigers naar de halteplaats van hun keuze. Wanneer een reiziger niet op de halte is op het door de Dienstregeling aangegeven moment, dan rijdt de Schoolbus verder naar de volgende halte. De Schoolbus wacht dus niet op ontbrekende Reiziger(s). Verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer is dus om op tijd op een halte te zijn (ook de volgende halte).
- 17 Er mag geen gebruik gemaakt worden van overstapplaatsen.
- 18 Halteplaatsen mogen voor meer dan één Schoolbuslijn gebruikt worden onder de voorwaarde dat de verschillende Schoolbussen duidelijk visueel van elkaar te onderscheiden zijn, om op die manier te voorkomen dat kinderen in een verkeerde bus stappen..
- 19 De Dienstregeling (traject + haltes + tijden) blijft gedurende een schooljaar hetzelfde tenzij de Opdrachtgever opdracht geeft de Dienstregeling aan te passen.

Tekst is vervallen

3. Communicatie

1. De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Schoolbus ten behoeve van de Opdrachtgever en de begeleiding te beschikken over een centraal telefoonnummer waarop de Opdrachtnemer vanaf een uur voor aanvang Dienstregeling tot een uur na afloop van de Dienstregeling direct bereikbaar is.
2. De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Schoolbus te werken met een vast contactpersoon voor de Opdrachtgever en de begeleiding. De Opdrachtgever acht het essentieel voor een goed verloop van het vervoer dat de vaste contactpersoon te allen tijde volledig op de hoogte is van het verloop van de Schoolbus en direct contact op kan nemen met de chauffeur.

4. Chauffeurs

1. Alle chauffeurs dienen te beschikken over een geldig EHBO-diploma of minimaal in het bezit te zijn van het certificaat van de module Levensreddend handelen en reanimatie.
2. Alle chauffeurs hebben een goede uitdrukkingsvaardigheid in het Nederlands en zijn representatief gekleed.
3. Alleen de chauffeurs bedienen ramen en portieren.
4. De chauffeur speelt geen muziek tijdens het vervoer van de Reizigers.
5. Alle chauffeurs dienen te beschikken over goede sociale vaardigheden.

5. Klachten

1. Klachten dienen bij de begeleiding te worden ingediend. Indien de klacht het handelen (of nalaten daarvan) van de Opdrachtnemer betreft, neemt de begeleidende partij contact hierover op met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleend volledige en snelle medewerking aan de begeleidende partij bij het oplossen van de klacht en het voorkomen van nieuwe klachten.

6. Prijzen en tarieven

2. De vergoeding aan de vervoerder voor het uitvoeren van het overeengekomen vervoer geschiedt tegen een prijs per Schoolbus per dag.
3. De Schoolbus rijdt alleen op de lesdagen van de bestemmingen die aangedaan worden.
4. Alleen werkelijk gereden vervoer mag in rekening gebracht worden;
5. Opdrachtgever betaalt de vervoerder achteraf op basis van maandelijkse declaraties.
6. De aangeboden prijzen staan minimaal vast tot en met 31 december 2026. vervolgens mogen de aangeboden tarieven éénmaal per jaar bij aanvang van het kalenderjaar worden bijgesteld, voor het eerst dus op 1 januari 2027, conform de NEA-indexering voor besloten vervoer.
7. De vervoerder stuurt per maand gespecificeerde facturen naar Opdrachtgever. De facturen zijn gemakkelijk te herleiden tot de Dienstregeling.

Bijlage VIII-C Programma van Eisen perceel 7

Inschrijver dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle eisen. Doet zij dit niet dan zal de inschrijving niet verder beoordeeld worden. Met het indienen van een inschrijving in het kader van deze aanbesteding gaat inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord met onderstaande eisen.

1. Algemene eisen

1. Het Gym & zwemvervoer wordt uitgevoerd conform de kwaliteitsnorm van het KNV voor besloten busvervoer.
2. De Inschrijver verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in de Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende Bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
3. De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, tekort aan personeel, mankementen aan materiaal, van tevoren aangekondigde wegopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is de Opdracht uit te voeren conform de eisen in dit Beschrijvend document, de Nota('s) van inlichtingen en de Inschrijving, dan is Opdrachtgever gerechtigd de opdracht door derden te laten uitvoeren. Eventuele meerkosten en andere schade die dit met zich meebrengt zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
4. Er reist altijd een leerklacht mee met de leerlingen. Die leerkracht heeft de primaire verantwoordelijkheid voor de rust in het voertuig.
5. Alle in te zetten voertuigen voldoen tenminste aan de Euro 6 norm.
6. Opdrachtgever heeft het recht om de voertuigen die de Opdrachtnemer inzet voor de Opdracht te (doen) controleren. Indien uit controle blijkt dat een ingezet voertuig niet aan de eisen voldoet, dan volgt onmiddellijk een ingebrekestelling.
7. Inschrijver verplicht zich niet meer Reizigers in een vervoermiddel te vervoeren dan van overheidswege - in Nederland: door de Rijksdienst voor het Wegverkeer – is toegestaan, hetgeen blijkt uit het in elk vervoermiddel aanwezige keuringsbewijs.
8. De roosters voor het schooljaar 2025-2026 vormen de grondslag voor onderhavige aanbesteding. In de roosters zijn de gym- en zwemtijden, de groepen en adressen van de scholen en de sportaccommodaties opgenomen.

2. De te vervoeren leerlingen

1. Het aantal te vervoeren leerlingen voor het schooljaar 2025-2026 bedraagt bij benadering 460 leerlingen. Gedurende de looptijd van het contract worden de aantallen te vervoeren leerlingen aangepast aan de dan actuele situatie. Aanpassingen kunnen plaatsvinden ten gevolge van schoolinschrijvingen maar ook door verplaatsing van een onderwijslocatie en/of sportaccommodatie dan wel door wijzigingen in de schooltijden.
2. De Opdrachtnemer ontvangt 6 weken voor de start van het schooljaar het gym- en zwemrooster van de Opdrachtgever. Op basis van dit rooster maakt Opdrachtnemer een Vervoersplan.
3. De vervoerder mag zelf zijn routes indelen met in achtneming van hetgeen in dit document is bepaald.
4. Er reist altijd een docent van de school mee met de reizigers (heen en terug). Het toezicht op de leerlingen (groep compleet, rust tijdens het vervoer etc.) ligt primair bij deze docent.

5. De routes van het vervoer dienen zodanig gekozen te worden dat deze optimaal aansluiten op de begin- en eindtijden van de gymnastiek- of zwemlessen.
6. De routes dienen zo kort mogelijk te zijn.
7. Er mag geen gebruik worden gemaakt van overstapplaatsen.
8. Er mogen geen andere Reizigers meegenomen worden dan die waarvoor de Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
9. Twee weken voor se start van de scholen stuurt de Opdrachtnemer het Vervoersplan naar de Opdrachtgever.
10. De vervoerder dient op tijd aanwezig te zijn bij de school en het zwembad.
11. De Routes dienen zodanig gekozen te worden dat de reizigers tussen de vijftien (15) en uiterlijk tien (10) minuten voor het aanvangstijdstip van de bewegingslessen worden afgezet bij het zwembad of de gymnastiekaccommodatie. Hierbij dient rekening te worden gehouden met normaal te verwachte drukte tijdens bijvoorbeeld de ochtendspits.
12. Mutaties, met name toevoegingen van leerlingen/ scholen dan wel bestemmingen, worden schriftelijk doorgegeven en dienen per omgaande, doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na melding, te worden verwerkt.
13. De vervoerder zal uiterlijk voor aanvang van het schooljaar het laatste aangepaste concept Vervoersplan aan Opdrachtgever verstrekken.
14. Wijzigingen vanwege veranderend beleid van de gemeente dienen mogelijk te zijn.
15. De leerlingen en begeleiding dienen tussen vijftien (15) en uiterlijk tien (10) minuten voor het aanvangstijdstip van de bewegingslessen te worden afgezet bij het zwembad of de gymnastiekaccommodatie
16. De leerlingen dienen binnen een marge van tien (10) minuten na de eindtijd van de bewegingslessen te worden opgehaald. De bus moet klaar staan. De leerlingen dienen rechtstreeks na het einde van de zwemles te worden afgezet bij school.
17. Wanneer weersomstandigheden c.q. weersvoorspellingen dusdanig slecht zijn dat de veiligheid van de te vervoeren leerlingen en begeleiders niet gegarandeerd kan worden, kan in overleg tussen de vervoerder en de opdrachtgever besloten worden om niet te vervoeren.
18. De vervoerder dient voor de uitvoering van het zwemvervoer ten behoeve van de gemeente en de scholen te beschikken over een centraal telefoonnummer, waarvan de bereikbaarheid optimaal moet zijn.
19. De vervoerder dient voor de uitvoering van het zwemvervoer te werken met een vast contactpersoon voor de opdrachtgever. De opdrachtgever acht het essentieel voor een goed verloop van het vervoer dat de vaste contactpersoon te allen tijde volledig op de hoogte is van het verloop van het zwemvervoer. Bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het zwemvervoer neemt de vervoerder direct contact op met de Opdrachtgever en de desbetreffende school/ zwembad.
20. De vervoerder dient zo veel mogelijk met een vaste chauffeur te werken, tenzij ziekte, verlof of verloop van personeel dit niet mogelijk maken.

3. Chauffeurs

1. Alle chauffeurs dienen te beschikken over een geldig EHBO-diploma of minimaal in het bezit te zijn van het certificaat van de module Levensreddend handelen en reanimatie.
2. Alle chauffeur hebben een goede uitdrukingsvaardigheid in het Nederlands en zijn representatief gekleed.
3. Alleen de chauffeurs bedienen ramen en portieren.
4. Alle chauffeurs dienen te beschikken over goede sociale vaardigheden. Zij dienen een servicegerichte instelling te hebben.
5. Alle chauffeurs dienen te beschikken over een gedegen kennis van de wegen, straten en locaties van de scholen/zwembaden/gymnastiekaccommodaties binnen het vervoergebied.

6. Alle chauffeurs zijn behulpzaam bij het in- en uitstappen van leerlingen in verband met hun jeugdige leeftijd, en/of beperking. De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat leerlingen niet de straat hoeven over te steken om het schoolplein, het zwembad, de gymnastiekaccommodatie of het voertuig te bereiken.
7. De chauffeur dient zich voor het afzetten/ophalen van leerlingen te houden aan de aanwijzingen van docent die de leerlingen begeleidt.

4. Klachten

1. Vervoerder dient over een adequate procedure van klachtenregistratie en - behandeling inzake de uitvoering van het zwemvervoer te beschikken, die optimaal toegankelijk is voor ouders/verzorgers/scholen/zwembaden/gymnastiekaccommodaties en gemeente te worden genomen.
2. Klachten dienen bij de vervoerder te worden ingediend.
3. Bij de Vervoerder gemelde klachten, dienen zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen door de vervoerder in behandeling.
4. De vervoerder dient de indiener van de klacht uiterlijk 14 dagen na melding schriftelijk in te lichten over de oplossing van de klacht.
5. De vervoerder houdt een registratie bij van de schriftelijke en mondeling gemelde klachten en rapporteert dit per kwartaal aan Opdrachtgever.

5. Prijzen en tarieven

2. De Inschrijver dient/het prijzenblad voor perceel 7 (Bijlage VII - Prijzenformulieren) volledig in te vullen en rechtsgeldig ondertekend bij zijn Inschrijving te voegen.
3. De vergoeding aan de vervoerder voor het uitvoeren van het overeengekomen vervoer geschiedt tegen een prijs per vervoermiddel per Route. Niet gereden Routes of leeg gereden Routes worden niet in rekening gebracht / niet bekostigd door de Opdrachtgever.
4. De door de Inschrijver opgegeven prijzen dienen 'all-in' prijzen te zijn en omvatten alle kosten die vervoerder maakt voor de gevraagde dienstverlening. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden.
5. Opdrachtgever betaalt de vervoerder achteraf op basis van maandelijkse declaraties.
6. De aangeboden prijzen staan minimaal vast tot en met 31 december 2026. vervolgens mogen de aangeboden tarieven éénmaal per jaar bij aanvang van het kalenderjaar worden bijgesteld, voor het eerst dus op 1 januari 2027, conform de NEA-indexering voor besloten vervoer.
7. Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van Opdrachtgever onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Inschrijver stellen. Indien Opdrachtgever van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.

6. Facturatie

1. De vervoerder stuurt per maand gespecificeerde facturen naar Opdrachtgever. De facturen zijn gemakkelijk te herleiden tot het Vervoersplan.
2. De betaling van de door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding zal geschieden op basis van de werkelijke vervoersprestatie per maand achteraf.
3. De Opdrachtnemer borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat dubbele facturering kan plaatsvinden en dat facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.

Bijlage VIII-D Programma van Eisen percelen 8, 9 & 10

1. Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel die personen bij het instappen en/of uitstappen van het voertuig dan wel tijdens de Rit overkomt. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid. Incidenten die zich voordoen worden door de Opdrachtnemer direct gemeld bij Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om het door de Reiziger gevraagde Taxivervoer conform de eisen in dit document uit te voeren zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals (maar niet uitsluitend) gebrek aan personeel, mankementen aan materieel, van te voren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestatie van een door de Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, of andere factoren die in de risicosfeer liggen van de Opdrachtnemer.
3. De Wet Ketenaansprakelijkheid, zoals opgenomen in de artikelen 7:616a-f BW, is van toepassing op deze vervoersopdracht. Opdrachtgever ziet er op toe dat (in geval van onderaanneming) deze bepaling wordt door-gecontracteerd in de overeenkomst(en) tussen Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s), om te bewerkstelligen dat hierover geen onduidelijkheid kan bestaan.
4. Het verantwoordelijke personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de Opdracht alsmede hun vervangers, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en hanteren de Nederlandse taal als voertaal.
5. Het Taxivervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden. Op maandag tot en met donderdag geldt een vroegste instaptijd van 07:00 uur en een laatste instaptijd van 23:00 uur. Op vrijdag geldt een eerste instaptijd van 07:00 uur en moet het Taxivervoer aangeboden tot een laatste instaptijd van 24:00 uur. Op zaterdag en zondag alsmede op nationaal erkende feestdagen geldt een eerste instaptijd van 09:00 uur en een laatste instaptijd van 24:00 uur. Op oudejaarsdag geldt een laatste instaptijd van 23:00 uur.
6. Opdrachtnemer levert het Taxivervoer 7 dagen per week en 365 dagen per jaar. Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. De Reiziger bepaalt de exacte afzetlocatie. Als de locatie een (flat)gebouw betreft, moet de Reiziger bij de hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Enkel voor Reizigers met de indicatie "kamer tot kamer" geldt dat de chauffeur de Reiziger binnen in de woning/op de bestemming ophaalt en weer afzet.
7. Bij een ongeval met gewonden dient een aangewezen functionaris of diens vervanger van de Opdrachtnemer naar de plaats van ongeval te gaan en adequate ondersteuning te bieden. Opdrachtnemer neemt in geval van een ongeluk ook direct contact op met Opdrachtgever.
8. Op aangeven van de Opdrachtgever kunnen reisbeperkingen gelden voor specifieke Reizigers. Voorbeeld hiervan zijn Reizigers die zijn toegelaten tot het Taxivervoer op basis van een indicatie voor Jeugdwetvervoer. In die gevallen kan Opdrachtgever (bijvoorbeeld) een specifiek traject aangeven waarop de Reiziger mag reizen. Reiziger mag in die gevallen enkel reizen op het aangegeven traject en geen andere bestemmingen/adressen aandoen met het Taxivervoer.

2. Communicatie

1. De Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers altijd volledig op de hoogte zijn van de geldende afspraken rond het Taxivervoer en de informatie die Opdrachtgever communiceert richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever mag de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ook zelf communiceren met de medewerkers van Opdrachtnemer om zich er van te vergewissen dat de medewerkers van Opdrachtnemer op de hoogte zijn van deze afspraken.
2. De Opdrachtnemer stelt een sleutelfunctionaris aan die fungeert als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze functionaris dient vanaf de implementatie betrokken te zijn bij de voorbereiding en de uitvoering van het vervoer, is te allen tijde volledig op de hoogte van de inhoud van dit programma van eisen en de uitvoering van het vervoer, kent de omgeving waar vervoer plaatsvindt, denkt proactief mee, is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen, heeft een vaste vervanger met identieke beslissingsbevoegdheid om volledig & acuut te kunnen handelen en is op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 bereikbaar voor de Opdrachtgever.
3. De Opdrachtnemer overlegt minimaal 1 keer per half jaar met Opdrachtgever over de uitvoering van het Taxivervoer of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.
4. De Opdrachtnemer is er aan gehouden deel te nemen aan overleggen waar Opdrachtgever hem voor uitnodigt.
5. De Opdrachtgever kan er voor kiezen om de indicaties die gelden voor een specifieke Reiziger te vermelden op de Taxipas (eventueel als afkorting). Opdrachtnemer ziet er op toe dat de betrokken chauffeurs kin dat geval op de hoogte zijn van de betekenis van de indicatie cq. de getoonde afkorting.
6. De Opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het Taxivervoer per omgaande contact op met Opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer (en zijn chauffeurs) volgt in de externe communicatie de lijn (inhoud en toon) van Opdrachtgever. Meningsverschillen, klachten e.d. tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden alleen intern en met de Opdrachtgever besproken.
8. In geval Opdrachtgever een beroep op Opdrachtnemer doet voor het aanleveren van informatie bij het afhandelen van een vraag, melding of klacht van een Reiziger, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat gevraagde informatie binnen 2 werkdagen wordt aangeleverd bij Opdrachtgever.
9. De Opdrachtnemer maakt direct melding bij Opdrachtgever in geval van ongeoorloofd- of wangedrag van een Reiziger. Ditzelfde geldt voor incidenten. De Opdrachtnemer sluit nooit iemand uit van het gebruik van het vervoer.
10. Opdrachtnemer is verplicht bereikbaar te zijn voor het ontvangen en uitvoeren van ritopdrachten van Reiziger gedurende de uren zoals genoemd in artikel 1.5 van dit programma van eisen. Daarbij geldt dat de Opdrachtnemer op zijn minst dagelijks telefonisch bereikbaar moet zijn voor het aannemen van ritboekingen tussen 08:00 uur en 18:00 uur en in het weekend tussen 09:00 en 18:00 uur. Reizigers moeten 24/7 digitaal een Rit kunnen boeken. Daarnaast moet de Opdrachtnemer elke dag vanaf de start van het vervoer tot een uur na afloop van het vervoer telefonisch bereikbaar zijn voor Reizigers die een calamiteit willen melden (no-show van een bestelde taxi etc.) Overige (telefonische) bereikbaarheid is onderdeel van het gunningscriterium Communicatie (zie paragraaf 4.6 van het Beschrijvend document).
11. Opdrachtnemer zorgt er voor dat telefonische oproepen altijd binnen 30 seconden beantwoord worden door een medewerker (persoon).
12. Opdrachtnemer biedt een belservice aan waarbij Reiziger 5 minuten voordat de taxi op de afgesproken plek arriveert een signaal ontvangen op zijn/haar telefoon. Dit mag een zogenaamde "koude" belservice zijn waarbij het signaal niet door een persoon maar door een computer gegeven wordt.

3. Boeken van een rit

1. Opdrachtnemer mag een Rit die moet worden uitgevoerd tussen de in artikel 1.5 van dit programma van eisen genoemde tijden nooit weigeren.
2. De Opdrachtnemer moet voor de telefonische ritreserveringen en ritafmeldingen één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
3. Ritten moeten minimaal 90 minuten voor de gewenste vertrektijd gereserveerd worden.
4. Voor Ritten vanaf het ziekenhuis geldt geen verkorte reserveringstijd.
5. Ritten die binnen 15 minuten voor of na de afgesproken (geboekte) aanvangstijd starten, zijn stipt uitgevoerd.
6. Opdrachtnemer attendeert Opdrachtgever er op wanneer een Reiziger 90% van het reisbudget heeft opgebruikt;
7. Opdrachtnemer mag Ritten weigeren die gereden moeten worden op 24, 25, 26 en 31 december die niet minimaal 48 uur van te voren zijn gereserveerd. Opdrachtnemer informeert Reizigers actief over deze afspraak in de eerste én de tweede week van de maand december van ieder jaar. Zonder invulling van deze actieve informatieplicht vervalt dit artikel.

4. Data-uitwisseling

Let op: De real-time uitwisseling van de vervoersdata is van essentieel belang voor Opdrachtgever. Opdrachtgever benut deze data voor het ontwikkelen van (nieuw) beleid & nieuwe dienstverlening aan de Reizigers en het beheren van het te sluiten contract. Opdrachtgever hecht zeer groot belang aan het tijdig en juist functioneren van de data-uitwisseling en zal alle mogelijkheden benutten om zich van de tijdige, juiste en continue datalevering te verzekeren.

1. Om voor bekostiging in aanmerking te komen moet elke Rit digitaal ingeboekt worden en digitaal aan een voertuig/chauffeur toegewezen worden.
2. De data m.b.t. de boeking van de Rit, de dispatch van de Rit én de uitvoering van de Rit moeten real-time gecommuniceerd worden met het ICT-systeem van Opdrachtgever
3. De Opdrachtnemer levert door zogenaamde statusevents de uitvoeringsgegevens over het Taxivervoer real-time en digitaal aan cf. het bijgevoegde dataprotocol (zie bijlage XV-B). Om hier invulling aan te geven geldt dat Opdrachtnemer 2 mogelijkheden heeft:
 - De Opdrachtnemer zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van Opdrachtgever vanuit het eigen planpakket. Daarnaast worden alle statusevents op het moment dat de events zich voordoen rechtstreeks en real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT aan het ICT-systeem van Opdrachtgever gestuurd (dus niet via het planpakket van de Opdrachtnemer). E.e.a.cf. hetgeen is aangegeven in bijlage XV-B.
 - De Opdrachtnemer zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van Opdrachtgever vanuit het eigen planpakket. De uitvoeringsgegevens worden daarnaast gegenereerd door gebruik te maken van mobiele dispatch software (app) en de Opdrachtnemer zorgt er voor dat dit systeem rechtstreeks (zonder tussenkomst van applicaties die beheerd worden door de Opdrachtnemer) koppelt met het ICT-systeem van Opdrachtgever. E.e.a.cf. hetgeen is aangegeven in bijlage XV-B.

In beide gevallen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde koppeling tussen de door hem te gebruiken apparatuur en het ICT-systeem van Opdrachtgever. Eventuele kosten die hier mee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4. De Opdrachtnemer dient zelf voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-

apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtgever eist bij uitval van de data binnen 5 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan Opdrachtgever met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data van iedere keer maximaal 1 uur. Indien de data-uitval vaker of langduriger voorkomt kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt.

5. Een niet-data Rit is een Rit waar geen, onvolledige en/of geen correcte gegevens real-time van ontvangen worden/zijn door Opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten per maand voor zover het ontbreken van de data voortkomt uit aantoonbare storingen van het mobiele netwerk en/of aantoonbare storingen in de apparatuur. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de betreffende data alsnog bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen op een door Opdrachtgever aan te geven wijze. Overige niet-data Ritten worden niet vergoed aan de Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat de correctheid van de data tenminste ook inhoudt dat alle in- en uitstapmomenten (statusevents) gelogd worden op het moment van die in- of uitstap. Statusevents dienen altijd op de plek en het moment dat de status zich voordoet gegenereerd te worden.
6. Zodra een Opdrachtnemer een ritboeking aanbiedt aan het ICT-systeem van Opdrachtgever, stuurt het ICT-systeem van Opdrachtgever direct een reactie terug. Deze reactie houdt in dat de Rit is geaccepteerd of dat de Rit is afgewezen. Indien een Rit wordt afgewezen geeft de respons de reden hiervan aan. Mogelijke redenen zijn:
 7. Het ingevoerde Reizigersnummer is niet bekend.
 8. De indicatie die hoort bij het ingevoerde Reizigersnummer is verlopen.
 9. Er is op het betreffende Reizigersnummer geen reisbudget (meer) beschikbaar.
 10. Deze respons wordt gegeven conform hetgeen hierover is aangegeven in bijlage XV-B (BCT Communicatieprotocol Taxivervoer). De Opdrachtnemer is niet verplicht deze respons te verwerken in de eigen ICT-omgeving. Indien een ritboeking afgewezen wordt door het ICT-systeem van Opdrachtgever, dan vervalt het recht op bekostiging van die Rit.
11. Minimaal 4 weken voor de start van het vervoer organiseert Opdrachtgever een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volledig operationeel dient te zijn. De Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test.

Let op: Opdrachtgever geeft de Taxipas uit en kan er in de toekomst voor kiezen de Taxipas te voorzien van een NFC-chip (of vergelijkbaar) en Reizigers te verplichten zelf in- en uit te checken (zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer). Opdrachtgever zal alsdan ook een app beschikbaar stellen voor het lezen van deze pas (via een smartphone) of aansluiten bij de mogelijkheden die de CDT op dit punt biedt. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan de implementatie en het gebruik van deze nog te ontwikkelen werkwijze.

5. Eisen aan het vervoer

1. De Reiziger is verplicht zich in de taxi te legitimeren door middel van door de Opdrachtgever uitgegeven Taxipas én een geldig legitimatiebewijs. Chauffeurs controleren of de legitimatie overeenkomt met de gegevens die horen bij de geboekte Rit. Wanneer de chauffeur niet kan vaststellen dat de persoon die zich wil laten vervoeren de Reiziger is voor wie de Rit is geboekt, vervalt het recht op bekostiging van die Rit.
2. Een zitplaats moet worden gegarandeerd.
3. Opdrachtnemer moet vanaf de start en voor de gehele duur van de Raamovereenkomst beschikken over een geldig TX-certificaat. Dit certificaat moet zijn afgegeven op basis van het TX-Keur reglement voor taxibedrijven mét personeel en voor alle voertuigen die de Opdrachtnemer inzet op de opdracht van Opdrachtgever.
4. Indien het vervoer wordt uitgevoerd met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank

voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee zitplaatsen (onder andere qua afmetingen en beenruimte). Wanneer een voertuig (bijvoorbeeld een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-personebus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.

5. Indien de Rit vanwege technische mankementen niet voltooid kan worden, draagt Opdrachtnemer per ommegaande zorg voor vervangend vervoer en wordt de Reiziger met zo min mogelijk vertraging alsnog naar de gewenste plaats van bestemming gebracht.
6. Opdrachtnemer mag, indien mogelijk, combineritten met verschillende Reizigers organiseren. Bij een combinerit mag de Vervoerstijd van elke individuele Reiziger maximaal vijftien minuten langer duren dan de Vervoerstijd bij rechtstreeks vervoer.
7. In sommige gevallen moet een Reiziger gebruik maken van een hulpmiddel. Opdrachtnemer is verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan het gebruik en het vervoer van het hulpmiddel (rollator, vouwrolstoel e.a.). De Reiziger dient zelf te voorzien in het hulpmiddel. Reiziger mag kosteloos handbagage meenemen met een maximale omvang van 55 x 35 x 15 cm. Daarnaast mag een Reiziger een koffer van maximaal 10 kilo kosteloos meenemen.
8. Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (als zodanig herkenbaar), alsmede 1 kind t/m 4 jaar oud reizen gratis mee met de Reiziger.
9. Het zittend rolstoelvervoer dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' zoals beheerd door het kenniscentrum "Vast = beter".
10. Reizigers met een indicatie "Scootmobiel" op de Taxipas mogen hun scootmobiel kosteloos meenemen (alleen in een rolstoelvoertuig).
11. De Opdrachtnemer verklaart zich bereid gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelsystemen.
12. Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende richtlijnen van het RIVM.
13. Een Reiziger mag zowel in- als uitstappen op een adres anders dan zijn of haar thuisadres (in dezelfde Taxirit). De enige uitzondering op deze regel betreft het reizen van en naar puntbestemmingen. Wanneer een Reiziger van of naar een puntbestemming reist moet de Taxirit wel beginnen of eindigen op het thuisadres van de Reiziger.
14. Elke reis moet worden uitgevoerd op een manier die aansluit bij de persoonlijke kenmerken van de Reiziger zoals Opdrachtgever die aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt.

6. Eisen aan de chauffeurs

Elke chauffeur:

1. Beschikt over een geldig EHBO-diploma of is in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis erkende instelling.
2. Heeft een geldige volledige chauffeurspas.
3. Heeft de leergangen (internetcursussen) "Lastige situaties in de taxi", "Agressie in de taxi", "Dementie in de taxi" en "Gezond werken in de taxi" van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg afgerond voordat hij/zij wordt ingezet op deze opdracht. Chauffeurs die ingezet worden op het vervoer van mensen in een rolstoel hebben aanvullend hierop ook de leergang (internetcursus) "Code veilig vervoer Rolstoelinzittenden" van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg afgerond voordat ze ingezet worden op het vervoer van mensen in een rolstoel.
4. Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.
5. Is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van kinderstoeltjes van meereizende kinderen.
6. Dragen zorg voor het openen en sluiten van de portieren, het in- en uitladen van de bagage en het vergezellen van de Reiziger van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres.
7. Helpt Reizigers bij het in- en uitstappen en hun bagage.
8. Neemt voor het loosmelden van een Reiziger (via de centrale) contact op met de Reiziger om te vragen waar de Reiziger is.

7. Eisen aan voertuigen

Alle voertuigen:

1. Dienen zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde schoon en representatief te zijn (geen schades, verschillende kleuren van carrosseriedelen etc.).
2. Dienen elke Reiziger zicht naar buiten te bieden.
3. Moeten te allen tijde zijn voorzien van een gevulde verbandtrommel, goedgekeurde brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en een veiligheidshesje voor elke inzittende.
4. Zijn voorzien van een verbandtrommel (EHBO-doos volgens de geldende normen), veiligheidsvesten (minimaal gelijk aan het aantal inzittenden), brandblusser en nood hamer(s).
5. Zijn voorzien van een Boordcomputer Taxi (BCT) met datacommunicatie, GPS, en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies en informatie.
6. De Opdrachtnemer zorgt in voorkomende gevallen voor de plaatsing en het gebruik van wettelijk goedgekeurde kinderzitjes en/of zitverhogers, vijfpuntsgordel en zo nodig andere wettelijk goedgekeurde (kinder-) beveiligingssystemen. Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om deze voorzieningen aan de Opdrachtnemer beschikbaar te stellen.
7. Dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen (minimaal) mobiele telefoon mét koptelefoon ("oortje") waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
8. Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die ook geschikt is voor kinderen.
9. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de richtlijnen voor Opdrachtnemers van vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Sociaal Fonds Mobiliteit.
10. De voertuigen moeten in de periode november-maart voorzien zijn van winterbanden of all-weatherbanden met een minimale profieldiepte van 4mm.
11. Alle voertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro 6-norm en tenminste 70% van alle beladen kilometers per maand (factuurperiode) moet gereden worden door voertuigen met een 100% zero-emissie aandrijving (dus geen hybride voertuigen).

8. Begeleiding en medereizigers

1. De Opdrachtgever bepaalt bij de indicatiestelling of een Reiziger tijdens het reizen begeleid moet worden. Wanneer een Reiziger wordt geïndiceerd voor vervoer mét een begeleider, mag deze Reiziger niet zonder de geïndiceerde begeleider reizen. Deze indicatie blijkt uit de gegevens op de Taxipas.
2. Deze geïndiceerde begeleider reist gratis mee en betaalt geen eigen bijdrage.
3. Voor de geïndiceerde begeleider geldt dat deze twaalf jaar of ouder moet zijn en niet zelf een Wmo-vervoersindicatie mag hebben.
4. Een Reiziger mag een Medereiziger meenemen. Deze stapt in op dezelfde plek als de Reiziger en stapt ook uit op de plek waar de Reiziger uitstapt. De Reiziger is een vergoeding verschuldigd voor het laten meereizen van een Medereiziger. De Opdrachtgever bepaalt de hoogte van deze vergoeding en mag deze jaarlijks aanpassen. Opdrachtnemer int de door de Opdrachtgever te bepalen vergoeding bij de Reiziger. Deze vergoeding wordt maandelijks gezamenlijk met de eigen bijdragen van alle Reizigers afgedragen aan de Opdrachtgever.

9. Eisen ten aanzien van de klachtenregeling

1. Reizigers dienen Klachten in bij de Opdrachtnemer. Opdrachtgever maakt daarbij geen onderscheid tussen meldingen en klachten. Elke uiting van ontevredenheid van een Reiziger of een andere betrokkene is een klacht.

2. Voor de aanneming van klachten heeft Opdrachtnemer een duidelijke en eenvoudige klachtenprocedure die snel te vinden is op de website van de Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer moet Klachten altijd binnen 5 werkdagen na ontvangst afhandelen.
4. Opdrachtnemer registreert elke klacht en de afhandeling daarvan in een digitale omgeving en stuurt een notificatie van de ontvangen klacht naar de Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toegang tot het systeem waarin Opdrachtnemer de klachten registreert. Middels deze toegang kan Opdrachtgever op elk moment alle klachten die betrekking hebben op Ritopdrachten die de betreffende Opdrachtgever heeft gegeven, hun status en alle relevante inhoudelijke informatie raadplegen.

10. Vergoedingen en tarieven

1. Enkel Ritten die voldoen aan de eisen in dit programma, die zijn gereden voor Reizigers met een actieve indicatie voor Wmo-vervoer én voldoende reisbudget, komen voor bekostiging in aanmerking.
2. De vergoeding die Opdrachtgever beschikbaar stelt bestaat uit een vast starttarief per Rit + een vergoeding per berekende beladen kilometer. De beladen kilometers worden berekend met de routeplanner Easy Travel, versie 2025 met de instellingen zoals aangegeven in bijlage XXIII (Instellingen Easy Travel) en over de kortste route. Opdrachtgever is gerechtigd de te gebruiken versie van Easy Travel aan te passen wanneer er een nieuwere versie uitgebracht wordt.
3. Opdrachtgever stelt het kilometertarief beschikbaar voor Ritten tot maximaal 25 kilometer (berekende beladen kilometers). Opdrachtnemer ontvangt voor een gereden (enkele) Rit dus maximaal het starttarief + 25 x het kilometertarief behoudens hetgeen gesteld in artikel 10.4 van dit programma van eisen.
4. Voor sommige bestemmingen geldt dat ze verder gelegen liggen dan 25 berekende beladen kilometers van de woning maar wel bereikbaar moeten zijn met het Taxivervoer. Dit zijn de zogenaamde puntbestemmingen. Deze puntbestemmingen kunnen van algemene toepassing zijn of enkel gelden voor een specifieke reiziger. In bijlage XXV (Puntbestemmingen) zijn de puntbestemmingen per perceel en per reiziger benoemd. Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van het contract (individuele) puntbestemmingen schrappen of toevoegen. Voor Ritten van en naar puntbestemmingen geldt dat de gehele berekende beladen afstand voor bekostiging in aanmerking komt.
5. De vergoeding voor rolstoelvervoer wordt enkel uitgekeerd indien de Reiziger die wordt vervoerd geïndiceerd is voor rolstoelvervoer en daadwerkelijk in/met een (niet inklapbare) rolstoel vervoerd is.
6. Opdrachtgever accepteert na gunning op geen enkele wijze een heronderhandeling over de tarieven.
7. De Reiziger betaalt een vervoersbijdrage per rit. Dat noemen we de "eigen bijdrage". Opdrachtnemer int deze eigen bijdrage en draagt deze maandelijks af aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt de hoogte van de door de Opdrachtnemer te innen eigen bijdrage en kan deze jaarlijks aanpassen. Opdrachtgever kan verschil maken tussen een spitstarief en een daltarief en kan de momenten waarop deze van toepassing zijn jaarlijks aanpassen.
8. De eigen bijdrage (Spitstarief) bestaat bij aanvang van het contract uit een starttarief van € 2,20 en een kilometertarief van € 0,37. De eigen bijdrage wordt per Rit altijd afgerond op 2 decimalen na de komma.
9. Uitgangspunt bij het innen van de eigen bijdrage is dat die eigen bijdrage geïnd wordt op basis van automatische incasso. Op verzoek van de Reiziger moet de Opdrachtnemer tenminste één gangbaar alternatief bieden voor het betalen van de eigen bijdrage. De Opdrachtnemer hoeft geen betaalmogelijkheden in de taxi aan te bieden.
10. Opdrachtnemer stelt per incassoperiode een overzicht van de te innen eigen bijdragen beschikbaar aan Opdrachtgever (in Excel) op een door de Opdrachtgever nader te bepalen wijze (format). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het innen van de eigen bijdragen en de bijdragen die Reizigers moeten betalen voor het laten meereizen van een Medereiziger.

Dat betekent dat Opdrachtnemer 100% van de te ontvangen eigen bijdragen en vergoedingen voor het laten meereizen van Medereizigers afdraagt aan de Opdrachtgever. Het risico van non-betaling ligt derhalve geheel bij Opdrachtnemer.

11. De vergoeding die de Opdrachtgever beschikbaar stelt voor de te rijden taxiritten is conform prijspeil 2026 en wordt voor het eerst op 1 januari 2027 geïndexeerd op basis van de NEA-index.

11. Privacy

De Opdrachtnemer verbindt zich jegens Opdrachtgever en de Reiziger om persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Bij beëindiging van het contract zal de Opdrachtnemer alle actuele en historische persoonsgegevens aangaande deze opdracht binnen de eigen administratie uitwissen dan wel vernietigen. Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, mogen ook alleen voor dat doel worden gebruikt. Deze gegevens worden nooit aan derden ter beschikking gesteld.

12. Boete en sancties

Als Opdrachtgever op enig moment constateert dat Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit document, dan is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 5.000,- per geval tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist.

In bijlage XVI (Opbouw vergoeding Taxivervoer) is een bonus/malus/boeteregeling opgenomen die van toepassing is in aanvulling op bovenstaande algemeen boeteregeling.

Bovenstaande boete alsmede alle bonussen, malussen en boetes die zijn beschreven in bijlage XVI kunnen elke maand (bij de afrekening van het Taxivervoer) toegekend/opgelegd worden, ook wanneer voor een geconstateerde tekortkoming al eerder een malus of boete is opgelegd (maar de tekortkoming dus niet verholpen is).

Opdrachtgever is gerechtigd eventuele boetes direct in mindering te brengen op de aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen voor het geleverde Taxivervoer.

Bijlage IX Raamovereenkomst

Als separaat document aangehecht.

Bijlage X Verwerkersovereenkomst

Als separaat document aangehecht.

Bijlage XI Wachtkamerovereenkomst

Als separaat document aangehecht.

Bijlage XII Algemene voorwaarden

Als separaat document aangehecht.

Bijlage XIII Social Return On Investment (SROI)

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Aanbestedende dienst heeft daarom besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen voor alle percelen.

De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning ten minste 5% van de gefactureerde opdrachtsom exclusief btw, aan te wenden voor SROI-activiteiten.

De Inkoopende organisatie wil daarbij bijzondere aandacht vragen voor bouwblok '*Sociale activiteiten / MVO-activiteiten*' en stelt daarbij als voorwaarde dat Opdrachtnemer ten minste een deel van de totale SROI waarde invulling geeft door middel van bouwblok 'maatschappelijke activiteiten'. Denk bijvoorbeeld aan het vervoeren van een jeugdteam van een plaatselijke sportvereniging, het ter beschikking stellen van een rolstoelbus met chauffeur bij een maatschappelijk / sociaal evenement en/of activiteiten gericht op de werving van chauffeurs.

In bijlage XIII vindt u de toelichting op de werkwijze.

Meer informatie over Social return on Investment is te vinden op de volgende website:
<https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/opdrachtnemer/>

Bijlage XIV-A Werkprocessen Routegebonden vervoer

Opdrachtgever hecht er waarde aan om op voorhand een aantal zaken rondom de verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer helder aan te geven. Om die reden geeft Opdrachtgever onderstaand aan hoe zij de samenwerking in het Routegebonden vervoer met Opdrachtnemer in praktische zin voor zich ziet.

Onderstaande verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden kunnen in overleg nog (enigszins) aangepast worden. Voor Opdrachtgever geldt dat het belang van de Reiziger voorop staat en dat er één manier van werken geldt voor de samenwerking met de verschillende Opdrachtnemers. Eventuele aanpassing van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden kan derhalve alleen wanneer Opdrachtgever en alle te betrekken Opdrachtnemers het eens worden over de aanpassing(en). Zonder deze overeenstemming gelden onderstaande afspraken. Verdeling taken en verantwoordelijkheden (niet uitputtend bedoeld):

Taak	Verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever
Communicatie met Reizigers over de uitvoering van het vervoer	x	
Verwerken van Ritopdrachten tot Routes (maken Vervoersplannen)	x	
Toeziën op tijdige opstart van Routes	x	
Rijden van Routes conform planning	x	
Vervanging chauffeurs bij verlof en ziekte	x	
Juist gebruik BCT's	x	
Betrokkenheid chauffeurs bij de opdracht	x	
Verschaffen Routeinformatie aan (nieuwe) chauffeur	x	
Afhandelen van klachten over de uitvoering van het vervoer	x	
Leveren van chauffeurs en voertuigen	x	
Aannemen van absentiemeldingen (en doorgeven aan Opdrachtgever)	x	
Kennismaking tussen chauffeur en Reizigers (ook bij vervanging)	x	
Afstemmen met ouders/verzorgers over de exacte dagen en tijden van het Jeugdwetvervoer		x
Communicatie met Reizigers en ouders over de vervoersindicatie		x
Beoordelen van nieuwe aanvragen en mutatieverzoeken alsmede het toekennen van reisrechten		x
Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek		x
Toewijzen van Ritopdrachten aan percelen		x
Verzamelen reizigersdata en beschikbaar maken van Ritopdrachten		x
Aannemen van klachten percelen 5 en 6		x
Aannemen van klachten percelen 1 t/m 4 en 7	x	

Werkprocessen:

1. Voorbereiding op start van het leerlingenvervoer (jaarlijks):

- Met “de start van het vervoer” wordt bedoeld de eerste vervoersdag na de zomervakantie van de vakantieregio Noord.
- 6 weken voor de start van het vervoer: Opdrachtgever zorgt er voor dat alle Reizigersdata voor de start van het volgende schooljaar compleet en actueel beschikbaar is voor het maken van de planningen. Op basis van deze data maakt Opdrachtnemer een verdeling van de Ritten in Routes.
- 4 weken voor de start van het vervoer: Opdrachtnemer levert een Vervoersplan aan Opdrachtgever. Dit Vervoersplan is opgemaakt conform het format zoals aangegeven in bijlage XVII. In dit plan zijn alle Ritopdrachten verwerkt conform de bestek-eisen. Opdrachtgever reageert hier binnen 3 werkdagen op.
- 3 weken voor de start van het vervoer: Vanaf dit moment geldt er een mutatiestop⁶ tot 3 weken na de start van het leerlingenvervoer:
- 2 weken voor de start van het vervoer: De definitieve Routes, inclusief de vaste chauffeurs die ze gaan rijden, worden vastgesteld door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en Reizigers. Chauffeurs gaan kennismaken met hun Reizigers.

Een Ritopdracht voor het leerlingenvervoer, het Wmo-dagbestedingsvervoer en het Participatievervoer bestaat tenminste uit een naam van de Reiziger, contactgegevens van ouders/verzorgers/partner, adresgegevens van de Reiziger (ophaaladres), naam en adres van de bestemming en de frequentie waarmee de rit moet worden uitgevoerd. Deze frequentie is per Rit en op het niveau van een dagdeel en/of een exacte uitvoeringstijd (aankomsttijd of ophaaltijd) aangegeven. Opdrachtnemer mag niet afwijken van de door de Opdrachtgever opgegeven frequentie en/of tijd.

Een Ritopdracht in het kader van de Jeugdwet bestaat tenminste uit een naam van de Reiziger, contactgegevens van ouders/verzorgers, adresgegevens van de Reiziger (ophaaladres), naam en adres van de bestemming en de frequentie waarmee de rit moet worden uitgevoerd. Deze frequentie wordt per week aangegeven. Anders dan bij het leerlingenvervoer geldt hier dat de dag en het moment waarop de Rit moet worden uitgevoerd afgestemd moet worden met de ouders/verzorgers van de Reiziger. Deze kunnen per individuele Rit veranderen. Deze afstemming is de taak van de Opdrachtnemer. Ook in het geval van schoolvakanties.

2. Mutaties in het leerlingenvervoer (lopende het jaar)

- Wanneer een ouder/verzorger een mutatie op een bestaande Ritopdracht doorgeeft aan Opdrachtnemer, dan neemt Opdrachtnemer die mutatie aan en geeft de Opdrachtnemer dat mutatieverzoek door aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt of de gevraagde mutatie leidt tot een andere Ritopdracht. Opdrachtnemer geeft dit ook op die manier door aan de ouder/verzorger en muteert een Ritopdracht nooit zelf.
- Opdrachtgever behandelt elke mutatieverzoek. Wanneer een verzoek leidt tot een nieuwe Ritopdracht, dan geeft Opdrachtgever die nieuwe Ritopdracht door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is er aan gehouden de werkwijze van de Opdrachtgever hierin te volgen.

⁶ Behoudens uitzonderingen geldt dat er vanaf dit moment geen nieuwe Ritopdrachten of mutaties op Ritten hoeven worden doorgevoerd in het Vervoersplan. Mutaties die na gestelde termijn worden doorgegeven moeten verwerkt worden in het Vervoersplan dat ingaat 3 weken na de start van het vervoer. Opdrachten die na de mutatiestop worden aangeleverd hoeven de eerste 3 weken van het nieuwe schooljaar niet gereden te worden door de Opdrachtnemer.

- Opdrachtnemer verwerkt de mutatie binnen 2 werkdagen na ontvangst in een Route. Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de Reiziger telefonisch over de wijze waarop de mutatie is verwerkt.
- Het vervoer kan (conform de doorgevoerde mutatie) uitgevoerd worden. De tijd tussen het doorgeven van de mutatie door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer en het moment dat de nieuwe Ritopdracht wordt uitgevoerd, mag nooit meer zijn dan 5 werkdagen.

Let op: Een verandering in tijd of dag(deel) van een Rit in het Jeugdwetvervoer is conform de definitie van de term “mutatie” (zie begrippenlijst) geen mutatie. Een Ritopdracht voor het Jeugdwetvervoer houdt altijd in dat er een recht op vervoer bestaat voor een x-aantal keren per week. Opdrachtnemer stemt het exacte moment waarop de Rit moet worden uitgevoerd af met de ouders/verzorgers. Zolang de routepunten, de te vervoeren Reiziger en het aantal keren per week dat de Rit moet worden uitgevoerd aansluiten bij de Ritopdracht die Opdrachtgever heeft gegeven, hoeft Opdrachtnemer de veranderingen in reismomenten niet door te geven aan Opdrachtgever en kan de Rit uitgevoerd worden.

3. Facturatie

De Opdrachtnemer stuurt maandelijks achteraf binnen 5 werkdagen na afloop van de factuurperiode een factuur voor het uitgevoerde vervoer. Deze factuur is opgebouwd conform hetgeen is aangegeven in bijlage XVI (Opbouw vergoeding Routegebonden vervoer) en voorzien van een bijlage (in Excel, extensie .xls) waarin alle gereden ritten staan. Dit Excelbestand is opgemaakt zoals aangegeven in bijlage XVIII (Format aanleveren factuur). De Opdrachtgever controleert de factuur. Zoals aangegeven in paragraaf 3 van het Programma van Eisen spelen de door de chauffeurs gelogde statusevents (in – en uitstap van Reizigers) hierin een belangrijke rol. Een juiste en complete logging door de chauffeurs is derhalve van groot belang. Indien de Opdrachtgever het niet eens is met de factuur, geeft Opdrachtgever dat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer aan. Notificatie via de mail is daarvoor voldoende.

In geval van een dispuut over de factuur mag Opdrachtnemer dat deel van de factuur dat geen onderdeel is van het dispuut in rekening brengen. Daarvoor dient Opdrachtnemer de originele factuur te crediteren en een nieuw factuur te sturen ter hoogte van het bedrag dat buiten het factuurdispuut staat. Na afhandeling van het dispuut kan Opdrachtnemer een factuur sturen voor een eventueel alsnog af te rekenen deel van de dienstverlening. Streven van Opdrachtgever is om een dispuut op zo kort mogelijke termijn af te ronden.

4. Monitoren van de uitvoering en contractmanagement

Tijdens de uitvoering van het vervoer communiceert Opdrachtnemer via de BCT's de uitvoeringsdata real-time en zonder tussenkomst van de eigen ICT-omgeving (agendapakket etc.) aan de Opdrachtgever. Daarmee heeft de Opdrachtgever altijd real-time en exact in beeld hoe het vervoer wordt/is uitgevoerd. Het is aan de Opdrachtnemer om er voor te zorgen dat alle data juist en compleet geleverd wordt. Daaronder wordt ook begrepen het loggen van statusevents op het moment en de plek dat het statusevent zich voordoet. Opdrachtgever gebruikt de ontvangen data o.a. ter controle van de facturen die de Opdrachtnemer maandelijks instuurt en het monitoren van een aantal KPI's over het vervoer. Een belangrijke KPI voor de Opdrachtgever is de stiptheid waarmee het vervoer wordt uitgevoerd. Die stiptheid wordt ook bepaald aan de hand van de door de chauffeur te loggen in- en uitstapevents. Het contractbeheer (en de berekening van bonussen en malussen) is derhalve voor een belangrijk deel gebaseerd op het juist gebruik van de BCT door de chauffeur. Het gebruik van de BCT door de chauffeur is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Zie er dus op toe dat de chauffeurs de BCT goed gebruiken en daadwerkelijk alle statusevents loggen op de juiste plek en op het juiste moment.

5. Reizigers uit de opdracht halen

In artikel 1.1 van dit Beschrijvend document is aangegeven dat de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft Reizigers aan de opdracht te onttrekken. Dat kan aan (ook) de orde zijn in het geval dat de Opdrachtnemer het vervoer van die Reiziger niet uitvoert conform de eisen die hieraan gesteld worden in dit Beschrijvend document en/of de toezeggingen die de Opdrachtnemer heeft gedaan bij Inschrijving op deze opdracht en de Reiziger (of hun wettelijk vertegenwoordiger(s)) hier hinder van ondervinden.

Opdrachtgever past deze mogelijkheid niet lichtzinnig toe en biedt Opdrachtnemer altijd eerst de mogelijkheid de tekortkoming te herstellen. Pas wanneer de tekortkoming bij herhaling is vastgesteld, de Opdrachtnemer hier meermaals op is gewezen en de Opdrachtnemer de Ritopdracht alsnog niet conform de gemaakte afspraken uitvoert, kan de Opdrachtgever de Reiziger uit de opdracht aan de Opdrachtgever halen en (eventueel tijdelijk) aan een derde in opdracht geven. Eventuele meerkosten die hier uit voortvloeien voor de Opdrachtgever komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever mag deze kosten maandelijks verrekenen met de factuur van de Opdrachtnemer.

Bijlage XIV-B Werkprocessen Taxivervoer

Opdrachtgever hecht er waarde aan om op voorhand een aantal zaken rondom de verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer helder aan te geven. Om die reden geeft Opdrachtgever onderstaand aan hoe zij de samenwerking met Opdrachtnemer in het Taxivervoer (percelen 8, 9 en 10) in praktische zin voor zich ziet.

Onderstaande verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden kunnen in overleg nog (enigszins) aangepast worden. Voor Opdrachtgever geldt dat het belang van de Reiziger voorop staat en dat er één manier van werken geldt voor de samenwerking met de verschillende Opdrachtnemers. Eventuele aanpassing van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden kan derhalve alleen wanneer Opdrachtgever en alle te betrekken Opdrachtnemers het eens worden over de aanpassing(en). Zonder deze overeenstemming gelden onderstaande afspraken. Verdeling taken en verantwoordelijkheden (niet uitputtend bedoeld):

Taak	Verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever
Aannemen van Ritaanvragen van Reizigers	x	
Inplannen en dispatchen van een Rit	x	
Voeren van een ritadministratie	x	
Communicatie met Reizigers over de uitvoering van het vervoer	x	
Zorgen voor voldoende beschikbaarheid van, telefonisten, planners, chauffeurs en voertuigen	x	
Juist gebruik BCT's door de chauffeurs	x	
Boekingsdata en statusevents over de uitvoering van het vervoer aanleveren aan de Opdrachtgever (real-time)	x	
Betrokkenheid chauffeurs bij de opdracht	x	
Afhandelen van klachten over de uitvoering van het vervoer	x	
Communicatie met Reizigers over de vervoersindicatie		x
Produceren en toesturen van de Taxipas		x
Beoordelen van nieuwe aanvragen en mutatieverzoeken alsmede het toekennen van reisrechten		x
Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek		x

Werkprocessen:

1. Monitoring van het vervoer

Opdrachtgever maakt gebruik van het dataplatform Acaro voor het monitoren van het Taxivervoer. Werkwijze van Acaro houdt in dat Opdrachtgever in Acaro alle toegekende reisrechten administreert. Het gaat dan specifiek om het reizigersnummer (aangegeven op de Taxipas), geldende vervoersindicaties (o.a. Rolstoelvervoer, voorin, looprek, begeleiding etc.), de omvang van het toegekende reisbudget, de periode waarvoor de Reiziger toegang heeft gekregen tot het Taxivervoer en eventuele persoonlijke en algemene puntbestemmingen die voor de betreffende Reiziger van toepassing zijn.

Via de API (zie bijlage XV-B) kan Opdrachtnemer elke Ritboeking toetsen aan deze variabelen en vooraf vaststellen of de te boeken Rit voor bekostiging in aanmerking komt. Tijdens de uitvoering van het vervoer communiceert Opdrachtnemer via de BCT's de uitvoeringsdata real-time en zonder tussenkomst van de eigen ICT-omgeving (agendapakket etc.) aan de Opdrachtgever. Daarmee heeft de Opdrachtgever altijd real-time en exact in beeld hoe het vervoer is gepland en wordt/is uitgevoerd. Het is aan de Opdrachtnemer om er voor te zorgen dat alle data juist en compleet geleverd wordt. Daaronder wordt ook begrepen het loggen van statusevents op het moment en de plek dat het statusevent zich voordoet. Opdrachtgever gebruikt de ontvangen data o.a. ter controle van de facturen die de Opdrachtnemer maandelijks instuurt en het monitoren van een aantal KPI's over het vervoer.

Een belangrijke KPI voor de Opdrachtgever is de stiptheid waarmee het vervoer wordt uitgevoerd. Die stiptheid wordt bepaald aan de hand van het (door de chauffeur) te loggen moment van voorrijden (zie bijlage XVI-D Opbouw vergoeding Taxivervoer). Het contractbeheer (en de berekening van bonussen en malussen) is derhalve voor een belangrijk deel gebaseerd op het juist loggen van statusevents en het gebruik van de BCT door de chauffeur. Het gebruik van de BCT door de chauffeur is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Zie er dus op toe dat de chauffeurs de BCT goed gebruiken en daadwerkelijk alle statusevents loggen op de juiste plek en op het juiste moment.

Opdrachtnemer krijgt een eigen inlog in Acaro. Opdrachtnemer kan hier alle door hem geboekte ritten met hun actuele status zien. Die status wordt steeds (real-time) bijgewerkt aan de hand van de door de opdrachtnemer aan te leveren data. Opdrachtnemer kan binnen Acaro zien of en welke vergoeding de Opdrachtgever beschikbaar stelt voor de Ritten die de Opdrachtnemer uitvoert en kan hiervan ook een uitdraai (in Excel) maken. De instellingen van Acaro zijn cf. de afspraken die in dit Beschrijvend document staan (inclusief de van de Opdrachtgever te ontvangen vergoeding voor elke Rit en de eigen bijdrage die voor de Rit afgedragen moet worden aan de Opdrachtgever.).

2. Facturatie

De Opdrachtnemer stuurt maandelijks achteraf binnen 5 werkdagen na afloop van de factuurperiode een factuur voor het uitgevoerde vervoer. Uitgangspunt voor Opdrachtgever is dat de vergoeding die de Opdrachtnemer in rekening brengt voor het uitgevoerde vervoer, aansluit bij de informatie die hierover in Acaro staat.

De factuur is opgebouwd conform hetgeen is aangegeven in bijlage XVI -D (Opbouw vergoeding Taxivervoer).

De Opdrachtgever controleert de factuur die de Opdrachtnemer instuurt. De data rond de geplande ritten en de (door de chauffeurs) gelogde statusevents (o.a. de in – en uitstap van Reizigers) spelen hierin een belangrijke rol. Een juiste en complete logging van alle statusevents is derhalve van groot belang.

Indien de Opdrachtgever het niet eens is met de factuur, geeft Opdrachtgever dat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer aan. Notificatie via de mail is daarvoor voldoende. In geval van een dispuut over de factuur mag Opdrachtnemer dat deel van de factuur dat geen onderdeel is van het dispuut in rekening brengen. Daarvoor dient Opdrachtnemer de originele factuur te crediteren en een nieuwe factuur te sturen ter hoogte van het bedrag dat buiten het factuurdispuut staat. Na afhandeling van het dispuut kan Opdrachtnemer een factuur sturen voor een eventueel alsnog af te rekenen deel van de dienstverlening. Streven van Opdrachtgever is om een dispuut op zo kort mogelijke termijn af te ronden.

Bijlage XV-A BCT communicatieprotocol Routegebonden vervoer

Als apart document bijgevoegd

Bijlage XV-B BCT communicatieprotocol Taxivervoer

Als apart document bijgevoegd

Bijlage XVI-A Opbouw vergoeding Routegebonden vervoer

De vergoeding aan Opdrachtnemer in de percelen 1, 2, 3, 4 en 5 wordt als volgt opgebouwd:

Vergoeding voor uitgevoerd vervoer	A
Vergoeding voor deelname chauffeurs aan bijeenkomsten	B
Subtotaal	C (=A+B)
Toegekende bonussen	D
Opgelegde malussen	E
Opgelegde boetes	F
Verrekening meerkosten uitbesteden	G
Uit te keren vergoeding	H (=C+D-E-F-G)

8.1 Vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A)

De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor werkelijk uitgevoerd vervoer. De vergoeding wordt opgebouwd zoals aangegeven in paragraaf 3 van het Programma van Eisen. Bij de berekening worden de tarieven gebruikt zoals die door Opdrachtnemer zijn geoffreerd in het prijzenformulier (bijlage VII). Opdrachtgever accepteert op geen enkele manier een heronderhandeling van deze tarieven. Als er onduidelijkheden zijn voor wat betreft de wijze waarop e.e.a. wordt berekend, dan wordt van Inschrijvers verwacht dat ze hier vragen over stellen bij de Nota('s) van inlichtingen.

Let op: Wanneer een chauffeur een Reiziger op gaat halen en de Reiziger gaat (onverwacht) niet mee, dan moet de chauffeur de Reiziger “loos” melden op de BCT. Het rijden van en naar deze Reiziger is dan wél onderdeel van de gereden Route én van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer. Wanneer een reiziger bijvoorbeeld door ziekte absent is, rijdt de chauffeur niet langs deze Reiziger. Een absentie leidt er dus vanaf de eerste dag van die absentie toe dat het (tijdelijk gestaakte) vervoer van de absente Reiziger geen onderdeel is van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer.

Indexering van tarieven

De tarieven die Opdrachtnemer heeft geoffreerd worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd conform de index die Panteia in opdracht van het Sociaal Fonds Mobiliteit jaarlijks opstelt (bekend als de NEA-index) en die de kostenontwikkeling in de taxibranche weergeeft. Deze index wordt voor het eerst per 1 januari 2027 toegepast op de tarieven.

8.2 Vergoeding voor deelname aan bijeenkomsten (B)

Wanneer een school of andere bestemming in het Routegebonden vervoer een bijeenkomst organiseert om chauffeurs te informeren over de problematiek van hun cliënten en de Opdrachtgever acht deze bijeenkomst van belang, dan zijn chauffeurs verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per bijeenkomst geeft Opdrachtgever een vergoeding van € 30,- per chauffeur die bij de bijeenkomst aanwezig is geweest. Aanwezigheid moet worden aangetoond door een presentielijst die is ondertekend door de organisatie die de bijeenkomst heeft georganiseerd. Opdrachtgever geeft deze vergoeding enkel voor de aanwezigheid van chauffeurs die Reizigers vervoeren van en/of naar de school/bestemming die de bijeenkomst organiseert. Deze vergoeding is vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en wordt (dus) niet geïndexeerd.

8.4 Toe te kennen bonussen (D)

Opdrachtgever stelt in de volgende gevallen een bonus beschikbaar aan Opdrachtnemer:

1. Wanneer tenminste 96% van de Ritten in het leerlingenvervoer stipt is uitgevoerd. Stipt betekent hierbij dat de Reiziger binnen de gestelde margetijden zoals beschreven in artikel 2.11 van het programma van eisen is afgezet of opgehaald op locatie. Bonus wordt per kalendermaand achteraf bepaald aan de hand van de door de chauffeur gelogde instap- en uitstaplogs. Bij een stiptheid lager dan 96% wordt geen bonus toegekend. Bonus bedraagt 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer van de betreffende kalendermaand.
2. Wanneer uit het KTO dat opdrachtgever uitvoert (zie bijlage XX) blijkt dat het vervoer dat door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd wordt gewaardeerd met een cijfer hoger dan 7,6. Een gemiddeld cijfer vanaf een 7,6 tot en met een 8,0 (op de schaal van 10 en afgerond op 1 cijfer achter de komma) levert bonus op van 1% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer over het voorgaande kalenderjaar. Een gemiddeld cijfer hoger dan een 8,0 levert een bonus op van 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer over Het voorgaande kalenderjaar. Opdrachtgever(s) voeren enkel een KTO uit voor het vervoer in de percelen 1 t/m 5.

Opdrachtgever schrijft jaarlijks alle (ouders van) reizigers in een perceel aan. Wanneer de respons op het KTO kleiner is dan 25% wordt 50% van de bonus uitgekeerd. Bij een hogere respons wordt 100% van de bonus uitgekeerd. Bonussen moeten voor tenminste 50% ten goede komen aan de chauffeurs. De bonus voor het cijfer dat behaald wordt in het KTO wordt 1 maal per jaar uitgekeerd in de maand nadat de uitkomsten van het KTO bekend zijn geworden. Opdrachtgever voert elk jaar in Q1 het KTO uit.

8.5 Op te leggen malussen (E)

Opdrachtgever verrekent in de onderstaande gevallen een malus op de factuur van de Opdrachtnemer:

3. Wanneer minder dan 90% van de Ritten in het leerlingenvervoer stipt is uitgevoerd. Hierbij wordt dezelfde definitie van stipt gehanteerd als bij de bovenstaande bonus voor stiptheid. Indien minder dan 90% van de Ritten in het leerlingenvervoer stipt wordt uitgevoerd, dan wordt er een malus opgelegd. De malus wordt per kalendermaand berekend en verrekend. De malus bedraagt 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer van de betreffende kalendermaand. Wanneer minder dan 85% van de Ritten in het leerlingenvervoer stipt wordt uitgevoerd verrekent Opdrachtgever een malus met een omvang van 4% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer voor de betreffende kalendermaand.
4. Wanneer uit het KTO blijkt dat de waardering voor het vervoer dat de Opdrachtnemer uitvoert gewaardeerd wordt met een cijfer lager dan een 6,5 dan legt Opdrachtgever een malus op van 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer over de voorliggende 12 kalendermaanden (gerekend vanaf de datum dat het KTO bij de Reizigers is uitgezet).

Let op: Voor de maanden juli en augustus worden geen bonussen en malussen voor de stiptheid van het (leerlingen)vervoer toegekend of opgelegd.

8.6 Op te leggen boetes (F)

Wanneer Opdrachtgever op enig moment constateert dat Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document inclusief bijlagen en/of de beloften uit de

Inschrijving, dan is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 5.000,- per geval en per overtreding tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereisen. Dit boetebeding is in beginsel gericht op het handhaven van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening én de goede relatie met de Opdrachtnemer. De hoogte van de boete zal dan ook altijd in relatie gebracht worden tot deze beginselen, maar zal altijd zo bepaald worden dat naleving van de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen de meest aantrekkelijke optie is. Wanneer een tekortkoming voortduurt kan de Opdrachtgever de boete bij herhaling (bij elke maandafrekening) opleggen.

Voor de onderstaande 4 zaken kan Opdrachtgever direct een boete opleggen:

- Bij meer dan 2% niet-data Ritten. Een niet-data Rit is een Rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd aangeboden (rechtstreeks vanuit de BCT, dus geen nalevering) gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Opdrachtgever accepteert 2% niet-data Ritten per kalendermaand. De Opdrachtnemer dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie alsnog en op een door de Opdrachtgever te bepalen wijze bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen na afloop van de factuurperiode. Indien na afloop van een kalendermaand meer dan 2% niet-data Ritten zijn voorgevallen, behoudt Opdrachtgever het recht voor een boete aan Opdrachtnemer op te leggen van € 3,- per niet-data Rit die de geaccepteerde drempel van 2% per kalendermaand overschrijdt.
- Wanneer bij de start van het vervoer er geen uitwisseling van data mogelijk is conform het gestelde in paragraaf 9 van het programma van eisen van de percelen 1 tot en met 5 en bijlage XV-A (BCT Communicatieprotocol Routegebonden vervoer) en deze tekortkoming aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen, dan geldt dat Opdrachtgever een boete van € 200,- per dag op mag leggen aan Opdrachtnemer tot het moment dat Opdrachtnemer aan de gestelde eisen voldoet.
- Indien Opdrachtnemer geen adequate invulling geeft aan het opstellen of uitvoeren van een door Opdrachtgever van Opdrachtnemer gevraagd verbeterplan, dan kan Opdrachtgever een boete opleggen van 5% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer per maand dat er geen/onvoldoende uitvoering wordt gegeven aan het verbeterplan.
- Wanneer een Opdrachtnemer een Onderaannemer inzet die niet voldoet aan de vereisten rondom het aanleveren van data, kan Opdrachtgever een boete van € 200,- per dag opleggen aan de Opdrachtnemer tot het moment dat de Onderaannemer wel aan de vereisten voldoet.
- Indien minder dan 70% van de berekende beladen kilometers is uitgevoerd met voertuigen zonder uitstoot op de weg (Zero-Emissie voertuigen) geldt dat Opdrachtgever een boete oplegt. Bij een eerste overtreding bedraagt deze boete 1% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A) in het geval het aandeel ZE-kilometers tussen de 60% en 70% ligt. Wanneer bij een (dus niet “de”) daarop volgende afrekening van het vervoer blijkt dat wederom minder dan 70% maar meer dan 60% van de kilometers ZE is uitgevoerd, bedraagt de boete 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A). Bij elke volgende keer dat deze overtreding wordt geconstateerd geldt dat Opdrachtgever een boete op kan leggen van 3% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer. De boete bedraagt altijd 15% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A) in het geval het aandeel ZE-kilometers lager is dan 60% van het totaal aantal kilometers dat betrokken is bij de bepaling van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A).

8.7 Verrekening meerkosten uitbesteden (G)

Meerkosten die de Opdrachtgever maakt omdat één of meerdere Ritopdrachten uit de opdracht aan Opdrachtnemer zijn gehaald en aan (een) derde(n) in opdracht is/zijn gegeven, worden maandelijks verrekend met de Opdrachtnemer.

Deze bijlage is komen te vervallen.

Deze bijlage is komen te vervallen.

Bijlage XVI-D Opbouw vergoeding Taxivervoer

--

De opbouw van de vergoeding aan de Opdrachtnemer is per factuurperiode (maand) als volgt:

Vergoeding voor uitgevoerd vervoer	A
Toegekende bonussen	B
Opgelegde malussen	C
Opgelegde boetes	D
<i>Uit te keren vergoeding</i>	<i>E (=A+B-C-D)</i>

Vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A)

Basis voor de bekostiging die de Opdrachtnemer ontvangt voor de geleverde dienstverlening in de percelen 8, 9 en 10 is het daadwerkelijk gereden Taxivervoer. Per gereden Rit geldt een starttarief en een vergoeding voor elke berekende beladen kilometer. Deze afstand wordt berekend op basis van de geboekte Rit (dus niet de werkelijk gereden Rit). Deze vergoeding wordt beschikbaar gesteld voor alle Ritten die cf. de gestelde eisen zijn geboekt en uitgevoerd.

De Opdrachtgever registreert alle geboekte en gereden Ritten op basis van de door de Opdrachtnemer aan te leveren data. Op basis van de geleverde data krijgen alle Ritten een status binnen Acaro die aansluit bij de meest recent aangeleverde data van de betreffende Rit. De vergoeding die Opdrachtnemer kan declareren bij de Opdrachtgever is afhankelijk van de status die een Rit heeft binnen Acaro. In onderstaande tabel zijn de mogelijke statussen en hun gevolg voor de bekostiging voor de Opdrachtnemer aangegeven.

Status rit (in systeem Opdrachtgever)	Vergoeding aan Opdrachtnemer
Gecreëerd (aangemaakt in het agendapakket)	Geen
Geboekt	Geen
Foutieve boeking	Geen
Geannuleerd	Geen
Gestart	Geen
Voorgereden	Logging wordt gebruikt voor meten stiptheid. Status geldt als "stipt".
Voorgereden buiten tijdvenster	Logging wordt gebruikt voor meten stiptheid. Status geldt als "niet stipt".
Voorgereden buiten locatie	Logging wordt gebruikt voor meten stiptheid. Status geldt als "niet stipt".
Loos	Starttarief voor het type voertuig wordt uitgekeerd, geen vergoeding kilometers
Loos buiten locatie (>300 meter)	Geen
Loos buiten tijdvenster (> 5 minuten)	Geen
Zie ad. 1 onderstaand	

Ingestapt	Geboekte rit wordt bekostigd
Ingestapt buiten locatie (> 300 meter) Zie ad. 2 onderstaand	Enkel vergoeding van het starttarief, geen kilometervergoeding
Ingestapt buiten tijdvenster (< 5 minuten)	Geboekte rit wordt bekostigd
Uitgestapt	Geboekte rit wordt bekostigd
Uitgestapt buiten locatie (>300 meter)	Enkel vergoeding van het starttarief, geen kilometervergoeding
Uitgestapt buiten tijdvenster (>5 minuten)	Geboekte rit wordt bekostigd
Instap na loosmelding of andere onlogische/onmogelijke volgorde van logging	Geboekte rit minus 10% wordt bekostigd

Ad. 1: Genoemde 5 minuten komen bovenop de geldende margetijden van 15 minuten voor en na het afgesproken tijdstip. Een loosmelding die gedaan wordt 19 minuten na de geboekte tijd van een Rit geldt dus als een reguliere loosmelding waarvoor een starttarief voor het type voertuig wordt afgetrokken.

Ad. 2: Wanneer een instap of een uitstap wordt gelogd buiten de plek waar de instap of uitstap volgens planning gelogd had moeten worden, is niet te bepalen of de gereden Rit en de gepande Rit hetzelfde zijn geweest. Er is wel gereisd (want er is een instap gelogd), maar het aantal beladen kilometers is niet met zekerheid vast te stellen. Om die reden wordt in deze gevallen enkel het starttarief van de Rit beschikbaar gesteld. In het geval dat een instap- en/of uitstaplocatie in een gebied ligt waar geen auto's zijn toegestaan en de instap- en/of uitstap om die reden altijd buiten locatie moeten plaatsvinden, wordt de gehele geboekte Rit bekostigd.

Ad. 3: Bij annuleren binnen 90 minuten voor aanvang van de Rit en bij loosmeldingen moet Opdrachtnemer de volledige eigen bijdrage van de Rit innen bij de Reiziger. Bij een loosmelding moeten de kilometers van de geboekte Rit van het reisbudget van de Reiziger afgeschreven worden. Bij annulering binnen 90 minuten voor aanvang van de Rit mogen de kilometers niet van het reisbudget afgeschreven worden.

Ad. 4: In één geval geldt dat een Geboekte rit minus 10% wordt bekostigd op basis van de status die een Rit in Acaro heeft. Dit is het geval indien wanneer de volgorde waarin statussen gelogd worden onmogelijk of zeer onlogisch zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan situaties waarin een Reiziger eerst wordt loos gemeld om vervolgens toch in te stappen.

Naast bovenstaande statussen kunnen er per Rit één of meerdere toelichtingen gegeven worden die van invloed zijn op de status die Acaro aan een Rit geeft.

Toelichting	Getoonde status	Bekostiging
Onbekend pasnummer	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Reisbudget uitgeput	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Ongeldige postcode bij boeking	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Reisbudget onbekend	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Reisbudget vervallen	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Bestemming buiten reisgebied	Foutieve boeking	Geen

Toe te kennen bonussen (B)

1. Opdrachtnemer ontvangt een bonus wanneer een aanzienlijk groter deel van het vervoer is uitgevoerd met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (Zero-Emissie voertuigen). Deze bonus bedraagt 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A) en wordt toegekend wanneer het aandeel ZE-kilometers in het totaal van het aantal kilometers dat onderdeel is van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer, groter is dan 80%.
2. Opdrachtnemer ontvangt een bonus in het geval meer dan 95% van de Ritten stipt is uitgevoerd. Deze bonus bedraagt 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A).

Op te leggen malussen (C)

1. Indien minder dan 70% van de berekende beladen kilometers is uitgevoerd met voertuigen zonder uitstoot op de weg (Zero-Emissie voertuigen) geldt dat Opdrachtgever een malus oplegt. Bij een eerste overtreding bedraagt deze malus 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A) in het geval het aandeel ZE-kilometers tussen de 60% en 70% ligt. Wanneer bij een (dus niet "de") daarop volgende afrekening van het vervoer blijkt dat wederom minder dan 70% maar meer dan 60% van de kilometers ZE is uitgevoerd, bedraagt de malus 3% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A). Bij elke volgende keer dat deze overtreding wordt geconstateerd geldt dat Opdrachtgever een malus op kan leggen van 4% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer. De malus bedraagt altijd 15% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A) in het geval het aandeel ZE-kilometers lager is dan 60% van het totaal aantal kilometers dat betrokken is bij de bepaling van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A).
2. Indien het Taxivervoer niet voldoende stipt is uitgevoerd legt Opdrachtgever een malus op. Deze malus bedraagt 1% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer (A) indien minder dan 90% van de Ritten stipt is uitgevoerd en 2% van de vergoeding voor uitgevoerd vervoer indien minder dan 85% van de Ritten stipt is uitgevoerd.

Op te leggen boetes (D)

1. Voor Ritten waarvoor een gegronde klacht is geregistreerd geldt dat de Opdrachtgever een boete van € 5,- per gegronde klacht in rekening brengt bij Opdrachtnemer.
2. Indien een klacht in eerste aanleg bij de Opdrachtnemer is ingediend, de klacht vervolgens escaleert naar de Opdrachtgever en/of een ombudspersoon en dan gegrond wordt verklaart, dan kan Opdrachtgever een boete opleggen van € 2000,- per klacht.
3. Indien Opdrachtnemer het vervoer van een Reiziger niet uitvoert conform de voorwaarden die de vervoersindicaties van een Reiziger aan het vervoer stellen, dan geldt dat Opdrachtgever per Taxirit een boete oplegt van € 20,-. Voorbeelden van situaties waarin deze regeling opgaat zijn:
 - Een reiziger met een rolstoelindicatie wordt, zonder de instemming van de Reiziger, gereden in een personenauto.
 - Een Reiziger wordt, zonder instemming van de Reiziger, niet opgehaald of afgezet bij de deur cq. centrale ingang maar moet zelfstandig de transfer tussen deur en taxi maken.
 - Etc.

Let op: Reizigers ontvangen van de Opdrachtgever een individueel reisbudget weergegeven in een aantal te reizen kilometers per boekjaar. Dit reisbudget is (op dit moment) 1500 km per jaar. Opdrachtnemer kan derhalve 1500 berekende beladen kilometers per boekjaar declareren op een individueel pasnummer. Wanneer de betreffende Reiziger meer kilometers wil reizen, dan mag Opdrachtnemer die aan Reiziger aanbieden voor een door Opdrachtnemer zelf te bepalen vergoeding. Deze vergoeding mag niet hoger zijn dan de maximaal toegestane tarieven voor taxivervoer zoals vastgesteld door de Rijksoverheid. Opdrachtgever heeft geen rol in de dienstverlening die Opdrachtnemer en de reiziger (geen hoofdletter) hierin overeenkomen. Dit programma van eisen is ook niet van toepassing op deze (extra) dienstverlening.

Bijlage XVII Ritopdrachten en Vervoersplannen

Als separate documenten aangehecht.

De informatie in deze bijlagen is gebaseerd op een ten tijde van de publicatie van deze aanbesteding actuele reisbehoefte (per perceel). Deze reisbehoefte zal naar verwachting anders zijn bij de start van het contract en ook tijdens de looptijd van het contract zal de reisbehoefte in de afzonderlijke percelen veranderen.

De Vervoersplannen die zijn bijgevoegd zijn enkel en alleen bedoeld om er voor te zorgen dat de tarieven van de afzonderlijke Inschrijvers goed met elkaar te vergelijken zijn. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de bijgevoegde Vervoersplannen.

Bijlage XVIII Format aanleveren factuurbijlage

Toelichting bij format Vervoersplan

(Excel-format als separaat document aangehecht)

Algemeen

In de kopregel (regel 1) van het format staat het volgnummer van de kolom aangegeven. In regel 2 is de titel van de kolom cf, onderstaande kolomindeling aangegeven. U noteert steeds per regel één vervoersbeweging (een Rit) van één reiziger (enkele reis). De factuurbijlage heeft conform het programma van eisen altijd betrekking op 1 hele factuurperiode (maand). Dat betekent dat het reispatroon van een leerling die elke week elke schooldag van huis naar school en weer terug gaat, in het Vervoersplan circa 40 regels in beslag neemt. Alle kolommen moeten verplicht gevuld worden behalve die kolommen waarbij in onderstaande expliciet is aangegeven dat de informatie in deze kolom optioneel is of daar waar is aangegeven dat de informatie niet hoeft te worden ingevuld.

Kolom 1: Datum

Hier noteert u de datum waarop de Rit is uitgevoerd. Notatie is dd-mm-jjjj.

Kolom 2: Routenummer

Hier noteert u het nummer van de Route waarin de betreffende Rit is uitgevoerd. Dit nummer komt uit uw eigen administratie.

Let op: de combinatie van de gegevens in kolom 1 (datum) en de gegevens in kolom 2 (Routenummer) moet uniek zijn. Het is niet toegestaan een hetzelfde nummer te gebruiken voor een heenreis en een terugreis op dezelfde dag. Heen en terug zijn derhalve aparte Routes.

Kolom 3: Richting

In deze kolom geeft u aan of het een heen- of terugreis betreft. Een heenreis gaat altijd naar een plek toe waar onderwijs, zorg of (beschutte) arbeid aangeboden gaat worden. Bij een terugreis geldt dat een Reiziger altijd wordt opgehaald op een locatie waar onderwijs, zorg of beschutte arbeid aangeboden is. Notatie is Heen of Terug. Let op: Indien een Reiziger 's morgens naar school gebracht wordt, daarna van school naar therapie en daarna naar huis, dan geldt dus dat voor deze Reiziger 2 heenreizen en 1 terugreis genoteerd moeten worden.

Kolom 4: Naam reiziger

Deze kolom niet invullen.

Kolom 5: Reiziger ID

In deze kolom noteert u het administratieve nummer dat de reiziger van de Opdrachtgever heeft gekregen. Aan de hand van dit nummer wordt de reiziger geïdentificeerd in alle communicatie tussen Opdrachtgever en u. Het is niet toegestaan klantnummers/ID's die u zelf (in uw eigen administratie) aan de reiziger heeft gegeven te gebruiken.

Kolom 6: Soort vervoer

In deze kolom noteert u het type vervoer dat voor deze rit geldt. Ingeval een Rit gereden wordt op basis van een beschikking voor leerlingenvervoer, dan noteert u in deze kolom LLV. Wanneer een rit gereden wordt in het kader van het Jeugdwetvervoer, dan noteert u in deze kolom JW. Opdrachtgever kan ritopdrachten die hun oorsprong vinden in andere regelingen ook in opdracht geven. Alsdan geeft Opdrachtgever aan welke soort vervoer het betreft (bij het afgeven van de vervoersopdracht) en welke afkorting in kolom 6 gebruikt moet worden.

Kolom 7: Instap instelling ID

Wanneer een reiziger instapt op een instelling (plek waar de reiziger onderwijs, zorg of een (beschutte) werkplek ontvangt), dan vult u in deze kolom het identificatienummer in dat de Opdrachtgever aan de instelling heeft gegeven. U moet dit door de Opdrachtgever gegeven nummer gebruiken en het is dus niet toegestaan nummers uit uw eigen administratie te gebruiken. Deze kolom vult u alleen in wanneer de instap plaatsvindt op een instelling. Wanneer de instap op een andere locatie plaatsvindt, dan laat u deze kolom leeg. Notatie conform opgave van Opdrachtgever.

Kolom 8: Instap instelling naam

In deze kolom noteert u de naam van de instelling wanneer de reiziger bij die instelling in het voertuig stapt. Kolom is verplicht wanneer de instap op een instelling plaatsvindt. U laat de kolom leeg wanneer de instap op een andere locatie dan bij een instelling plaatsvindt. Notatie in tekst. Invullen van deze kolom is optioneel.

Kolom 9: Gelogde instap

In deze kolom noteert u de tijd waarop de reiziger in het voertuig is ingestapt. Notatiewijze is HH:MM.

Kolom 10: Instap volgorde

In deze kolom noteert u middels een cijfer de instapvolgorde van de Reiziger. Wanneer een Reiziger als eerste in de route in het voertuig is ingestapt dan noteert u hier een 1, wanneer de betreffende Reiziger als 2^e reiziger in de betreffende route is ingestapt dan noteert u hier een 2 etc.

Kolom 11: Instap straat (optioneel)

Hier noteert u de naam van de straat waar de reiziger in het voertuig is gestapt. Notatie in tekst. Veld is niet verplicht.

Kolom 12: Instap huisnummer

In deze kolom noteert u het huisnummer van de straat waar de reiziger in het voertuig is ingestapt. Notatie in cijfers. U noteert geen huisnummertoevoeging.

Kolom 13: Instap postcode

In deze kolom geeft u de volledige postcode van het vertrekadres van de reiziger in. De volledige postcode bestaat uit 4 cijfers en 2 letters (totaal 6 posities). Notatiewijze is 1234AA (zonder spatie tussen cijfers en letters en letters in kapitalen).

Kolom 14: Instap plaats

Hier noteert u de naam van de plaats van het adres waar de reiziger in het voertuig is gestapt. Notatie in tekst. Veld is niet verplicht.

Kolom 15: Uitstap instelling ID

Wanneer een reiziger is uitgestapt bij een instelling, dan vult u in deze kolom het instellingsnummer in dat de Opdrachtgever aan deze instelling heeft gegeven. Deze kolom is verplicht wanneer de uitstap bij een instelling plaatsvindt. Wanneer op een andere plek is uitgestapt, dan laat u deze kolom leeg.

Kolom 16: Uitstap instelling naam (optioneel)

Wanneer een reiziger is uitgestapt bij een instelling, dan vult u in deze kolom de naam van de instelling in. Notatie in tekst.

Let op: Bij een Route van een huisadres naar een instelling vult u kolom 15 en 16 in. Bij een route van een instelling naar een huisadres vult u kolom 7 en 8 in. Alleen wanneer een rit van een instelling naar een andere instelling gaat vult u zowel kolom 7 en 8 als ook kolom 15 en 16 in.

Kolom 17: Gelogde uitstap

Hier noteert u de gelogde uitstaptijd (op bestemming) van de Reiziger. Notatiewijze is HH:MM.

Kolom 18: Uitstap volgorde

In deze kolom noteert u de volgorde waarin de betreffende Reiziger uit het voertuig stapt gedurende de Route. Notatie in cijfers. U nummert de uitstap vanaf het nummer van de laatste instap. Voorbeeld: Wanneer een Route 4 instappers kent die allen eerst instappen voordat er iemand uitstapt, dan krijgt de eerste uitstap het volgnummer 5, de tweede uitstap het volgnummer 6 etc. De instap en uitstap van Reizigers wordt dus doorgenummerd. Ook wanneer instap en uitstap door elkaar plaatsvindt.

Kolom 19: Uitstap straat (optioneel)

In deze kolom noteert u de naam van de straat waar de Reiziger volgens uit het voertuig is gestapt. Notatie in tekst.

Kolom 20: Uitstap huisnummer

In deze kolom noteert u het huisnummer van de locatie waar de Reiziger uit het voertuig is gestapt. Notatie in cijfers.

Kolom 21: Uitstap postcode

In deze kolom noteert u de postcode van het adres waar de Reiziger uit het voertuig is gestapt. De postcode moet bestaan uit 4 cijfers en 2 letters (6 posities). De 2 letters staan direct achter de 4 cijfers (geen spatie) en zijn genoteerd in kapitalen.

Kolom 22: Uitstap plaats (optioneel)

In deze kolom noteert u de naam van de plaats waar de reiziger uit het voertuig is gestapt. Notatie in tekst. Veld is niet verplicht.

Kolom 23: Vervoerder

In deze kolom noteert u de afkorting van uw eigen bedrijfsnaam zoals de Opdrachtgever die na gunning van de opdracht aan u kenbaar maakt. Notatie in tekst.

Kolom 24: Perceel

In deze kolom noteert u het nummer van het perceel waarbinnen de Rit en Route zijn uitgevoerd. U volgt hierbij de nummering die de Opdrachtgever hiervoor aangeeft. Notatie in cijfers.

Kolom 25: Kenteken

In deze kolom noteert u het kenteken van het voertuig dat de Rit heeft uitgevoerd. Notatie is in cijfers en letters en conform de weergave op de kentekenplaat op het voertuig (inclusief de scheidingstekens en de plek van die scheidingstekens).

Kolom 26: Voornaam chauffeur

Niet invullen

Kolom 27: Tussenvoegsel chauffeur

Niet invullen

Kolom 28: Achternaam chauffeur

Niet invullen

Kolom 29: Pasnummer chauffeur

In deze kolom noteert u een uniek volgnummer van de chauffeur die de rit uitvoert. Dit nummer moet gedurende de gehele contractperiode verwijzen naar één unieke chauffeur. Notatie in cijfers.

Kolom 30: Indicatie(s)

In deze kolom noteert u de indicaties die op de uitvoering van de Rit cq. de reiziger van toepassing zijn. Voorbeelden zijn de indicaties Solo, Rollator, Voorin etc. Notatie conform opgave Opdrachtgever.

Kolom 31: Opmerking (optioneel)

In deze kolom noteert u de opmerking die de Opdrachtgever bij het geven van de vervoersopdracht voor deze reiziger aan u heeft meegegeven. Notatie in tekst.

Kolom 32: Absent Ja/Nee

In deze kolom geeft u aan of de reiziger die in de planning is opgenomen die dag daadwerkelijk is meegereisd of absent was. Alle Reizigers waarvoor de Opdrachtgever een Opdracht heeft gegeven staan dus met alle dagen waarvoor de Opdrachtgever een opdracht heeft gegeven in deze bijlage.

Bijlage XIX Klanttevredenheidsonderzoek

Opbrengst meest recente klanttevredenheidsonderzoek is als een apart bestand bijgevoegd.

Vragenlijst toekomstige klanttevredenheidsonderzoeken

Zoals aangegeven in artikel 9.1 van het programma van eisen voor de percelen 1 t/m 5 zullen de Opdrachtgevers jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren onder de ouders van de Reizigers in het leerlingenvervoer en het Jeugdwetvervoer. Onderstaand een weergave van de vragen die gesteld worden. Deze vragenlijst kan nog worden aangevuld met zaken die uit de Inschrijvingen naar voren komen. Daarnaast hebben Opdrachtgevers de ruimte om, in samenspraak met de Opdrachtnemer, nog vragen toe te voegen, aan te passen of te schrappen. De definitieve vragenlijsten kunnen hierdoor anders worden dan onderstaand en per perceel verschillen.

Uitgangspunt is dat het KTO jaarlijks wordt uitgevoerd en dat een groot deel van de vragen ook jaarlijks (onveranderd) gesteld wordt. Op die manier kan er een ontwikkeling in beeld worden gebracht over de jaren heen.

Opdrachtnemers zijn voornemens om in ieder geval de volgende vragen op te nemen in het jaarlijkse KTO:

1. Met welk rapportcijfer beoordeelt u het op tijd komen van het vervoer van uw kind over het hele lopende schooljaar?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
2. Met welk rapportcijfer beoordeelt u het op tijd komen van het vervoer van uw kind over de afgelopen maand?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
3. Hoe lang zit uw kind gemiddeld in de taxi (enkele reis)?
 - a. Minder dan 30 minuten
 - b. Tussen de 30 en 45 minuten
 - c. Tussen de 45 en 60 minuten
 - d. Langer dan een uur
4. Hoe beoordeelt u de reistijd van uw kind (per enkele reis)?
 - a. Geen mening
 - b. Goed (Niet te lang, niet te kort)
 - c. Lang
 - d. Te lang
 - e. Veel te lang
5. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de chauffeur(s) die uw kind rijdt/rijden?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
6. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de chauffeur omgaat met uw kind?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
7. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de chauffeur met u omgaat?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer

8. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de telefonische bereikbaarheid van de vervoerder?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
9. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de algehele manier van communiceren van uw vervoerder?
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
10. Waar bent u het meest tevreden over als het gaat over de manier van communiceren van uw vervoerder?
11. Waar bent u het minst tevreden over als het gaat over het de communicatie tussen u en de vervoerder?
12. Heeft u het lopende schooljaar wel eens een klacht ingediend over het vervoer?
 - a. Nee
 - b. Ja
 - i. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de afhandeling van uw klacht/melding?
 - ii. Hoe beoordeelt u de inzet van de vervoerder bij het oplossen van uw klacht?
 1. Niet van toepassing (Vervoerder was niet betrokken)
 2. Rapportcijfer
 - iii. Hoe beoordeelt u de inzet van de gemeente bij het oplossen van uw klacht?
 1. Niet van toepassing (gemeente was niet betrokken)
 2. Rapportcijfer
13. Welk rapportcijfer geeft u de vervoerder voor het uitvoeren van het vervoer van uw kind?⁷
 - a. Geen oordeel
 - b. Rapportcijfer
14. Welke mogelijke verbetering(en) wilt u de gemeente en de vervoerder meegeven voor de toekomst?

⁷ De bonus die te verdienen is met het KTO wordt bepaald aan de hand van de antwoorden die op deze vraag worden gegeven.

Bijlage XX Implementatieplan Routegebonden vervoer

Onderstaand een overzicht van een aantal mijlpalen en deadlines rond de implementatie van het vervoer (vanaf voorlopige gunning). Genoemde data zijn afhankelijk van het aanbestedingsproces en kunnen dus nog veranderen. Bij stap 4 van onderstaand stappenplan maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een tijdgebonden planning van alle te nemen stappen en acties die volgen uit de besprekthema's en de Inschrijving.

Stap	Activiteit	Datum/deadline	Verantwoordelijke
1	Voorlopige gunning	11 maart	Opdrachtgever
2	Verificatiegesprek	18 maart	Opdrachtgever
3	Definitieve gunning	1 april	Opdrachtgever
4	Inrichten projectorganisatie en overlegstructuur	8 april	Beide
5	Voortgangsoverleggen (2 wekelijks)	8 april / 14 september	Beide
6	Deadline aanleveren reizigers die starten per 1-8-2026	19 juni	Opdrachtgever
7	Deadline systeemkoppeling	1 juli	Opdrachtnemer
8	Deadline aanleveren reizigers leerlingenvervoer	3 juli	Opdrachtgever
9	Deadline aanleveren eerste planning leerlingenvervoer	17 juli	Opdrachtnemer
10	Reageren op aangeleverde planning LLV	22 juli	Opdrachtgever
11	Ingang mutatiestop leerlingenvervoer	24 juli	Opdrachtgever
12	Aanleveren definitieve planning leerlingenvervoer	31 juli	Opdrachtnemer
13	Start leerlingenvervoer (regio Noord)	17 augustus	Opdrachtnemer
14	Verwerken mutaties uit mutatiestop	7 september	Opdrachtnemer

Besprekthema's bij voortgangsoverleggen (onderwerpen in implementatieplan):

- Chauffeurs (OPOV, wervingsactiviteiten, opleidingsplan en POP's).
- Voertuigen (beschikbaarheid, installatie BCT's/CDT's, realisatie laadfaciliteiten etc.)
- Systeemkoppeling met Acaro (let op, voor 2 juli 2026 acceptatietest)
- Plannen van het vervoer en communicatie met ouders/reizigers (stappenplan)
- Risicobeheer/beheersmaatregelen (risico's + beheeracties benoemen)

Bijlage XXI Relevante ontwikkelingen

Onderstaand een aantal ontwikkelingen die mogelijk relevant zijn bij het doen van een Inschrijving. Onderstaand overzicht is niet bedoeld als een uitputtend overzicht van alle relevante ontwikkelingen. Inschrijver/opdrachtnemer kan ook geen rechten ontleen aan onderstaand overzicht. Het is aan de Inschrijver zelf om overige mogelijk relevante ontwikkelingen in beeld te brengen.

- **Bouwwerkzaamheden in Zwolle**

Voor de komende jaren staat een aantal ingrijpende bouwwerkzaamheden gepand in Zwolle. Deze werkzaamheden gaan gevolgen hebben op de verkeerstromen in Zwolle. Belangrijke verkeersaders zijn tijdelijk niet of (sterk) verminderd beschikbaar. Meer informatie over de geplande werkzaamheden vindt u o.a. via <https://www.zwolle.nl/mobiliteitshubs>.

- **Nieuwe buslijn in Dalfsen**

In de gemeente Dalfsen zal in de nabije toekomst mogelijk een nieuwe buslijn gaan rijden. Deze lijn zou voor circa 15 leerlingen een alternatief kunnen bieden voor het taxivervoer (leerlingenvervoer) waar ze nu gebruik van maken.

- **Herinrichting Burgemeester Backxlaan**

De Burgemeester Backxlaan in Nieuwleusen krijgt de komende jaren een nieuwe inrichting. Meer informatie vindt u op www.dalfsen.nl/burgemeester-backxlaan.

- **Midibussen in Kampen en Zwartewaterland**

De gemeenten Zwartewaterland en Kampen denken momenteel na over de inzet van midibussen voor een deel van de reizigers in het leerlingenvervoer. Dit kan tot gevolg hebben dat het aantal reizigers in perceel 3 in de toekomst afneemt. De Opdrachtnemer in perceel 3 zal in een vroegtijdig stadium betrokken worden bij de plannen. Eventuele uitstroom van reizigers als gevolg van de inzet van midibussen zal plaatsvinden in de zomervakantie (dus niet lopende een schooljaar) en tenminste 6 maanden na eerste aankondiging hiervan door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Het te sluiten contract voor het uitvoeren van het vervoer van perceel 3 is exclusief het mogelijk toekomstige vervoer dat met midibussen uitgevoerd gaat worden. Opdrachtnemer zal op basis van het te sluiten contract dus niet verplicht worden midibussen in te gaan zetten, noch heeft hij het exclusieve recht om het vervoer middels midibussen voor de gemeente(n) uit te voeren.

- **Molenbrug Kampen afgesloten**

Tijdens de looptijd van de te sluiten contracten zal de Molenbrug bij Kampen tijdelijk afgesloten zijn, ook voor het vervoer dat onderdeel is van deze inkoopronde. Meer informatie over deze afsluiting vindt u via www.rijkswaterstaat.nl/water/projectenoverzicht/ijssel-groot-onderhoud-molenbrug-bij-kampen.

- **Verkiezingen**

Er zijn gemeenteraadsverkiezingen in 2026. Dat betekent dat de (nieuwe) besturen van de deelnemende gemeenten van koers kunnen veranderen. Dat kan ook gevolgen hebben voor de voorliggende opdracht. Deze beleidsvrijheid komt gemeenten (altijd) toe en wordt enkel beperkt door de redelijkheid en billijkheid.

Bijlage XXII Reizigerslijst perceel 6 (Zwolle bus)

Deze bijlage(n) wordt / worden enkel op verzoek van Gegadigde toegestuurd door Aanbestedende dienst, na ondertekening van de Non-Disclosure Agreement (NDA / Geheimhoudingsverklaring).

De werkwijze hiervoor is als volgt:

- U stuurt de Aanbestedende dienst een verzoek via Berichten in TenderNed.
- In het verzoek geeft u aan welke bijlage(n) u wenst te ontvangen.
- Een ondertekende NDA / Geheimhoudingsverklaring hecht u als bijlage bij uw verzoek.

U vindt de NDA als bijlage in TenderNed bij de aanbestedingsdocumenten.

Deze geheimhoudingsverklaring is nodig in verband met de vertrouwelijkheid van de gegevens in deze bijlage(n).

De geheimhouding werkt voor de aanbesteding in zijn geheel. U kunt in 1 verzoek meerdere bijlagen tegelijkertijd opvragen. U hoeft in dat geval slechts 1x een Geheimhoudingsverklaring in te vullen en te ondertekenen.

Bijlage XXIII Instellingen Easy Travel

Bij het gebruik van Easy Travel worden de onderstaande instellingen gebruikt:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 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

Bijlage XXIV Rittenbakken percelen 8, 9 & 10

Deze bijlage(n) wordt / worden enkel op verzoek van Gegadigde toegestuurd door Aanbestedende dienst, na ondertekening van de Non-Disclosure Agreement (NDA / Geheimhoudingsverklaring).

De werkwijze hiervoor is als volgt:

- U stuurt de Aanbestedende dienst een verzoek via Berichten in TenderNed.
- In het verzoek geeft u aan welke bijlage(n) u wenst te ontvangen.
- Een ondertekende NDA / Geheimhoudingsverklaring hecht u als bijlage bij uw verzoek.

U vindt de NDA als bijlage in TenderNed bij de aanbestedingsdocumenten.

Deze geheimhoudingsverklaring is nodig in verband met de vertrouwelijkheid van de gegevens in deze bijlage(n).

De geheimhouding werkt voor de aanbesteding in zijn geheel. U kunt in 1 verzoek meerdere bijlagen tegelijkertijd opvragen. U hoeft in dat geval slechts 1x een Geheimhoudingsverklaring in te vullen en te ondertekenen.

Bijlage XXV Puntbestemmingen

Puntbestemmingen perceel 8 (Olst-Wijhe):

Ziekenhuis Deventer (DZ)	Nico Bolkesteinlaan 75, 7416 SE Deventer
Ziekenhuis Zwolle (Isala)	Dokter van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
Ziekenhuis Hardenberg (SXB)	Jan Weitskampaan 4a, 7772 SE Hardenberg
Ziekenhuis Meppel (Isala)	Reggersweg 2, 7943 KC Meppel
Ziekenhuis Emmeloord	Urkerweg 3, 8303 BX Emmeloord
Revalidatiecentrum Hartkamp Raalte	Jan van Arkelstraat 15, 8101 EN Raalte
Revalidatiecentrum PW Jansen Deventer	Hermelijn 2, 7423 EJ Deventer
Revalidatiecentrum Zandhove Zwolle	Hollewandsweg 17, 8014 BE Zwolle

Puntbestemmingen perceel 9 (Dalfsen):

Ziekenhuis Deventer (DZ)	Nico Bolkesteinlaan 75, 7416 SE Deventer
Ziekenhuis Zwolle (Isala)	Dokter van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
Ziekenhuis Hardenberg (SXB)	Jan Weitskampaan 4a, 7772 SE Hardenberg
Ziekenhuis Meppel (Isala)	Reggersweg 2, 7943 KC Meppel

Puntbestemmingen perceel 10 (Kampen, Staphorst & Zwartewaterland):

Ziekenhuis Zwolle (Isala)	Dokter van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
Ziekenhuis Meppel (Isala)	Reggersweg 2, 7943 KC Meppel
Ziekenhuis Emmeloord	Urkerweg 3, 8303 BX Emmeloord

Er kunnen lopende de contractperiode puntbestemmingen worden toegevoegd door Opdrachtgever en er kunnen ook individuele puntbestemmingen toegekend worden. Deze gelden dan enkel voor een specifieke reiziger. Voor de betreffende reiziger geldt dan dat hij/zij naar de aangegeven puntbestemming mag reizen onafhankelijk van de afstand van die bestemming t.o.v. het thuisadres.

Bijlage XXVI Gym- en Zwemvervoer Kampen

Het huidige gym- en zwemvervoer betreft het vervoer van circa 460 reizigers per week, verdeeld over 4 trajecten en 2 vervoersdagen. Momenteel worden er twee touringcars ingezet.

Deze bijlage(n) wordt / worden enkel op verzoek van Gegadigde toegestuurd door Aanbestedende dienst, na ondertekening van de Non-Disclosure Agreement (NDA / Geheimhoudingsverklaring).

De werkwijze hiervoor is als volgt:

- U stuurt de Aanbestedende dienst een verzoek via Berichten in TenderNed.
- In het verzoek geeft u aan welke bijlage(n) u wenst te ontvangen.
- Een ondertekende NDA / Geheimhoudingsverklaring hecht u als bijlage bij uw verzoek.

U vindt de NDA als bijlage in TenderNed bij de aanbestedingsdocumenten.

Deze geheimhoudingsverklaring is nodig in verband met de vertrouwelijkheid van de gegevens in deze bijlage(n).

De geheimhouding werkt voor de aanbesteding in zijn geheel. U kunt in 1 verzoek meerdere bijlagen tegelijkertijd opvragen. U hoeft in dat geval slechts 1x een Geheimhoudingsverklaring in te vullen en te ondertekenen.

Bijlage XXVII Resumé marktconsultatie

Ter voorbereiding op de inkoop van het doelgroepenvervoer is gesproken met een groot aantal belanghebbenden. Onderstaand een korte samenvatting van hetgeen is opgehaald in de marktconsultatie.

- Vrijwilligersvervoer bestaat naast het Wmo-vervoer en voorziet in een aanzienlijke behoefte (22% van het Wmo-vervoer). Om meerdere redenen zijn het te koesteren voorzieningen;
- Dat deze voorzieningen er zijn betekent dat niet alle bijzondere vervoersbehoeften altijd binnen het Wmo-vervoer opgelost hoeven te worden;
- De ambities van vrijwillige organisaties zijn vooral gericht op het bieden van een hele goede dienst en maatwerk per reiziger. "Groei" is geen ambitie, maar een gevolg van de goede dienstverlening. Groei is dus ook niet iets wat men perse nastreeft;
- In het professionele taxivervoer is er sprake van krapte op de arbeidsmarkt, maar er is op dit moment geen (structureel) tekort aan chauffeurs. Het vraagt een aanzienlijke inspanning van de vervoerders om het chauffeursbestand op peil te houden, maar op uitzonderingen na lukt dat momenteel wel;
- Meerdere vervoerders houden een pleidooi voor het spreiden van begin- en eindtijden van bestemmingen;
- Duurzaam rijden is ondertussen de norm aan het worden. 100% is voorlopig nog lastig, al geven meerdere vervoerders aan dit wel te kunnen. Andere vervoerders geven aan dat er voorlopig nog wel enkele knelpunten zijn en dat niet gestuurd zou moeten worden op 100% duurzaam rijden;
- Open House inkopen van vraagafhankelijk vervoer biedt kansen. Meerdere vervoerders geven aan dat open house de meest eerlijke manier is om het vraagafhankelijke vervoer te organiseren. Tegelijk zien de meeste vervoerders ook wel risico's wanneer open house wordt toegepast in landelijk gebied. Zeker wanneer er in het gebied geen taxibedrijven gevestigd zijn. Ook spelen volumerisico's een rol en die moeten dan vertaald worden in een goed tarief;
- De inzet van autonome voertuigen in het doelgroepenvervoer gaat niet plaatsvinden in de komende 10 jaar. In ieder geval niet op grote schaal;
- Vervoerders geven aan dat regie en uitvoering bij elkaar horen en dus niet gescheiden zouden moeten worden van elkaar. Regio's die hier in het recente verleden meer hebben geëxperimenteerd zijn hier (bijna) allemaal van teruggekomen zo geven de vervoerders aan;
- De marktconsultatie levert geen eenduidig beeld op ten aanzien van de omvang van de percelen en het samenvoegen van het routevervoer en het vraagafhankelijke vervoer. De gesproken vervoerders hebben ieder zo hun eigen voorkeur. De ene wil grote integrale contracten, de ander ziet graag kleine gescheiden en lokale contracten;
- Vervoerders zien graag dat er gegund wordt op prijs & kwaliteit. Ze willen graag de ruimte hebben om zich te profileren, al geven verschillende vervoerders ook aan dat die ruimte in de praktijk hoe dan ook (erg) beperkt is. Verzoek is wel om als opdrachtgever niet alles wat je wilt hebben voor te schrijven, maar een doel te benoemen en de inschrijvers te laten vertellen hoe ze dat doel voor de opdrachtgever gaan realiseren;
- Meerdere stakeholders geven aan dat de gemaakte afspraken goed gehandhaafd moeten worden. Als het product werkelijk geleverd wordt zoals afgesproken, dan zijn we op de goede weg. Met name vertegenwoordigers van reizigers zie hierin een belangrijke rol voor de opdrachtgever;
- Scholen geven aan graag beter op de hoogte gehouden te willen worden van het vervoer. Ze zijn desgevraagd ook bereid een rol te spelen bij het organiseren van de overdracht momenten (halen en brengen). Zeker daar waar er veel taxi's tegelijk bij een school komen. In die gevallen zouden ze ook graag samen met de vervoerder een soort werkwijze/protocol afspreken.
- Scholen houden een pleidooi voor vaste chauffeurs en willen bij de inzet van een nieuwe chauffeur ook wel graag kennismaken en een toelichting geven op hun populatie;

- Er wordt aandacht gevraagd voor het vervoer van en naar sportvoorzieningen voor gehandicapten. Dat gaat nu te vaak niet goed. Is daar iets anders voor te regelen? De voorzieningen liggen nu te verspreid over de regio en de betrouwbaarheid van het vervoer is onvoldoende om teamsport-afspraken op te baseren;
- Aandachtspunt is ook dat mensen die sporten soms met 2 rolstoelen moeten kunnen reizen. Dat is nu nog wel eens een probleem;
- Vervoerders pleiten voor ruimte voor de invulling van de SROI. Daarnaast zien zij de SROI en duurzaamheid graag als eis en niet als gunningscriterium terug in de stukken;
- Vervoerders zien graag langere contracttermijnen, te beginnen met een vaste termijn van 5 jaar en dan aan te vullen met meerdere verlengopties;
- Vervoerders geven aan dat ze graag een perceelindeling zien die is gebaseerd op de bestemming van de reizigers, niet de herkomst van de reizigers;
- Er wordt aandacht gevraagd voor de groei van het aandeel JW-reizigers. In de lopende contractperiode is het aantal JW-reizigers hard gestegen. Harder dan verwacht. Dat maakt dat aannames die gedaan zijn bij inschrijving onjuist zijn gebleken en dat daar financiële gevolgen aan verbonden zijn;
- De vaste chauffeur die al jaren als vast gegeven in de contracten staat, is niet meer te organiseren. De vervoersvraag is de afgelopen jaren te divers geworden. Daarnaast is er sprake van schaarste, verloop en hoog ziekteverzuim onder chauffeurs.
- Wanneer de opdrachtgever hoge eisen stelt aan de duurzaamheid van het vervoer, dan zou het logisch zijn wanneer de opdrachtgever dan ook de nodige voorzieningen beschikbaar stelt;
- Vervoerders pleiten voor één vast aanspreekpunt per perceel en zo veel mogelijk uniforme afspraken;
- Klachten zouden bij de vervoerder ingediend moeten worden.
- Meerdere vervoerders wijzen op het belang van data. De Opdrachtgever kan op basis van data de gemaakte afspraken beter beheren;
- De huidige manier van afreken in het routevervoer (maandprijs per reiziger) levert een groot risico op voor de vervoerders. Vervoerders pleiten voor een afrekenmethode waarin ze minder risico lopen, bijvoorbeeld een starttarief + een tarief per kilometer/minuut.