

Programma van Eisen

Leerlingen- en jeugdvervoer

m.i.v. 1 augustus 2026

[Aangepaste versie na Nota van Inlichtingen 1 en 2 en 3.](#)



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	SCOPE	5
1.2	OPDRACHTGEVER EN AANSPREEKPUNT	5
1.3	VERVOERSYSTEEM VERSIS	5
1.4	ONTWIKKELINGEN GEDURENDE DE LOOPTIJD	6
1.5	ONDERAANNEMING	6
2	UITVOERING	8
2.1	ALGEMEEN	8
2.2	CENTRAAL REGISTRATIESYSTEEM	8
2.3	VERVOERREGLEMENT	8
2.4	ONDERSCHIED UITVOERINGSPLANNING EN FACTUURPLANNING	9
2.5	UITVOERINGSPLANNING	9
2.6	LOOSMELDINGEN	10
2.7	BIJZONDERE VERVOERSINDICATIES EN HULPMIDDELEN	11
2.8	VOORBEREIDING EN KENNISMAKING LEERLINGENVERVOER	11
2.9	REIZIGERSPORTAAL EN MOBILE APP	12
2.10	TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID	12
2.11	BEREIKBAARHEID PER E-MAIL	13
2.12	REGISTREREN VAN TIJDELIJKE AFWEZIGHEIDSMELDINGEN	14
2.13	INCIDENTEN EN ONGEWENST GEDRAG VAN REIZIGERS	14
2.14	OVERIGE ALGEMENE EISEN	15
3	PERSONEEL	16
3.1	PROJECTLEIDER	16
3.2	MEDEWERKERS DIE CONTACT HEBBEN MET (OUDERS/VERZORGERS VAN) REIZIGERS	16
3.3	CHAUFFEURS	17
3.3.1	<i>Wettelijke eisen en scholing</i>	<i>17</i>
3.3.2	<i>Omgang met reizigers</i>	<i>17</i>
3.3.3	<i>Veiligheid en verzorging</i>	<i>18</i>
3.3.4	<i>Rijgedrag en voertuiggebruik</i>	<i>18</i>
3.3.5	<i>Communicatie en rapportage</i>	<i>18</i>
3.3.6	<i>Rolstoelvervoer</i>	<i>18</i>
3.4	BEGELEIDING	19
3.5	ONGEWENST GEDRAG VAN PERSONEEL	19
4	MATERIEEL	21
4.1	ALGEMEEN	21
4.2	VOERTUIGEISEN	21
4.2.1	<i>Algemeen</i>	<i>21</i>
4.3	ROLSTOELVERVOER	22
4.4	MILIEUEISEN	23
4.4.1	<i>Eisen aan voertuigsoort getypeerd als 'niet zero emissie'</i>	<i>23</i>
4.4.2	<i>Eisen aan voertuigsoort getypeerd als 'zero emissie'</i>	<i>23</i>

4.4.3	Eisen aan de hoeveelheid 'zero emissie'	24
4.4.4	Controle energie	25
5	DATALEVERING	26
5.1	ALGEMENE EISEN AAN SYSTEMEN EN DATACOMMUNICATIE	26
5.2	STATUSMELDINGEN EN REALTIME COMMUNICATIE	27
5.3	NIET-DATARITTEN	27
5.4	GPS-TOELEVERING	28
5.5	DATA UITVAL	28
5.6	ACCEPTATIE TESTS	28
5.7	OVERDRACHT VAN OPGESLAGEN DATA	28
6	VERGOEDINGEN, KORTINGEN EN BOETES	29
6.1	STARTTARIEF BIJ PERCEEL 1 T/M 4	30
6.2	BELADEN UURTARIEF BIJ PERCEEL 1 T/M 4	30
6.2.1	Instap-, uitstap- en wachttijd	30
6.2.2	Bij inzet van een belegeider	31
6.3	KORTINGEN TOE TE PASSEN DOOR OPDRACHTNEMER	31
6.3.1	Korting vanwege niet-data en vanwege vertragingen	31
6.3.2	Korting vanwege niet-zero emissie	31
6.4	AFMELDINGEN EN AFWEZIGHEID	32
6.5	INDEXERING	32
6.6	TX-KEURMERK	32
6.7	MONITORING, HANDHAVING EN MALUS	32
6.8	FACTUURVEREISTEN	35
6.9	VERDELING VAN DE KOSTEN NAAR GEMEENTEN	35
6.10	ACCOUNTANTSCONTROLE EN -VERKLARING	36
6.10.1	Verantwoordelijkheden en kosten	36
6.10.2	Reikwijdte en inhoud van de controle	36
6.10.3	Controleprotocol en formats	37
7	KLACHTEN	38
8	IMPLEMENTATIE, OVERLEG EN AUDITS	40
8.1	IMPLEMENTATIEPLAN	40
8.1.1	Verplichting en doel	40
8.1.2	Inhoud en vereisten	40
8.1.3	Beoordeling en uitvoering	40
8.2	OVERLEG	40
8.3	REIZIGERSONDERZOEK	41
8.4	AUDIT	41
9	DATA EN PRIVACY	42
9.1	UITGANGSPUNTEN EN TOEPASSELIJKHEID	42
9.2	VERTROUWELIJKHEID EN GEBRUIKSBEPERKINGEN	42
9.3	VERWERKING VAN PERSOONSgegevens	42
9.4	EIGENDOM EN OVERDRACHT VAN DATA	43
9.5	BEËINDIGING	43

Bijlagen:

- B. Vervoerreglement leerlingen- en jeugdvervoer Versis.
- C. Escalatieladder bij gedragsproblemen.
- D. Klachtenregeling Versis
- E. Beschrijving SmartWheels interfaces

1 Inleiding

1.1 Scope

Voorliggend programma van eisen heeft betrekking op de uitvoering van het leerlingenvervoer (inclusief van/naar stageadressen) en jeugdvervoer.

De uitvoering van het vervoer gebeurt op basis van de in de betreffende gemeente geldende verordening en beleidsregels. De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de wetgeving en het beleid ten aanzien van het vervoer gedurende de looptijd kan wijzigen (met als mogelijk gevolg dat de omvang van de opdracht verandert). De Inschrijver dient aan wijzigingen in wetgeving en beleid zijn medewerking te verlenen.

In dit programma van eisen wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen dit vervoer moet voldoen. Binnen het leerlingen- en jeugdvervoer van Versis is sprake van meerdere percelen die in de aanbestedingsleidraad zijn gedefinieerd.

1.2 Opdrachtgever en aanspreekpunt

De Gemeenschappelijke Regeling Regio Rivierenland (hierna: Regio Rivierenland of de opdrachtgever) treedt op als opdrachtgever richting uitvoerende partijen. Zij doet dat bij de start van het contract namens de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel en West Betuwe. Waar opdrachtgever wordt genoemd wordt het beheerbureau van Versis, ondergebracht bij Regio Rivierenland, bedoeld en niet de gemeenten zelf. Indien nodig overlegt het beheerbureau met gemeenten.

Tijdens de looptijd van het contract kan sprake zijn van het toe- of uittreden van gemeenten namens wie opdrachtgever optreedt en van wie er vervoer in Versis is ondergebracht. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer in dat geval tijdig op de hoogte.

1.3 Vervoersysteem Versis

Versis is de naam van het regionale systeem voor doelgroepenvervoer in de regio Rivierenland. Binnen Versis kunnen verschillende vormen van vervoer worden georganiseerd. Het gaat altijd om ritten waarvoor een gemeente vooraf toestemming heeft gegeven. Voor iedere doelgroep kunnen verschillende vervoervoorwaarden en systeemkenmerken (spelregels) gelden.

Het aantal reizigers, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, etc.) kunnen dus voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Zie bijlage A bij de inschrijvingsleidraad voor een indicatie van de ritten die zijn gereden in de maand september 2025, verdeeld naar de perceelindeling zoals die geldt vanaf 1 augustus 2026. Dit betreft nadrukkelijk een momentopname waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Op dit moment kunnen wij de volgende doelgroepen omschrijven:

Leerlingen: Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres/~~opstapplaats~~ en school.

Jeugdigen Jeugdwet: Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding/dagbehandeling. Jeugd-GGZ is hiervan een onderdeel.

1.4 Ontwikkelingen gedurende de looptijd

De opdrachtgever streeft naar efficiënt en beheersbaar doelgroepenvervoer, met optimaal gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen. Zowel de praktische als de financiële beheersbaarheid van het vervoer zijn van groot belang voor de opdrachtgever en de deelnemende gemeenten. De opdrachtnemer dient de doelstellingen van de opdrachtgever en gemeenten ten volle na te streven in al zijn handelen, ongeacht het effect daarvan op vervoersvolumes. De uitvoering van het leerlingen- en jeugdvervoer vindt plaats op basis van gemeentelijke verordeningen en beleidsregels, die per gemeente kunnen verschillen.

De opdrachtnemer houdt er rekening mee dat wet- en regelgeving, alsmede het gemeentelijk beleid ten aanzien van het vervoer, gedurende de looptijd kan wijzigen. Dergelijke wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor de aard of omvang van de opdracht, de reikwijdte van het vervoer en de wijze van financiering. De opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan deze aanpassingen. Gemeenten behouden de vrijheid om (vrijwilligers)initiatieven te stimuleren waarbij de samenleving of de directe omgeving van de cliënt zelf vervoer organiseert.

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen. Binnen Versis gelden voor alle reizigers gemeenschappelijke spelregels, maar gemeenten hebben ruimte om lokaal of individueel hiervan af te wijken. Tijdens de contractperiode kan sprake zijn van het toetreden, uittreden of wijzigen van deelnemende gemeenten, opdrachtgevers of vervoerssoorten.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inzet van vervoer gedurende de contractperiode te beperken of uit te breiden, zonder dat dit automatisch leidt tot aanpassing van de overeenkomst. Tevens kan de opdrachtgever alternatieven onderzoeken voor het bestaande vervoer of wijzigingen aanbrengen in het aanbod, wat gevolgen kan hebben voor de spelregels, reizigersaantallen of de benodigde inzet.

Aanleidingen voor dergelijke wijzigingen kunnen onder meer liggen in veranderingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie, financiële omstandigheden of beleidskeuzes van de gemeenten. Deze aanpassingen kunnen betrekking hebben op onder andere het type reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, toepassing van een inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende of subsidiabele kilometers per reiziger, reizigersbijdragen en specifieke bestemmingen.

De gemeenten streven er nadrukkelijk naar de eigen kracht van inwoners te versterken en het gebruik van algemene voorzieningen te bevorderen, wat kan leiden tot een afname van het doelgroepenvervoer. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van regulier openbaar vervoer, vervoer door vrijwilligers of het door ouders zelf brengen van hun kinderen naar school.

De opdrachtgever streeft daarnaast naar een efficiënte planning van het totale vervoerssysteem binnen gegeven kaders.

1.5 Onderaanneming

Indien de opdrachtnemer met onderaanneming wenst te werken zal de opdrachtnemer altijd verantwoordelijk blijven voor de uitvoeringskwaliteit. Voor de percelen 1 t/m 4 geldt dat de hoofdaannemer zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen dienstenroutes) dient te leveren. De opdrachtnemer mag in totaal maximaal twee onderaannemers inschakelen. Detachering van personeel valt hierbij niet onder onderaanneming.

Een opdrachtnemer kan verder alleen onder de volgende voorwaarden een onderaannemer inzetten:

- Óf ~~De~~ onderaannemer is tijdens de inschrijving genoemd in het UEA onder II-D.
Óf de onderaannemer wordt op een later moment bekend gemaakt bij de opdrachtgever en er wordt toestemming verleend voor diens inzet. Opdrachtgever geeft hierover uitsluitel binnen 10 werkdagen.
- De onderaannemer voldoet aan alle eisen die de opdrachtgever in dit Programma van Eisen stelt.
- De data van voertuigen van onderaannemers wordt via de koppeling met de hoofdaannemer doorgegeven aan SmartWheels.
- De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer een SFT-verklaring te overleggen aan de opdrachtgever (een verklaring van Sociaal Fonds Taxi dat de ondernemer de Cao Taxivervoer naleeft). Deze verklaring dient actueel te zijn met tenminste het oordeel 'voldoende'. Deze eis geldt niet voor onderaannemers die zelfstandig ondernemers zonder personeel zijn.
- De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer. Deze overeenkomst geeft aan dat de onderaannemer de betreffende mensen en middelen beschikbaar stelt voor onderhavige opdracht. Een kopie van de overeenkomst moet voorafgaand aan de inzet aan de opdrachtgever worden overlegd.
- Het is niet toegestaan dat onderaannemers de opdracht(en) weer uitbesteden aan andere vervoerders of aan eigen onderaannemers.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende presteren de goedkeuring voor inzet van een specifieke onderaannemer in te trekken.

2 Uitvoering

2.1 Algemeen

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het efficiënt plannen en uitvoeren van de ritten binnen de gegeven kaders en de zorgvuldige communicatie daarover met reizigers, ouders/verzorgers, scholen en instellingen, gemeenten en het beheerbureau van Versis. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale kwaliteit van het vervoer zoals voorbereiding, planning, uitvoering en operationele communicatie.

De gemeente bepaalt op basis van beleid en verordening of een reiziger recht heeft op een vervoersindicatie en meldt de reiziger vervolgens aan en bepaalt welke ritten worden gereden. De opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke rit die voor een reiziger is aangemeld uitgevoerd moet worden.

2.2 Centraal registratiesysteem

Opdrachtgever voorziet in een centraal registratiesysteem. Opdrachtnemer moet hier op aansluiten. Het gaat om één centrale database waarin gemeenten vervoeropdrachten invoeren en waar vervoerders (opdrachtnemers) deze gegevens ophalen en zorgen voor een live terugkoppeling over de planning en de uitvoering ervan. Hierdoor kunnen gemeenten en het beheerbureau (en mogelijk ook cliënten en ouders/verzorgers) altijd de actuele status kunnen zien van de vervoeraanvragen, de planning van opdrachtnemer en de uitvoering van de ritten.

Bij het schrijven van dit document is SmartWheels van Efco het beoogde registratiesysteem. We gebruiken daarom het woord SmartWheels in de rest van dit document. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om het systeem, gedurende de looptijd van de opdracht, te vervangen door een ander registratiesysteem. Opdrachtnemer moet in dat geval meewerken aan de omzetting.

Opdrachtnemer dient de noodzakelijke gegevens aan te leveren en te verwerken in SmartWheels. Hierbij moet een werkwijze worden aangehouden die erop gericht is dat de informatie in SmartWheels zonder vertraging aanwezig is en geen fouten bevat.

SmartWheels geeft alle reizigers en begeleiders één uniek (administratief) volgnummer. Voor zover er in de communicatie tussen de opdrachtgever, de gemeente en de opdrachtnemer (wederzijds) gebruik gemaakt wordt van deze nummers (zoals in de facturen en het vervoersplan), houden zowel de opdrachtgever, de gemeente als de opdrachtnemer de door SmartWheels gegeven volgnummers aan. Eventuele door de opdrachtnemer in de eigen administratie gebruikte volgnummers (ID-nummers, cliëntnummers, deelnemersnummers of anderszins) worden niet gebruikt in de communicatie tussen de opdrachtgever, gemeente en de opdrachtnemer. Bij verhuizing van een reiziger binnen een gemeente behoudt deze zijn/haar volgnummer. Bij verhuizing naar een andere gemeente binnen het samenwerkingsverband krijgt deze reiziger in de nieuwe gemeente een nieuw volgnummer.

2.3 Vervoerreglement

In het Vervoerreglement staat beschreven welke spelregels gelden voor het leerlingen- en jeugdvervoer. In bijlage B is het concept Vervoerreglement opgenomen zoals deze van toepassing is per 1 augustus 2026. De hierin benoemde kenmerken van het vervoer en taken maken derhalve deel uit van dit programma van eisen.

De opdrachtnemer kan zowel tijdens de aanbestedingsprocedure (via de Nota van Inlichtingen) als gedurende de looptijd van het contract voorstellen aan de opdrachtgever doen voor aanpassingen aan het Vervoerreglement. Het is echter altijd aan de opdrachtgever om te bepalen welke voorstellen worden overgenomen. Het Vervoerreglement zal eventueel door de opdrachtgever worden aangepast.

De opdrachtgever stelt (toekomstige versies van) het Vervoerreglement vast. Elke nieuwe versie vervangt de vorige versie en maakt vanaf dat moment ook weer onderdeel uit van de overeenkomst. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij de opdrachtnemer.

Het Vervoerreglement is een openbaar document, geschreven in de “u vorm” naar de reizigers toe. Alle betrokkenen moeten steeds kennis hebben van het actuele Vervoerreglement.

2.4 Onderscheid uitvoeringsplanning en factuurplanning

Opdrachtgever maakt onderscheid tussen een uitvoeringsplanning en de factuurplanning.

- De uitvoeringsplanning is het plan van de opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering. Hierover gaat paragraaf 2.5
- De factuurplanning vormt de basis voor hoogte van de vergoeding en is theoretisch. Hierover gaat hoofdstuk 6.

Een eventueel verschil tussen factuurplanning en uitvoeringsplanning is dus nadrukkelijk een risico voor de opdrachtnemer waarmee hij bij de inschrijving rekening moet houden.

2.5 Uitvoeringsplanning

Opdrachtnemer maakt een uitvoeringsplanning die voldoet aan de eisen in het contract (inclusief dit Programma van Eisen en het vervoerreglement). Gedurende de contractperiode kunnen de bepalingen aan wijzigingen onderhevig zijn. Opdrachtgever moet hieraan meewerken. Verder gelden deze bepalingen:

- De in de uitvoeringsplanning opgenomen aflevertijd en ophaaltijd aan de school/instelling moet gelegen zijn binnen een tijdsrange van maximaal 15 minuten voor het aanvangstijdstip respectievelijk na het eindtijdstip van de activiteit van de betreffende reiziger. Het geplande afzettijdstip bij de school/instelling overschrijdt nooit het tijdstip van 5 minuten voor aanvang van de activiteit. Het geplande ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de activiteit eindigt.
- Alle reistijden worden gerekend vanaf het moment van instappen tot uitstappen. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De opdrachtnemer dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files.
- Afwijkingen van de gestelde maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen deze maximale reistijd te blijven.
- De opdrachtnemer neemt in de planning en in de uitvoering van het vervoer geen andere reizigers mee dan zij die tot het betreffende perceel behoren. Uitzonderingen hierop, zoals het met elkaar combineren van vervoer uit verschillende percelen en het combineren van vervoer van andere opdrachtgevers, zijn pas toegestaan nadat hierover per geval vooraf schriftelijk (mag: per e-mail) toestemming werd gegeven door opdrachtgever. Opdrachtgever geeft na een verzoek hierbij binnen 10 werkdagen uitsluitsel en betreft hierbij of de combinaties

naar haar oordeel geen afbreuk doen aan de geldende combinatiebeperkingen, indicatie van de reiziger en de dienstverlening aan de reizigers en of het voorstel (financieel) voordelig is voor de opdrachtgever.

- Inzet van voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van meer dan 8 personen (exclusief de chauffeur) is alleen toegestaan na toestemming van de opdrachtgever.

Ten aanzien van SmartWheels gelden deze taken en eisen:

- Opdrachtnemer is, binnen elke perceel dat hij uitvoert, verantwoordelijk voor het in SmartWheels opvoeren en actueel houden van scholen en instellingen met de bijbehorende aanvangs- en eindtijden. Bij start van de opdracht is in SmartWheels de informatie van het voorafgaande schooljaar alvast beschikbaar, maar deze moet door de opdrachtnemer worden gecontroleerd en waar nodig worden gecorrigeerd of aangevuld.
- Opdrachtnemer vult tevens studie- en roostervrije dagen en vakanties in SmartWheels op (en voert op deze dagen het vervoer niet uit).
- Op ieder verzoek van een gemeente of het beheerbureau voert opdrachtnemer tijdens kantooruren binnen één uur een nieuwe locatie (school of instelling) op in SmartWheels, zodat de gemeente daarna ritschema's kan opvoeren naar de betreffende locatie.

Met betrekking tot nieuwe aanmeldingen en wijzigingen in de uitvoeringsplanning geldt:

- Voor een nieuw schooljaar leveren gemeenten via SmartWheels het grootste deel van de schema's aan uiterlijk de laatste schooldag voor de zomervakantie. Er geldt een stand still periode voor het leerlingenvervoer van 2 weken voor de start van het schooljaar van de betreffende school t/m de eerste schoolweek. In deze periode kunnen gemeenten wel nieuwe aanmeldingen en wijzigingen invoeren, maar deze hoeft de opdrachtnemer pas te effectueren op de eerste dag na de stand still periode. Dit geldt niet voor jeugdvervoer.
- Buiten de stand still periode moeten mutaties in het vervoer en nieuw aangemelde reizigers binnen 5 werkdagen na ontvangst van de informatie via SmartWheels worden verwerkt en opgenomen zijn in de routes. Na gunning maken opdrachtgever en -nemer afspraken met elkaar over de werkwijze bij spoedaanvragen waarvoor het wenselijk is om sneller te kunnen vervoeren. Het is aanvullend hierop mogelijk dat opdrachtgever na gunning praktische werkafspraken vaststelt, bijvoorbeeld door te werken met vooraf vastgestelde instroommomenten gedurende het jaar en regels over uitzonderingen daarop. Nooit ontslaan nadere afspraken de opdrachtnemer van het op verzoek kunnen voldoen aan het bepaalde in de eerste zin.

Tot slot:

- Het is de opdrachtnemer niet toegestaan incidentele wijzigingen door te voeren op verzoek van ouders/verzorger. Enkel wijzigingen die door de gemeente zijn ingevoerd in het reizigersregistratiesysteem mogen worden verwerkt en uitgevoerd.
- Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om ritten uit te voeren (noch te declareren) als hiervoor niet vooraf een ritopdracht werd ingevoerd in SmartWheels.

2.6 Loosmeldingen

Hoe wordt omgegaan met loosmeldingen staat vermeld in het vervoerreglement. Aanvullend geldt:

- Als er in korte tijd meerdere loosmeldingen plaatsvinden (meer dan 1x per week en meer dan 4x per maand) dan neemt opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever met verzoek dit met (ouders/verzorgers van) de reiziger te bespreken. Opdrachtgever kan daarop ook besluiten om het vervoer te stoppen. Op het moment dat het vervoer weer moet starten gelden de 5 werkdagen verwerkingstijd.

2.7 Bijzondere vervoersindicaties en hulpmiddelen

Reizigers kunnen geïndiceerd worden voor vervoer waaraan speciale eisen gesteld worden. Deze bijzondere indicaties staan vermeld in de vervoerreglementen. Hierbij hoort de volgende uitleg:

- Hulpmiddelen zoals soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar zoals (duw)rolstoel, elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rollator of scootmobiel.
- In sommige gevallen kan het gebruik van een gordelkapje, standaard goedgekeurd kinderzitje of zitverhoger of een gordelverlenger (alleen toegestaan met ontheffing) noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kosteloos beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen blijven in het voertuig achter en reizen niet mee met het kind.
- Indien ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar blijft op de locatie bij de reiziger zodat er geen problemen ontstaan wanneer er een ander voertuig komt voorrijden.
- Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger andere hulpmiddelen als bagage mee moet nemen tijdens het vervoer, zoals een opvouwbare rolstoel of hulphond. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos medewerking te verlenen. Los te vervoeren hulpmiddelen dienen te allen tijde op juiste en veilige wijze te zijn opgeborgen dan wel vastgezet te worden in het voertuig.
- Individueel vervoer (solo-indicatie). De reiziger mag niet met andere reizigers gecombineerd worden.
- Beperkingen in combinatie. De reiziger met een maximaal aantal andere reizigers gecombineerd worden.
- LIFO (Last in, first out) / FIFO (First in, first out) / FILO (First in, last out). Deze indicaties houden in dat de ophaal- en afzetvolgorde moet worden aangepast.
- Met begeleiding. Zie verder paragraaf 3.4.

Opdrachtnemer biedt verder assistentie aan ouders/verzorgers of gemeenten als zij vragen hebben over de aanschaf van hulpmiddelen die mee moeten reizen, of bijvoorbeeld ten aanzien van een 5/7-puntsgordel.

2.8 Voorbereiding en kennismaking leerlingenvervoer

Voor het leerlingenvervoer geldt:

De chauffeur die de eerste rit van een nieuwe reiziger uitvoert, of de eerste rit bij een nieuw schooljaar, maakt uiterlijk twee kalenderdagen voor op de dag voorafgaand aan deze eerste rit kennis met de reiziger en ouders/verzorgers. Dit gebeurt middels een individuele persoonlijke kennismaking die de opdrachtnemer in het geval van een nieuw schooljaar uiterlijk twee weken een week voorafgaand aan het bezoek aankondigt.

Bij het huisbezoek moet gebruik worden gemaakt van een "formulier kennismaking". Aan de hand hiervan wordt (1) vastgelegd om welke reiziger het gaat (2) gecheckt dat de route, eventuele hulpmiddelen en de NAW-gegevens juist zijn doorgekomen. Ook kunnen er aandachtspunten op het formulier worden genoteerd. Opdrachtnemer verwerkt de retour ontvangen formulieren en informeert de opdrachtgever over eventuele bijzonderheden die niet in

SmartWheels zijn vastgelegd. De formulieren kunnen door de opdrachtgever worden opgevraagd ter controle op de uitvoering van de kennismakingen.

De opdrachtnemer informeert zo snel mogelijk na de aanmelding van een nieuwe reiziger de reiziger en zijn eventuele (wettelijk) vertegenwoordigers per mail en per post aangaande de aanmelding voor het vervoer, de klachtenregeling van Versis en de afspraken en regels omtrent het vervoer. Standaard informatiemateriaal dat per post moet worden verzonden wordt hiertoe door de opdrachtgever samengesteld en aangeleverd. Handling- en verzendkosten zijn echter voor de opdrachtnemer.

In geval van vervoer naar scholen informeert de opdrachtnemer uiterlijk de donderdag voor de start van het nieuwe schooljaar de reiziger en/of zijn eventuele (wettelijk) vertegenwoordigers per mail of via het portaal aangaande de tijdstippen van ophalen en terugbrengen.

2.9 Reizigersportaal en mobiele app

De opdrachtgever wil dat (ouders / verzorgers van) reizigers via een webportaal en een mobiele app informatie kunnen opvragen en zaken kunnen regelen. Opdrachtnemer moet in staat zijn om dit zonder meerkosten te leveren tenzij opdrachtnemer alleen leverancier is voor perceel 5.

De opdrachtgever besluit na gunning of gebruik wordt gemaakt van het reizigersportaal en app van de leverancier ofwel dat de toepassingen van SmartWheels worden gebruikt, en kan op elk moment gedurende de looptijd anders besluiten. Opdrachtnemer dient onverwijld mee te werken aan de keuze die opdrachtgever hierin maakt.

Als opdrachtgever gebruik maakt van het reizigersportaal en de mobiele applicatie van de opdrachtnemer dan worden hieraan volgende eisen gesteld:

- Ritten kunnen gemakkelijk incidenteel worden aan- en afgemeld, bijvoorbeeld bij ziekte.
- Ook de verwachte aankomsttijd op de bestemming is zichtbaar, vanaf het moment dat de reiziger is ingestapt.
- Het portaal of de mobiele app moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen die nu en in de toekomst zijn beschreven op www.digitoegankelijk.nl en www.drempelvrij.nl.
- Is voorzien van SSL certificaat of naar oordeel van de opdrachtgever vergelijkbaar certificaat.
- Is responsive, waardoor deze op alle formaten apparaten ook aan de toegankelijkheidseisen voldoet.
- De app is voor de gebruiker gratis en werkt op alle gangbare besturingssystemen, momenteel tenminste Android en Apple.
- Een oplossing met een webbased applicatie (hybride variant) als vervanger voor de mobiele applicatie is alleen toegestaan als hiermee aan alle eisen kan worden voldaan.

2.10 Telefonische bereikbaarheid

Al hoewel wordt gestimuleerd om de webapplicatie of app te gebruiken voor eenvoudige zaken zoals ziek- en betermeldingen, is de opdrachtnemer ook telefonisch bereikbaar. Opdrachtgever wijst daartoe één of meer nummers 088 – 123 57 xx toe per vervoerder of per perceel. De genoemde nummers zijn eigendom van de opdrachtgever en de binnenkomende telefoontjes worden doorgeschakeld naar telefoonnummer die de opdrachtnemer bepaalt.

Opdrachtnemer gebruikt alleen de nummers uit de reeks 088 – 123 57 xx. Zij ontvangt dus, voor zover het gaat over vervoer van Versis, geen inkomende telefoontjes doordat bellers eigen telefoonnummers van de vervoerder bellen. Tenzij hierover vooraf andere afspraken worden gemaakt met de opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient bereikbaar te zijn vanaf 30 minuten voor aanvang van de eerste rit tot ~~dat de laatste nog te vervoeren reiziger is uitgestapt minimaal 18:30 uur tot zo laat als noodzakelijk is in verband met nog te vervoeren reizigers~~. De gemiddelde wachttijd per gesprek bedraagt elke kalendermaand niet meer dan 30 seconden. Bij maximaal 1% van de gesprekken per kalendermaand mag de wachttijd langer zijn dan 300 seconden. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het moment waarop het persoonlijke contact met een medewerker aanvangt. Wordt gebruik gemaakt van een keuzemenu, dan gaat de wachttijd in op het moment dat de reiziger een keuze heeft gemaakt in het keuzemenu.

De opdrachtgever dient de opdrachtgever middels een portaal realtime inzicht te geven in het gebruik van het keuzemenu, wachttijden zoals hierboven omschreven en gesprekstijden.

Het is toegestaan een eenvoudig keuzemenu met maximaal 3 opties te hanteren en het systeem biedt de mogelijkheid om op verzoek van de opdrachtgever (tijdelijk) een (specifieke) informatieboodschap af te spelen. De reiziger krijgt (direct na keuzemenu en/of informatieboodschap) een callcentermedewerker aan de lijn. Reizigers die bellen over bijv. waar de taxi blijft, worden direct te woord gestaan door de opdrachtgever en niet doorverbonden met de eventuele onderaannemer.

Alle inkomende gesprekken moeten door opdrachtgever digitaal worden opgenomen en bewaard. Dit dient er toe om eventuele klachten of geschillen altijd herleidbaar te maken en om kwaliteitscontroles uit te voeren. Opdrachtnemer benoemt het opnemen van gesprekken voorafgaand aan of bij de start van alle inkomende gesprekken. De opnamen worden gedurende maximaal drie maanden bewaard, daarna worden deze automatisch of binnen 3 werkdagen verwijderd, tenzij een concrete klacht of geschil op dat moment nog niet is afgehandeld.

De opdrachtgever krijgt geluidsbestanden c.q. opnamen onverwijld van de opdrachtgever toegestuurd als hier om wordt gevraagd door opdrachtgever. Eventuele voorwaarden hierbij moeten doeltreffend en niet beperkend zijn. De opdrachtgever is gerechtigd om geluidsopnamen zelf te beluisteren in het kader van kwaliteitscontrole. Ook is zij gerechtigd om deze te laten horen aan leden van de klachtencommissie in het kader van de behandeling van de (vervolg)klacht. Opdrachtgever deelt geluidsopnamen slechts met externe partijen indien hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Het leveren van een transcript kan de verplichting om een geluidsbestand te leveren niet vervangen.

2.11 Bereikbaarheid per e-mail

Al hoewel wordt gestimuleerd om de webapplicatie of app te gebruiken voor eenvoudige zaken zoals ziek- en betermeldingen, is de opdrachtgever ook per e-mail bereikbaar. Opdrachtgever wijst daartoe één of meer e-mailadressen @versis.nl toe per vervoerder of per perceel. De e-mailadressen zijn eigendom van de opdrachtgever en de opdrachtgever ontvangt inloggegevens om toegang te krijgen tot de betreffende mailbox(en). Hierbij wordt gebruik gemaakt van multi-factor authenticatie via de persoonlijke telefoon van elke medewerker. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat elke medewerker hiertoe een individuele telefoon kan gebruiken met hierop een Authenticator-app die door de opdrachtgever wordt bepaald.

Opdrachtnemer gebruikt alleen het toegekende e-mailadres (of -adressen). Zij ontvangt en verstuurt dus, voor zover het gaat over vervoer van Versis, geen e-mails via eigen e-mailadressen (anders dan @versis.nl).

Met gemeenten en het beheerbureau wordt zo veel mogelijk via e-mail gecommuniceerd zodat eventuele afspraken duidelijk vastliggen. Naar gemeenten en beheerbureau reageert opdrachtnemer binnen 2 werkuren (tijdens de openingstijden op werkdagen). Ook voor overige e-mails geldt een richtlijn van beantwoording binnen 4 uur op werkdagen overdag.

2.12 Registreren van tijdelijke afwezigheidsmeldingen

Het kan zijn dat meldingen van tijdelijke afwezigheid (zoals ziek- en betermeldingen) deze per e-mail of telefonisch aan opdrachtnemer worden doorgegeven. Opdrachtgever wenst dat deze altijd in SmartWheels worden opgenomen.

Opdrachtgever kan dit naar eigen inzicht organiseren op één van deze twee wijzen:

1. Opdrachtnemer voert afwezigheid in haar eigen systeem in op voorwaarde dat er een geautomatiseerde koppeling is gelegd met SmartWheels, waardoor de informatie zonder extra handeling en zonder vertraging in SmartWheels beschikbaar is.
2. Opdrachtnemer voert afwezigheid rechtstreeks, via een (per medewerker persoonlijke) inlog in SmartWheels in. Zij sluit aan op de door SmartWheels aangeboden geautomatiseerde koppeling, waarmee de informatie zonder extra handeling en zonder vertraging bekend is in het regiepakket van de opdrachtnemer.

Als opdrachtnemer naar oordeel van opdrachtgever niet voldoet aan één van de twee toegestane werkwijzen dan kan opdrachtgever een werkwijze voorschrijven die door opdrachtnemer, zonder extra kosten, moet worden gehanteerd.

2.13 Incidenten en ongewenst gedrag van reizigers

Het kan voorkomen dat er incidenten plaatsvinden in het vervoer die te maken hebben met gedrag (bijvoorbeeld pesterijen tussen leerlingen). Het oplossen van dergelijke problemen vraagt om een afgestemde werkwijze waarbij het beheerbureau, de gemeente, de chauffeur/vervoerder, ouders/verzorgers en/of de school een rol spelen.

De rolverdeling tussen partijen en te volgen stappen zijn op hoofdlijnen vastgelegd in de escalatieladder (zie bijlage C). Bij de opdrachtnemer ligt in ieder geval een taak om:

- Als iemand een klacht wil indienen, doorverwijzen naar de geëigende kanalen (zie hoofdstuk 7).
- Meldingen (niet zijnde klachten) die gaan over incidenten en ongewenst gedrag vast te leggen bij de betreffende reizigers.
- Meldingen (niet zijnde klachten) van de (vertegenwoordiger van) de ene reiziger óver een andere reiziger vast te leggen, weerwoord op te halen bij betrokkenen en bijbehorende reacties ook vast te leggen.
- Elke andere melding die betrekking heeft op interactie tussen reizigers en die relevant zou kunnen worden voor een toekomstige klachtafhandeling vast te leggen.

Met “vast te leggen” wordt bedoeld: in SmartWheels bij de betreffende reiziger(s), zodat het beheerbureau en gemeenten hier te allen tijde en zonder afhankelijkheid van de vervoerder inzicht in hebben. De werkwijzen worden na gunning verder uitgewerkt en afgesproken.

2.14 Overige algemene eisen

- Elk verzoek dat bij de opdrachtnemer binnen komt om af te wijken van spelregels uit het vervoerreglement, ook als dit niet wordt gehonoreerd, moet worden vastgelegd in SmartWheels als “melding” bij de betreffende reiziger.
- Elke uiting (zoals bijvoorbeeld een melding per e-mail, telefoon of live naar de chauffeur) die zou kunnen impliceren dat iemand een klacht wil indienen, moet worden beantwoord met uitleg over hoe en waar een officiële klacht kan worden ingediend.
- Tanken, laden, onderhoud en wassen van voertuigen vindt plaats buiten de uitvoering van de routes.
- Een voertuig begint altijd met voldoende voorraad energie aan een dienst om deze te kunnen rijden zonder onderweg te hoeven tanken of laden.
- Overschrijding van de maximale individuele reistijden is uitsluitend toegestaan als de afstand tussen woonadres en school/instelling niet binnen deze reistijd is af te leggen of na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. In beginsel geldt dan: maximaal 1,2x de rechtstreekse reistijd, maar opdrachtgever kan hierover nadere aanwijzingen geven (eventueel per geval verschillend).
- Opdrachtgever kan in uitzonderlijke gevallen eisen dat er op een specifieke route elke dag één vaste chauffeur ingezet moet worden gedurende de maandag tot en met vrijdag.
- Opdrachtgever heeft het recht een bepaalde ~~(vaste)~~ chauffeur om moverende redenen van een route te halen en in het uiterste geval te verbieden dat de chauffeur nog voor Versis wordt ingezet. De opdrachtnemer dient op dat moment direct een alternatieve chauffeur te leveren.

3 Personeel

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen en het Vervoerreglement.

3.1 Projectleider

De opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever aan als projectleider, met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

- Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht, tenzij opdrachtnemer alleen leverancier is voor perceel 5.
- Zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- Zijn tijdens kantoortijden voor de opdrachtgever bereikbaar.
- Zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.
- Hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Nemen deel aan periodieke contractbeheer-overleggen met de opdrachtgever.
- Beschikken over relevante analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen.
- Hebben het vermogen om goed leesbare rapportages op te kunnen stellen.

3.2 Medewerkers die contact hebben met (ouders/verzorgers van) reizigers

Het personeel dat per telefoon of e-mail contacten met de (ouders/verzorgers van) reizigers onderhoudt, moet:

- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben, waar vriendelijkheid, betrokkenheid, goed kunnen uitleggen en inlevingsvermogen onderdeel van uitmaken;
- kennis hebben van het leerlingen- en jeugdvervoer van Versis en de spelregels;
- bekend zijn met de context van Versis (rol gemeenten, rol vervoerders, rol beheerbureau, regelgeving);
- geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie binnen het betreffende perceel waaronder ook scholen en instellingen;
- beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van de doelgroep;
- inzicht in vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren;
- bekend zijn met de werking van de app en het webportaal, ook als die van SmartWheels wordt gebruikt, zodat zij eerstelijns uitleg over de werving ervan kunnen bieden;
- bellers die per ongeluk het verkeerde nummer belden, naar het juiste telefoonnummer doorverwijzen zoals bijvoorbeeld naar een andere vervoerder.

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat medewerkers die telefonisch contact hebben met de (ouders/verzorgers van) reizigers zijn specifiek geselecteerd en getraind. Zij hebben een door de opdrachtnemer opgezette training gevolgd die is gericht op bovenstaande en worden hierop periodiek beoordeeld.

In het geval een reiziger (klaarblijkelijk) een klacht wil indienen dan verwijst de callcentermedewerker naar het door de opdrachtgever ingerichte klachtenmeldpunt. De klachtenaanname valt buiten deze opdracht en het is niet toegestaan dat medewerkers van de opdrachtnemer de klachtenaanname doen.

3.3 Chauffeurs

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld.

3.3.1 Wettelijke eisen en scholing

- De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeurs en is in het bezit van een geldige chauffeurskaart-taxi.
- De chauffeur heeft aantoonbare kennis van de omgang met leerlingen, verkregen door ervaring of door een door de opdrachtnemer verzorgde instructie.
- De chauffeur heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFM) of een naar oordeel van de opdrachtgever vergelijkbare opleiding met goed gevolg afgerond. Bij een opdracht in perceel 5 mag dit worden vervangen als de opdrachtgever oordeelt dat dit niet nodig is.
- De chauffeur kent en kan omgaan met eventuele beperkingen en ziektebeelden die relevant zijn voor het vervoer van de doelgroepen in zijn of haar route.
- De chauffeur is in het bezit van een geldig certificaat levensreddend handelen of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat, inclusief bewijs van de meest recente herhalingscursus.
- Op verzoek overlegt de chauffeur deze certificaten aan de opdrachtgever.
- De chauffeur verricht geen medische handelingen op verzoek.

Aan alle eisen moet worden voldaan, vanaf het moment van de eerste inzet.

3.3.2 Omgang met reizigers

- De chauffeur heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling en beschikt over goede sociale vaardigheden.
- De chauffeur biedt hulp bij het in- en uitstappen en assisteert, indien nodig, bij het maken van een transfer binnen het voertuig.
- De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van reizigers toezicht houden op de overige inzittenden.
- De chauffeur ziet erop toe dat reizigers daadwerkelijk naar binnen gaan of worden opgevangen door een ouder, verzorger of medewerker van de bestemming. Reizigers worden niet in de klas of activiteit gebracht.
- De chauffeur verwijderd geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.
- De chauffeur gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers.
- De chauffeur zorgt voor orde en rust in het voertuig en een prettig klimaat.
- De chauffeur ziet erop toe dat uitsluitend opgegeven reizigers meerijden.

3.3.3 Veiligheid en verzorging

- De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat hoeven over te steken; als dit onvermijdelijk is, begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- De chauffeur ziet toe op het correcte gebruik van portieren, ramen, gordels, kinderzitjes, kindersloten en rolstoelvoorzieningen.
- De chauffeur rijdt pas weg wanneer alle reizigers zitten en de gordel dragen.
- De chauffeur zorgt voor het opbergen en vastzetten van een opvouwbaar rolstoel in de bagageruimte.
- De chauffeur ziet erop toe dat reizigers in het voertuig zich houden aan de spelregels zoals opgenomen in het vervoerreglement. In het bijzonder dat er niet wordt gerookt, geen alcohol of (soft)drugs worden gebruikt en geen verslavende middelen worden ingenomen.
- Chauffeurs roken en vaperen niet in het voertuig, ook niet als er geen leerlingen worden vervoerd, of in het zicht van kinderen.

3.3.4 Rijgedrag en voertuiggebruik

- De chauffeur heeft een goede kennis van de wegen, straten, instellingen en scholen voor zover relevant voor de route(s) die hij/zij uitvoert, of kan aantoonbaar omgaan met routeplansoftware in het voertuig.
- De chauffeur bedient de boordcomputer correct en volgens instructie. Dat wil zeggen dat de in- en uitstap van reizigers op de precieze locatie en op de precieze tijd worden geregistreerd.
- De chauffeur rijdt via de geplande route, tenzij wegomleidingen anders bepalen.
- De chauffeur past indien nodig een vaste zitplaatsverdeling toe. Deze verdeling is beschikbaar in het voertuig voor ouders/verzorgers, reizigers en chauffeur (ook vervangers).

3.3.5 Communicatie en rapportage

- De chauffeur beschikt over goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid en beheerst de Nederlandse taal.
- De chauffeur kan voldoende Nederlands schrijven en begrijpelijk rapporteren.
- De chauffeur stelt de eigen centrale (en in het geval van onderaanneming: de centrale van de hoofdaannemer) onverwijld op de hoogte bij problemen die tot vertraging leiden of bij misdragingen van reizigers.
- De chauffeur meldt zorgwekkende situaties in de privésfeer van de reiziger bij de opdrachtnemer, die deze vervolgens deelt met de opdrachtgever.

3.3.6 Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden (Code VVR van Sociaal Fonds Mobiliteit) of diens opvolger.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoel gebonden reizigers dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.

- Beheerst de technieken om reizigers met een fysieke beperking te kunnen begeleiden/ondersteunen bij het maken van een overstap van de rolstoel of scootmobiel naar een reguliere zitplaats.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en past deze toe.

3.4 Begeleiding

De inzet van een begeleider kan op twee manieren:

1. Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer: indien ingezet vanuit bijvoorbeeld de school of ouders/verzorgers, dan geeft de gemeente toestemming door deze begeleider op te voeren in SmartWheels en wordt de begeleiding door de opdrachtnemer ingepland in de uit te voeren route.
2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer: de opdrachtgever kan de opdrachtnemer verplichten om een begeleider in te zetten. Dit kan, met uitzondering van perceel 5, ook gelden vanaf een bepaald moment een bestaande route die tot op heden zonder begeleiding is uitgevoerd.

In situatie 2 gelden de volgende eisen voor de begeleider:

- Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (gelijk aan VOG voor chauffeur).
- Heeft een servicegerichte instelling.
- Heeft goede sociale vaardigheden.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal (B1).
- Verricht geen medische handelingen op verzoek.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

De opdrachtnemer dient uiterlijk op de vijfde werkdag na het verzoek de begeleiding georganiseerd te hebben én in te zetten op de gewenste route. Dit geldt niet voor routes in perceel 5.

Indien opdrachtnemer van mening is dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld melding te worden gedaan bij de opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert.

3.5 Ongewenst gedrag van personeel

De opdrachtnemer heeft nadrukkelijk een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs of begeleiders die van invloed (kunnen) zijn op onderhavige opdracht.

Chauffeurs en begeleiders waarvan opdrachtnemer zich voor de uitvoering van de opdracht bediend zijn nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende (leerlingen)vervoer. Bij de inzet van een begeleider dient een geldige en recente Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) overhandigd te worden aan de opdrachtgever.

Daarnaast heeft in individuele gevallen de opdrachtgever te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente/geldige VoG chauffeurskaart-taxi op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komen voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient zo spoedig als mogelijk of nodig én uiterlijk binnen 1 uur nadat dit bekend is plaats te vinden bij opdrachtgever.

4 Materieel

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer zet uitsluitend voertuigen in die van overheidswege (RDW) zijn goedgekeurd en voldoen aan alle wettelijke bepalingen en regelingen.

Voertuigen dienen dusdanig onderhouden te worden, dat technische of andersoortige mankementen redelijkerwijs zijn uitgesloten. Op verzoek krijgt de opdrachtgever inzicht in de onderhoudsregistraties.

4.2 Voertuigeisen

4.2.1 Algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een goedgekeurde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer met springveer en gordel-snijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de eigen centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. De chauffeur dient altijd telefonisch en handsfree bereikbaar te zijn.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, gps en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met op elk moment van inzet een minimale profieldiepte van vier mm.
- Zijn zodanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel.
- Zijn rookvrij, schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit.
- Zijn middel de BCT voorzien van een lijst waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren reizigers.
- Zijn voorzien van benodigde vergunningen en noodzakelijke toegangspassen voor verkeersgebieden waar de voertuigen volgens de wegbeheerder een specifieke vergunning voor nodig hebben. Eventuele aanvullende kosten daarvan zijn voor opdrachtnemer.
- Zijn niet voorzien van reclame-uitingen.

Indien een voertuig wordt ingezet voor maximaal 5 passagiers, dan is dit minimaal model middenklasse met een wielbasis van minimaal 2600 mm en bagageruimte van minimaal 350 liter, met één zitplaats voor een reiziger voorin en achterbank(en) waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers. Zodoende worden kleine personenauto's zoals Volkswagen Up, Skoda Citigo en vergelijkbaar uitgesloten.

De opdrachtnemer verschaft op verzoek van de opdrachtgever ook buiten de inzetijd voor het vervoersysteem toegang voor opdrachtgever tot de ingezette of in te zetten voertuigen ten behoeve van controles op eisen. Naar behoefte van de opdrachtgever vindt periodiek een controle plaats om het wagenpark te controleren. Alle kosten die met de eisen gemoeid zijn, komen voor rekening van de opdrachtnemer.

4.3 Rolstoelvervoer

Algemene eisen:

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Opdrachtgever kan naast de code VVR aanvullende veiligheidsvoorschriften vaststellen.
- De rolstoelplaats in het voertuig dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger.
- De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op: het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen, zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden, het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de reiziger, het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.

Enkel aan rolstoelbussen waarin een volwassen reiziger volledig rechtop kan staan worden de volgende aanvullende eisen gesteld:

- Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan. Trapjes zijn "nagelvast" aan het voertuig verbonden.
- De overige zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele/oranje kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel te worden voorzien.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- Elke rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- Elke rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De volgende minimale maatvoering is vereist:
 - breedte deuropening: ten minste 900 mm;
 - hoogte deuropening: ten minste 1700 mm;
 - looppad: ten minste 500 mm;

doorgangshoogte: ten minste 1800 mm;

stoelhoogte: 400-500 mm;

vrije ruimte aan de voorzijde gemeten vanaf het voorste punt van de zitting: ten minste 650 mm;

oppervlak rolstoelplaats: ten minste 1500X900 mm;

vloer: geen niveauverschil.

- Het voertuig is geschikt om minimaal 3 rolstoelen te vervoeren. Daarbij neemt elke rolstoel een ruimte in beslag van maximaal 2 reguliere zitplaatsen.
- Als er geen rolstoelen worden vervoerd dan is de capaciteit 8 reguliere zitplaatsen.

4.4 Milieueisen

De opdrachtgever streeft naar toenemend gebruik van zero-emissie brandstoffen. De opdrachtgever maakt in dit kader onderscheid voertuigen van type 'niet zero emissie' en voertuigen van type 'zero emissie'. De opdrachtnemer zet alleen voertuigen in die voldoen aan de eisen van één van de voertuigtypen zoals omschreven in de paragrafen 4.4.1 en 4.4.2. Ritten die worden gereden met voertuigen die niet aan 4.4.1 of 4.4.2 voldoen worden niet vergoed. Bovendien kan dan de algemene boeteregeling worden toegepast.

4.4.1 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als 'niet zero emissie'

Voor deze voertuigen geldt:

- De voertuigen voldoen ten minste aan de Euro 6 norm met gecertificeerd roetfilter. Er wordt gebruik gemaakt van CNG of van diesel.
- Als gebruik wordt gemaakt van CNG dan moet dit Bio CNG (groengas) zijn. Afhankelijk van het aantal beladen uren en verbruik wordt het volume van CNG bepaald. Controle vindt plaats op basis van uw contract met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).
- Als gebruik wordt gemaakt van diesel dan moet dit biodiesel (B100) zijn uit afgewerkte olie, bijvoorbeeld HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) op basis van UCO (Used Cooking Oils). Afhankelijk van het aantal beladen uren en verbruik wordt het volume van diesel bepaald. Controle vindt plaats via uw contract met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).
- De ingezette diesellootvoertuigen zijn op elk moment van inzet maximaal 3.000 dagen oud (te rekenen vanaf eerste tenaamstelling). Uitzondering hierop vormen diesel rolstoelbussen voor zover TX-keur of diens eventuele opvolger hier ook een uitzondering voor maakt.

Hybride voertuigen vallen ook in de categorie 4.4.1 'niet zero emissie'.

4.4.2 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als 'zero emissie'

Voor deze voertuigen geldt:

- Geen vervuilende uitstoot bij de uitlaat (Tank to wheel, Convenant en Bestuursakkoord ZE doelgroepenvervoer).
- De herkomst van elektriciteit is groen. Afhankelijk van het aantal beladen uren en verbruik wordt het volume van elektriciteit bepaald.
- Als waterstof wordt ingezet, dan dient dit duurzaam opgewekte waterstof te betreffen. In dat geval maken opdrachtnemer en -gever afspraken over het navolgbaar aantonen van de herkomst.

- Het uitgangspunt is dat de energie wordt opgewekt uit zonne- of windenergie.
- Op elk moment van de inzet is het voertuig maximaal zoveel dagen oud (te rekenen vanaf eerste tenaamstelling) als TX-keur of diens eventuele opvolger toestaat.

4.4.3 Eisen aan de hoeveelheid 'zero emissie'

Periode 1: van start contract tot en met 31 juli 2027

Eisen:

- Minimaal 25% van de beladen uren wordt uitgevoerd met zero emissie voertuigen.
- Deze norm geldt per kalendermaand én voor de totale periode tot en met 31 juli 2027.

Voorbeeld: als in een maand 4.000 beladen uren worden uitgevoerd, moeten daarvan minimaal 1.000 uren met zero emissie voertuigen worden gereden.

Periode 2: van 1 augustus 2027 tot en met 31 juli 2028

Eisen:

- Minimaal 50% van de beladen uren wordt uitgevoerd met zero emissie voertuigen.
- Deze norm geldt per kalendermaand én voor de totale periode.
- Wanneer in deze periode meer dan 50% van de beladen uren zero emissie wordt gereden, geldt dit meerdere als surplus.

Voorbeeld: als in een maand 4.000 beladen uren worden uitgevoerd, moeten daarvan minimaal 2.000 uren met zero emissie voertuigen worden gereden.

Periode 3: vanaf 1 augustus 2028 (jaarlijks vervolg)

Eisen:

- Minimaal 50% van de beladen uren wordt uitgevoerd met zero emissie voertuigen (blijvende ondergrens).
- Het surplus aan zero emissie beladen uren boven de 50%-norm mag in elke opvolgende meetperiode niet lager zijn dan 95% van het surplus in de voorafgaande meetperiode.
- De meetperiode loopt steeds van 1 augustus tot en met 31 juli.

Voorbeeld: tussen 1 augustus 2027 en 31 juli 2028 worden 50.000 beladen uren gerealiseerd, waarvan 30.000 met zero emissie voertuigen. De norm is 50% (25.000 uur). Het surplus bedraagt 5.000 zero emissie beladen uren. In de volgende periode (1 augustus 2028 – 31 juli 2029) moet dit surplus minimaal 95% van 5.000 = 4.750 uren bedragen.

4.4.4 Controle energie

Controle op de eisen die aan de energiebron worden gesteld vindt plaats via de facturen van uw leverancier. Daarbij wordt uitgegaan van een genormeerd verbruik per beladen uur conform onderstaande tabel.

Type voertuig	Aandrijfstof	Genormaliseerd verbruik per BU	Eenheid aandrijfstof
Personenauto/personenbus	Diesel	5,00	Liter
Personenauto/personenbus	CNG	6,00	Kilogram
Personenauto/personenbus	Elektrisch	9,00	KwH
Rolstoelbus	Diesel	6,00	Liter
Rolstoelbus	CNG	13,00	Kilogram
Rolstoelbus	Elektrisch	26,00	KwH

5 Datalevering

In het kader van monitoring, controle en analyse op het gebruik van het vervoer dient de opdrachtnemer de opdrachtgever te voorzien van gegevens.

5.1 Algemene eisen aan systemen en datacommunicatie

De opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigersgegevens kan worden verricht, alsmede het loggen en leveren van de door de opdrachtgever voorgeschreven data. Het systeem wordt door de opdrachtnemer zodanig ingericht dat de data-uitwisseling conform afspraken foutloos functioneert.

De voertuigen van de opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen die via een gecertificeerde boordcomputer (Boordcomputer Taxi, BCT) worden verzonden naar SmartWheels. De BCT vormt de bron voor alle data die wordt doorgestuurd. Alle gegevens die beschikbaar zijn binnen de bekende agendapakket-boordcomputerprotocollen worden aangeleverd aan SmartWheels.

We verwachten van de vervoerder op deze momenten data:

- Voorafgaand aan uitvoering: één of indien nodig (bij wijzigingen) meerdere malen de planning van het vervoer volgens de planinterface specificatie.
- Tijdens de uitvoering: de realtime realisatie data met een interval van 1 minuut volgens de realtime data interface specificatie.
- Na de uitvoering: de facturatie volgens een nader vast te stellen format.

Voor de specificaties verwijzen we naar bijlage E. Aanpassingen en uitbreidingen dienen binnen één maand na opdracht van de opdrachtgever, kosteloos door de opdrachtnemer te worden geïmplementeerd.

De voertuigen en chauffeurs staan in alle situaties rechtstreeks in verbinding met de eigen centrale; een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer en aan onderaannemers:

- Alle voertuigen zijn uitgerust met een goedgekeurde BCT met dataverbinding en worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de centrale van de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie, testen en digitale bereikbaarheid van de voertuigen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Realtime datacommunicatie en data-uitwisseling van statusmeldingen vinden foutloos plaats.
- ~~Indien de storing niet binnen 30 minuten kan worden verholpen, vervangt de opdrachtnemer na uitstap van de laatste reiziger het voertuig.~~
- De datatoelevering vindt plaats op basis van XML (eXtensible Markup Language) via een webservice. Deze webservice is beschikbaar via een beveiligde HTTPS-verbinding na autorisatie, of op een door de opdrachtgever vergelijkbaar goedgekeurde wijze.
- De opdrachtnemer kent aan elke rit een uniek nummer toe dat niet mag worden overschreven. De gegevens van een rit worden op specifieke momenten aangeleverd. Het systeem dient in 100% van de gevallen te functioneren en te trachten realtime gegevens te leveren.

- De opdrachtnemer draagt de kosten voor de initiële inrichting én eventuele uitbreidingen van de data-aanlevering.
- De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de geldende wet- en regelgeving. Hiervoor wordt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst gesloten (zie inschrijvingsleidraad). De opdrachtnemer werkt conform NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS, de BIO of een naar oordeel van de opdrachtgever gelijkwaardig normenstelsel. De opdrachtnemer verifieert zelf of een afwijkend normenstelsel door de opdrachtgever als gelijkwaardig wordt beoordeeld.

5.2 Statusmeldingen en realtime communicatie

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat SmartWheels altijd inzicht heeft in de status en locatie van elk voertuig. Hiervoor worden realtime statusmeldingen en gps-locaties verzonden, minimaal elke 1 minuut en bij elk statusmoment.

Tijdens de implementatieperiode maken opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statusmeldingen. In ieder geval worden de volgende meldingen verzonden:

- Voorrijden (met datum, tijd en gps).
 - Wachtseconden.
 - Startrit (met datum, tijd en gps).
 - Stoprit bij bestemming (met datum, tijd en gps).
 - Loosmelding (met datum, tijd, gps en wachtseconden).
- Voor loosmeldingen geldt: maximale gps-afwijking 250 meter (hemelsbreed gemeten), minimaal twee minuten wachten, poging tot telefonisch contact met de reiziger.

De mogelijkheid blijft bestaan om aanvullende events op te nemen. SmartWheels en opdrachtnemer zullen hierover werkafspraken maken waarbij SmartWheels een doorslaggevende stem heeft. Afwijking van de eisen is alleen toegestaan met instemming van de opdrachtgever.

5.3 Niet-dataritten

Op niet-dataritten geldt een korting van ~~20~~10% op de vergoeding.

Een niet-data rit is een rit waarvan niet alle gegevens geautomatiseerd gelogd en real time beschikbaar gesteld zijn. Niet-data ritten betreffen in ieder geval (maar niet uitputtend):

- Een rit zonder in- en of uitstaptijd;
- Een rit instapgegevens of loosmelding-gegevens;
- Een rit waarbij de GPS-positie bij in- en of uitstaptijd ontbreekt of meer dan 250 meter afwijkt van wat verwacht mag worden;
- Een rit waarbij het kenteken ontbreekt.

Incidenten door niet-functionerende apparatuur mogen niet structureel voorkomen of veroorzaakt worden door verwerkingsfouten. Indien sprake is van een overmachtssituatie, waarbij buiten de schuld om van de opdrachtnemer geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden de opdrachtgever en opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg. Opdrachtnemer analyseert de problematiek en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk

binnen twee werkdagen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data. Indien de data-uitval vaker voorkomt kan de opdrachtgever eisen dat opdrachtnemer een verbeterplan opstelt en uitvoert.

5.4 GPS-toelevering

Alle gevraagde gps-gegevens worden aantoonbaar aangeleverd door de opdrachtnemer.

De opdrachtgever kan bepalen dat gps-gegevens worden aangeleverd volgens het WGS84-stelsel (decimale graden, zes cijfers achter de punt). Indien de opdrachtnemer een ander stelsel gebruikt, dient hij zelf te zorgen voor correcte omrekening en aanlevering in WGS84-formaat.

5.5 Data uitval

Het systeem voorziet dient te voorzien in automatische foutafhandeling waarbij niet ontvangen gegevens opnieuw worden verzonden. Als datatoelevering niet slaagt, moeten nieuwe pogingen worden gedaan totdat de overdracht succesvol is. Een eventuele maximale termijn hiervoor wordt alleen na overleg met de opdrachtgever ingesteld.

Bij overmacht waarbij geen data-uitwisseling mogelijk is, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg. De opdrachtnemer analyseert en rapporteert de oorzaak binnen twee werkdagen.

5.6 Acceptatietests

Eindtest: Uiterlijk twee maanden voor de exploitatiestart vindt een uitgebreide acceptatietest plaats waarbij ook de inlogsystemen voor chauffeurs, reizigersportaal en app worden getest. De opdrachtnemer toont hierbij aan dat alle systemen foutloos functioneren.

Eerste test: Minimaal vier weken voor exploitatiestart organiseert de opdrachtnemer een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen opdrachtnemer en SmartWheels volledig operationeel moet zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bekend te zijn.

5.7 Overdracht van opgeslagen data

Op ieder verzoek van de opdrachtgever, maar in ieder geval na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, draagt de opdrachtnemer alle door de opdrachtgever gevraagde relevante gegevens kosteloos over.

De overdracht geschiedt in een door de opdrachtgever vastgesteld, toegankelijk en leesbaar formaat.

6 Vergoedingen, kortingen en boetes

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding die is gebaseerd op de factuurplanning. De factuurplanning is de theoretische planning die voldoet aan de bepalingen in het contract (inclusief dit programma van eisen en het vervoerreglement) tegen de voor de opdrachtgever laagst mogelijke vervoerkosten.

De beladen reistijd in de factuurplanning wordt bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, of een naar oordeel van de opdrachtgever vergelijkbaar systeem. Voor het bepalen van de beladen reistijd wordt uitgegaan van de snelste route op basis van onderstaande instellingen.

Wegtype in kilometers per uur		Wegverdeling percentages		Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur	
Autosnelweg	90	Enkele rijbaan	88	Onverhard	30
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk	50	Woonerf	4
Hoofdverbinding 2	70			Veerdienst	6
Verbindingsweg	60			30 km zone	20
Doorgaande weg	40				
Lokale weg	30				

Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij hiertoe is besloten door de opdrachtgever. Voor de factuurplanning moet gebruik worden gemaakt van routes via veerdienst(en) als dit leidt tot lagere kostende snelste route is, ongeacht of de werkelijke uitvoering via een veerpont verloopt. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbreking, omleidingen of files. De factuurplanning is dus niet gebaseerd op werkelijk haalbare reistijden. Een eventueel verschil tussen factuurplanning en uitvoeringsplanning is daarmee nadrukkelijk een risico voor de opdrachtnemer waarmee hij bij de inschrijving rekening moet houden.

De factuurplanning wordt opgesteld door de opdrachtnemer. De opbouw van de vergoeding met alle hieronder genoemde elementen wordt door de opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt op de factuurplanning.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uitvoeringsplanning te toetsen op het voldoen aan de eis van zo laag mogelijke vervoerkosten.

Voor de percelen 1 t/m 4 geldt:

De factuurplanning bestaat uit deze elementen:

- starttarief (zie 6.1) en tarief per beladen uur (zie 6.2);
- kortingen die moeten worden toegepast conform 6.3.

Voor perceel 5 geldt:

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding die is gebaseerd op deze elementen:

- het tarief dat de opdrachtnemer heeft geoffreerd;
- kortingen die moeten worden toegepast conform 6.3.

De vergoeding voor de opdrachtnemer is “all-in”. Dat wil zeggen dat alle kosten die opdrachtnemer maakt voor de gevraagde dienstverlening zijn inbegrepen. Ook kosten voor veerpont, tolwegen en voor bepaalde wegen of

gebieden noodzakelijke ontheffingen van de wegbeheerder(s) zijn voor opdrachtnemer en kunnen niet aanvullend in rekening worden gebracht. Opdrachtgever kan in uitzonderlijke gevallen uitzonderingen hierop bepalen als het gaat over naar oordeel van de opdrachtgever omvangrijke kosten die bij de inschrijving niet konden worden voorzien.

6.1 Starttarief bij perceel 1 t/m 4

Het starttarief per route bedraagt:

- Bij de inzet van een personenauto, al dan niet met een rolstoelplaats: € 13,00
- Bij de inzet van een personenbus voor 8 passagiers + chauffeur: € 16,00;
- Bij de inzet van een rolstoelbus die voldoet aan de eisen zoals gesteld in 4.3 en waarin planmatig ten minste één cliënt met een rolstoelindicatie mee reist: € 25,00.

Opdrachtnemer neemt alle routes op in de factuurplanning en berekent of deze routes in theorie volgtijdelijk¹ zouden kunnen worden gereden. Op basis daarvan wordt bepaald of en zo ja welk starttarief er voor dergelijke routes wordt gehanteerd.

- Voor elk (volgens de factuurplanning) benodigd voertuig wordt maximaal 2x per etmaal een starttarief vergoed.
- Het (volgens de factuurplanning) benodigde type voertuig bepaalt de hoogte van het starttarief.

Als tijdelijke, praktische werkwijze kan het starttarief maximaal tweemaal per etmaal per ingezet uniek voertuig worden gehanteerd als voorschot. De maximale vergoeding is echter onderdeel van de definitieve factuur en dient door de opdrachtnemer in het facturatieproces te worden ingeregeld.

Als definitie van een etmaal geldt de periode van 0:00 uur tot 24:00 uur.

6.2 Beladen uurtarief bij perceel 1 t/m 4

De variabele vergoeding is gebaseerd op het te offrenen tarief vermenigvuldigd met de beladen reistijd volgens de factuurplanning.

De beladen reistijd van een route is, enkele reis en eventueel voor elke dag van de week verschillend, de tijd vanaf het eerste instapadres, eventueel via tussenpunten voor het ophalen van andere deelnemers, tot aan het laatste uitstapadres. Voor het bepalen van de locaties geldt de postcode (6 karakters, 4 cijfers en 2 letters). De beladen reistijd wordt uitgedrukt in minuten tot 2 decimalen achter de komma en zodanig in rekening gebracht.

6.2.1 Instap-, uitstap- en wachttijd

Naast de beladen tijd die resulteert uit Easy Travel mag per route (per dag, enkele reis) worden opgeteld:

- Voor lopende reizigers 1 minuut per reiziger.
- Voor rolstoelgebonden reizigers: 3 minuten per reiziger.

¹ Er is sprake van volgtijdelijkheid als routes achter elkaar gereden zouden kunnen worden na toepassing van de Easy Travel instellingen (zie paragraaf 6.2).

Wachttijden bij instellingen ten gevolge van verschillende eindtijden van deelnemers in één en dezelfde route mogen, na toestemming van de opdrachtgever, ook opgeteld worden bij de beladen reistijd. De geplande wachttijd is maximaal 15 minuten, waarbij individuele reistijden nog steeds niet mogen worden overschreden en dit is alleen toegestaan indien dit voordeliger is voor de opdrachtgever. Als dit zich voordoet dan moet dit in een aparte kolom “wachttijd” op de factuurplanning worden opgenomen zodat inzichtelijk blijft dat het om dit element gaat en dat er apart toestemming voor is gegeven.

Voor solovervoer op basis van toewijzing in SmartWheels (ook wel indicatie genoemd) wordt het beladen uurtarief met 15% verhoogd. Dit is niet het geval bij solovervoer zonder toewijzing in SmartWheels.

6.2.2 Bij inzet van een begeleider

~~Als de opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een begeleider heeft ingezet (zie paragraaf 3.4) dan wordt het beladen uurtarief voor de betreffende route (voor de betreffende dag, voor elke enkele reis met begeleider) verhoogd met € 45,00 (exclusief Btw – prijspeil 2026). Als de opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een begeleider heeft ingezet (zie paragraaf 3.4) dan wordt daarvoor € 45,00 (exclusief Btw – prijspeil 2026) per beladen uur vergoed met een minimum van 1,00 uur per enkele reis.~~ Het eventueel ophalen en weer afzetten van een begeleider wordt echter niet in de factuurplanning opgenomen.

Indien de opdrachtgever bepaalt dat er een externe begeleider (bijvoorbeeld georganiseerd door ouders/verzorgers of de gemeente) mee rijdt en nadien ook weer moet worden teruggebracht dan wordt de tijd voor ophalen/afzetten van de begeleider wel in de factuurplanning opgenomen.

6.3 Kortingen toe te passen door opdrachtnemer

6.3.1 Korting vanwege niet-data en vanwege vertragingen

Opdrachtnemer dient de volgende kortingen direct toe te passen op de factuur.

- Niet-data ritten (zie 5.3): bij één of meer niet-data ritten ~~20%-10%~~ korting op de volledige route (per dag, per enkele reis).
- Voor alle heenreis-routes (per keer) die later dan de geplande aankomsttijd op de locatie aankomen:
 - indien op tijd vertrokken van het eerste instapadres: geen korting.
 - indien tussen 5 en 10 minuten te laat kwam voorgereiden bij het eerste instapadres: 10% korting.
 - indien meer dan 10 minuten te laat kwam voorgereiden bij het eerste instapadres: 20% korting

Met ‘de geplande aankomsttijd op de locatie’ wordt bedoeld conform het vervoerreglement uiterlijk 5 minuten voor aanvang van de activiteit.

De totale maximale korting op basis van bovenstaande vier punten is per route (inzetdag, enkele reis) beperkt tot 20%.

6.3.2 Korting vanwege niet-zero emissie

Aanvullend geldt voor de percelen 1 t/m 4 vanaf 1 augustus 2027 een korting voor elke route (per inzetdag, enkele reis) die wordt uitgevoerd met een ‘niet-zero emissie’ voertuig. De hoogte van deze korting is het bedrag dat de inschrijver heeft opgevoerd bij het gunningcriterium ‘zero emissie’. Deze korting op het starttarief geldt voor alle routes, ongeacht het geplande en/of ingezette type voertuig.

6.4 Afmeldingen en afwezigheid

Uitsluitend vervoerde reizigers komen voor vergoeding aanmerking, met de volgende uitzonderingen:

- Afgemelde deelnemers komen wel in aanmerking voor vergoeding als zij de enige deelnemer in de betreffende route zijn en de afmelding korter dan 240 minuten voorafgaand aan de geplande instaptijd plaatsvindt.
- Loosmeldingen (par. [2.6 en 5.2](#)) die werden veroorzaakt door reizigers worden beschouwd als “vervoerde deelnemers” op voorwaarde dat opdrachtnemer via SmartWheels melding maakt van de loosmelding. Als loosmeldingen vervolgens leiden tot automatische afmeldingen (zie 2.6) dan worden deze afmeldingen voor de vergoeding beschouwd als afgemelde deelnemers.

6.5 Indexering

Voor perceel 1 t/m 4 geldt: de prijs bij inschrijving betreft prijspeil 2026. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027.

Voor perceel 5 geldt voor elke nadere opdracht: het prijspeil is van het jaar waarin de nadere offerte werd afgegeven.

Voor alle percelen geldt: jaarlijks, per 1 januari, vindt indexering plaats van de tarieven. De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia (NEA-index taxibranche). Dezelfde indexering wordt toegepast op alle overeengekomen kortings- en boetebedragen.

6.6 TX-keurmerk

De opdrachtnemer inclusief de onderaannemers zijn in het bezit van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft.

De opdrachtnemer dient een verlies van het keurmerk direct te melden bij de opdrachtgever. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtnemer per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 5% op de vergoedingen. Deze malus wordt door de opdrachtnemer direct verwerkt op de factuur.

Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Indien door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast en geldt een boete van € 10.000,- per geval.

6.7 Monitoring, handhaving en malus

De opdrachtgever wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen. Indien sprake is van niet tijdige, niet deugdelijke, niet (gehele) nakoming van de overeenkomst krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal twee weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren dan wel bij een geconstateerde tekortkoming binnen twee weken een verbeterplan te overleggen. Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de

opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,00 per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.

Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost heeft de opdrachtgever het recht om een andere opdrachtnemer in te schakelen en/of kan door de opdrachtgever het contract worden ontbonden.

De opdrachtgever hanteert maandelijks de volgende kritieke prestatie-indicatoren (kpi's) en bijbehorende boetes die kunnen worden opgelegd:

Kpi	Boete
Loosmeldingen (par. 2.6 en 5.2)	Bij iedere loosmeldingen die niet teruggekoppeld is via SmartWheels: een boete van € 30,- per loosmelding.
Opleiding (par. 3.3.1)	Een route (per dag, enkele reis) waarbij een chauffeur wordt ingezet die wat betreft opleidingen niet voldoet aan het PVE: een boete van € 20,- ex. btw. Aanvullend indien niet voldoet aan het extra aanbod in de offerte: + een boete van € 10,-.
Kennismaking (par. 2.78)	Bij iedere niet uitgevoerde kennismaking die wel had moeten worden uitgevoerd: een boete van € 100,-.
Vervoerplicht	De opdrachtnemer krijgt een boete van € 300,- per geval voor elke route (per dag, enkele reis) die niet geleverd wordt terwijl deze wel geleverd had moeten worden. Uiteraard wordt daarbij de vergoeding ook niet betaald.
Klachten	Indien het aantal gegronde klachten per 1.000 persoonsritten meer dan 2 per maand is (d.w.z. 0,2% van het aantal uitgevoerde individuele vervoersbewegingen), wordt een € 50,- per extra gegronde klacht gehanteerd.
Voertuigeisen met betrekking tot brandstof en emissie	De opdrachtnemer krijgt een boete van € 200,- per route (per dag, enkele reis) die wordt uitgevoerd met een voertuig dat niet voldoet aan paragraaf 4.4.1 en/of niet aan paragraaf 4.4.2.
Minimum <u>aandeel</u> beladen uren met een 'zero emissie'	Tot en met 31 juli 2027 indien geleverd onder de eis van 25% en vanaf 1 augustus 2028 indien geleverd onder de eis van 50%:

voertuig in elke maand
(par. 4.4.3)

Per maand: het aantal beladen uren onder de norm vermenigvuldigd met 2% van het beladen uurtarief, met een minimum van € 2.000 per maand.

Minimum surplus beladen uren met een 'zero emissie' voertuig in elke 12-maandsperiode
(par. 4.4.3)

Vanaf 1 augustus 2027~~8~~: indien het surplus aan zero emissie beladen uren in elke 12-maandsperiode lager is dan 95% van het surplus in het voorafgaande jaar.

Per 12-maandsperiode: het aantal beladen uren onder de norm vermenigvuldigd met 2% van het beladen uurtarief met een minimum van € 24.000 per 12-maandsperiode.

Als er aantoonbaar onvoldoende rolstoelbussen beschikbaar zijn én het vervoervolume blijft in omvang gelijk ten opzichte van de vorige periode én het volume verschuift daarbij van niet-rolstoel naar rolstoelvervoer dan sluit opdrachtgever de betreffende rolstoelroute uit van de eis met betrekking tot het surplus.

Niet leveren van de in de offerte (GU3) beloofde meerwaarde

(par. 5.4 van de Inschrijvingsleidraad)

Voor het element *Inzet van vaste chauffeurs voor reizigers die hier baat bij hebben*: een boete van € 5,00 per route enkele reis waarin niet wordt voldaan aan het aanbod dat is gedaan in GU3.

én

Voor het element *Hoge mate van affiniteit van de chauffeurs met de doelgroep*: een boete van € 5,00 per route enkele reis waarin niet wordt voldaan aan het aanbod dat is gedaan in GU3.

én

Voor het element *Invulling van het management richting chauffeurs op een manier die zich in de praktijk heeft bewezen als effectief en met positieve werking op de kwaliteit*: een boete van € 10.000 per schooljaar als geheel of gedeeltelijk niet wordt voldaan aan het aanbod dat is gedaan in GU3.

6.8 Factuurvereisten

Binnen 5 werkdagen na afloop van enige maand dient de factuur van de voorafgaande maand bij de opdrachtgever te zijn ontvangen. Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur onder voorwaarde dat deze correct is bevonden.

De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres crediteuren@regiorivierenland.nl waarbij opdrachtgever na gunning kan bepalen dat er al bij het indienen van facturen een splitsing moet worden aangebracht, bijvoorbeeld naar vervoerssoort en/of gemeente.

6.9 Verdeling van de kosten naar gemeenten

Afzonderlijk van de factuur wordt een factuurbijlage verstrekt (Excel) waarop de factuurkosten zijn gespecificeerd aan de hand van de factuurplanning. ~~De definitieve opmaak van de bijlage en een verdere uitwerking van het facturatieproces wordt na gunning met opdrachtnemer gedeeld.~~

Opdrachtnemer specificeert op de factuurbijlage een verdeling naar de deelnemende gemeenten en daar binnen naar de verschillende vervoerssoorten. De verdeling vindt als volgt plaats:

- Bepaal de totale kosten per route (per dag, enkele reis afzonderlijk) inclusief het gemiddelde starttarief per voertuigsoort² en eventuele toegepaste kortingen.
- Bepaal de directe reistijd per individuele deelnemer van huisadres naar bestemmingsadres conform de gestelde uitgangspunten (tarief per beladen voertuig uur).
- Sommeer de directe reistijd per individuele deelnemer.
- Deel de routekosten door de sommatie van de directe reistijd ter bepaling van de kosten per beladen minuut.
- Vermenigvuldig de directe reistijd per deelnemer met de kosten per beladen minuut.

Een voorbeeldberekening is hierna weergegeven.

² Met het gemiddelde starttarief per voertuigsoort wordt bedoeld dat voor elke factuurperiode, voor alle drie de verschillende voertuigtypen afzonderlijk één keer, de volgende berekening wordt gemaakt: [totaal in rekening gebrachte kosten onder de noemer starttarief] gedeeld door [totaal aantal keren dat een sprake is van een nieuwe route]. Dit impliceert dat effecten als gevolg van de volgende twee elementen evenredig over de gemeenten worden verspreid: (1) niet meer dan twee maal per etmaal per benodigd voertuig het starttarief (paragraaf 6.1) en (2) eventuele korting op het starttarief bij niet-zero emissie (paragraaf 6.3.2)

Voorbeeld							
Routekosten	€ 60,00						
Optelsom van rechtstreekse beladen reistijd per deelnemer	150						
Kosten per beladen minuut op basis rechtstreekse reistijd	€ 0,40						
Rechtstreeks reistijd	Deelnemer	Minuten	Kosten per beladen minuut	Kosten per deelnemer	Kosten gemeente A	Kosten gemeente B	Kosten gemeente C
deelnemer gemeente A	1	40	€ 0,40	€ 16,00	€ 16,00		
deelnemer gemeente A	2	35	€ 0,40	€ 14,00	€ 14,00		
deelnemer gemeente A	3	30	€ 0,40	€ 12,00	€ 12,00		
deelnemer gemeente B	4	25	€ 0,40	€ 10,00		€ 10,00	
deelnemer gemeente C	5	10	€ 0,40	€ 4,00			€ 4,00
deelnemer gemeente C	6	10	€ 0,40	€ 4,00			€ 4,00
Totaal		150		€ 60,00	€ 42,00	€ 10,00	€ 8,00

6.10 Accountantscontrole en -verklaring

De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks een accountantscontrole te laten uitvoeren en een verklaring te overleggen van een gecertificeerd accountant over de juistheid van de facturen, de geleverde data en informatie, evenals een verklaring over de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. Deze controle dient mede ter onderbouwing van de rechtmatigheid van de kosten van Versis.

De accountant dient de verklaring af te geven **uiterlijk vier maanden na afloop van ieder kalenderjaar**. De verklaring moet voldoen aan de eisen die door de accountant van de opdrachtgever en/of de deelnemende gemeenten worden gesteld. De verklaring mag door de opdrachtgever ook met de deelnemende gemeenten worden gedeeld (dit mag niet worden uitgesloten). Indien de accountant geen goedkeurende verklaring kan afgeven, komen alle eventuele gevolgschades daarvan voor rekening van de opdrachtnemer.

Opdrachtgever kan (maar is hiertoe niet verplicht) op verzoek van de opdrachtnemer een vrijstelling verlenen voor de verplichte accountantscontrole zoals beschreven in 6.10 als de opdrachtnemer alleen leverancier is voor perceel 5.

6.10.1 Verantwoordelijkheden en kosten

De kosten van de accountantscontrole en de verklaring zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.

Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn, dienen expliciet in de verklaring te worden opgenomen. De opdrachtnemer is verplicht deze tekortkomingen te herstellen.

Indien structurele tekortkomingen niet worden opgelost, kan de opdrachtgever de boeteregeling toepassen.

6.10.2 Reikwijdte en inhoud van de controle

De controle dient zich te richten op de volledigheid, juistheid en rechtmatigheid van de gegevens in de administratie, rapportages en declaraties. De accountant stelt met redelijke mate van zekerheid vast dat:

- De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm correct zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en onderling aansluiten met de jaarverantwoording en maanddeclaraties.

- De in de administratie opgenomen prestaties daadwerkelijk zijn geleverd.
- Voor de geregistreerde prestaties toestemming is verleend door de opdrachtgever of de betrokken gemeente.
- De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin zij zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- De rapportages, declaraties en overige informatie zijn opgesteld conform de overeengekomen formats.
- De opdrachtnemer de juiste tarieven en de juiste facturatiegrondslag heeft toegepast in de declaraties.
- De administratieve organisatie en interne beheersingsmaatregelen zodanig zijn ingericht dat alle relevante vastleggingen en bewijsstukken zichtbaar en controleerbaar aanwezig zijn.
- De gefactureerde ritten daadwerkelijk zijn uitgevoerd en dat geen facturatie plaatsvindt van niet-uitgevoerde ritten.
- Eventuele ritten zonder volledige ritgegevens (zoals ontbrekende gps-data) terecht zijn gefactureerd.
- De statusmeldingen overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmeldingen.
- Alle uitgevoerde routes daadwerkelijk zijn gefactureerd en de gefactureerde omzet betrekking heeft op het juiste vervoerscontract.
- De vergoedingssystematiek per route correct is toegepast in de administratie en declaraties.

6.10.3 Controleprotocol en formats

Het controleprotocol en de verplichte formats voor de jaarverantwoording worden jaarlijks door de opdrachtgever verstrekt. De controleverklaring dient te worden opgesteld conform dit protocol en de daarin opgenomen eisen en formats.

Er moet daarbij een vergelijking worden gemaakt tussen gegevens die door de opdrachtnemer zijn samengesteld en gegevens die in SmartWheels aanwezig waren als ritopdracht. Voor de controles moet de accountant een steekproef bepalen zodanig dat 95% betrouwbaarheid gerealiseerd kan worden. De materialiteit die de accountant dient te hanteren betreft 1% van de verantwoording. Verschillen hoeven slechts in één richting te worden onderzocht: of aan geleverde en gedeclareerde diensten een opdracht ten grondslag lag, en niet in omgekeerde richting. De verklaring dient door een officiële accountant te worden afgegeven.

7 Klachten

De opdrachtgever organiseert een klachtenmeldpunt waar (vertegenwoordigers van de) reizigers terecht kunnen voor het indienen van een klacht. Opdrachtgever en -nemer maken voor de registratie en afhandeling van klachten gebruik van SmartWheels.

- Klachten met betrekking op spelregels, de klachtenprocedure, (gemeentelijk) beleid of de (communicatie)activiteiten van de opdrachtgever worden door de opdrachtgever afgehandeld.
- Alle overige klachten worden door de opdrachtnemer afgehandeld. Onder afhandelen wordt verstaan: onderzoek, analyse, een afhandelingsbrief aan de klager en het doorvoeren van verbetermogelijkheden in de eigen organisatie naar aanleiding van klachten.

De opdrachtnemer:

- stuurt (ouder(s)/verzorger(s) van de) reizigers die een klacht willen indienen door naar het klachtenmeldpunt van Versis en neemt dus nooit zelf klachten aan;
- beantwoordt tevens elke uiting (zoals bijvoorbeeld een melding per e-mail, telefoon of live naar de chauffeur) die zou kunnen impliceren dat iemand een klacht wil indienen, met uitleg over hoe en waar een officiële klacht kan worden ingediend;
- zorgt ervoor dat de informatie in de dossiers van klachten steeds in SmartWheels actueel is, direct na elke ondernomen stap of gebeurtenis.
- verzorgt de inhoudelijke afhandeling van klachten die via het klachtenmeldpunt zijn binnengekomen binnen een maximum termijn, waarbij 80% van de klachten binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst wordt afgehandeld en de maximale termijn voor alle klachten 10 werkdagen is;
- hanteert in haar (concept) afhandlingsteksten duidelijke en eenvoudige taal op B1-niveau en borgt dit door medewerkers die belast zijn met het opstellen hiervan hierop te trainen en te toetsen;
- communiceert proactief aan de opdrachtgever over klachten waarbij de 5 werkdagen termijn wordt overschreden met de reden hiervan;
- neemt in dringende gevallen direct na ontvangst contact op met de klager;
- neemt in ernstige gevallen direct na ontvangst of zodra mogelijk contact op met de opdrachtgever voor verder overleg;
- geeft (waar mogelijk via de software) onvoorwaardelijk inzicht in de status van af te handelen klachten;
- legt daarbij alle relevante informatie vast in de te gebruiken software, waaronder de ondernomen tussenstappen, communicatie tussen opdrachtnemer en eventuele afdeling of onderaannemers, de inhoud van eventuele tussentijdse (telefonische) contacten met de klager en de afhandelingsbrief;
- registreert bij de afhandeling of een klacht naar zijn oordeel gegrond of ongegrond is, waarbij een klacht als gegrond dient te worden aangemerkt indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) opdrachtnemer of diens onderaannemer iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht;
- maakt gebruik van persoonlijke inlogs in SmartWheels voor elke gebruiker en zorgt er zo voor dat de ondernomen acties herleidbaar zijn naar individuele werknemers.

Een concept afhandelingsbrief wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever voordat deze wordt verstuurd. Opdrachtgever kan bepalen dat de tussenstap (tijdelijk of in bepaalde gevallen) vervalt. Opdrachtgever kan het oordeel gegrond/ongegrond achteraf aanpassen als zij het niet eens is met het door de opdrachtnemer opgevoerde oordeel.

Bij ernstige klachten of klachten met het risico op escalatie heeft de opdrachtgever de bevoegdheid om er voor kiezen om de afhandeling en daarmee alle contacten met de klager over te nemen van de opdrachtnemer.

De opdrachtgever kent een klachtenprocedure (zie bijlage D). Opdrachtnemer en klachtencommissie werken conform deze procedure. Elke nieuwe versie vervangt alle vorige versies. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij de opdrachtnemer. Van alle betrokkenen, waaronder ook chauffeurs, callcentermedewerkers en personen die zijn belast met de afhandeling van klachten, wordt verwacht dat zij steeds kennis hebben van de actuele versie van de klachtenregeling.

De klachtenregeling kent een onafhankelijke klachtencommissie die vervolklachten (ook wel: bezwaren) behandelt. De opdrachtgever kan er voor kiezen om te bemiddelen alvorens een klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. Tijdens de behandeling van vervolklachten ter zitting van de commissie is een vertegenwoordiger van de opdrachtnemer aanwezig en deze werkt constructief mee aan de behandeling. Deze zittingen vinden veelal op werkdagen (maar ook in de avonden) plaats.

Contacten over klachten met externen, niet zijnde (vertegenwoordigers van) reizigers die een klacht hebben ingediend, waaronder bijvoorbeeld gemeenten of de pers worden in behandeling genomen door de opdrachtgever. Opdrachtnemer verwijst externen hiertoe door naar de opdrachtgever. Pers wordt altijd doorverwezen.

Na afloop van elk kwartaal levert opdrachtnemer een rapportage “klachtenafhandeling en opvolging” op aan de opdrachtgever. Hierin wordt op hoofdlijnen verslag gedaan van de aard en omvang van de in het kwartaal ingediende klachten en de wijze waarop de opdrachtnemer hier mee om is gegaan. Ook wordt beschreven welke acties zijn uitgevoerd in de eigen organisatie of richting onderaannemers naar aanleiding van klachten, welke verbeteringen concreet zijn doorgevoerd en welke aanbevelingen de opdrachtnemer naar aanleiding van de inhoud van ingediende klachten heeft voor de opdrachtgever of anderen.

8 Implementatie, overleg en audits

8.1 Implementatieplan

8.1.1 Verplichting en doel

De opdrachtnemer stelt binnen 14 dagen na de definitieve gunning een implementatieplan op, tenzij opdrachtnemer alleen leverancier is voor perceel 5. Het doel van dit plan is een probleemloze overgang van de werkzaamheden van de vorige naar de nieuwe opdrachtnemer, zonder dat reizigers hiervan hinder ondervinden.

Het plan beschrijft hoe de opdrachtnemer de transitiefase vormgeeft en bevat alle activiteiten, verantwoordelijke personen en de planning die nodig zijn om ervoor te zorgen dat het vervoer op 1 augustus 2026 kan starten volgens de gestelde kwaliteitseisen.

8.1.2 Inhoud en vereisten

Het implementatieplan bevat ten minste:

- Een gedetailleerde tijdsplanning met chronologische weergave van alle acties die nodig zijn voor een probleemloze start van de opdracht, inclusief de verwachte doorlooptijd per activiteit;
- De namen en contactgegevens van de verantwoordelijke personen bij de opdrachtnemer;
- Het plan voor de werving van het benodigde personeel;
- Het plan voor de opleiding en instructie van personeel;
- Welke voertuigen worden ingezet;
- Het plan voor de aanschaf of aanpassing van voertuigen inclusief benodigde apparatuur;
- Het plan voor het testen van de communicatie tussen voertuigen en SmartWheels;
- Het plan voor de kennismaking van vaste chauffeurs met reizigers;
- Een beschrijving van onderkende risico's tijdens de implementatieperiode, inclusief de beheersmaatregelen die de opdrachtnemer zal treffen.

8.1.3 Beoordeling en uitvoering

De opdrachtgever beoordeelt het implementatieplan en kan hierover aanwijzingen geven. De opdrachtnemer is verplicht deze aanwijzingen uit te voeren en het plan waar nodig aan te passen.

8.2 Overleg

Gedurende de contractperiode vindt ieder kwartaal overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, tenzij naar oordeel van opdrachtgever een andere frequentie moet worden aangehouden. In het begin van de contractperiode zal waarschijnlijk frequenter overleg nodig zijn. Namens de opdrachtnemer neemt de projectleider en diens vervanger deel aan dit overleg, die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd zijn. De opdrachtgever houdt een actielijst bij van de afspraken in deze overleggen. Opdrachtnemer werkt de overeengekomen acties af binnen de overeengekomen termijnen. Indien het belang van een actie dit vraagt kan de

opdrachtgever een uiterste termijn voor afhandeling ook opleggen. De opdrachtgever kan een prioritering bepalen bij het afhandelen van acties door de opdrachtnemer.

8.3 Reizigersonderzoek

Met enige regelmaat vindt vanuit de opdrachtgever onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. Hiervoor kan ook een externe partij worden ingeschakeld. De opdrachtnemer verleent alle medewerking aan dergelijke onderzoeken.

8.4 Audit

Op door de opdrachtgever te bepalen moment(en) tussen de start van de overeenkomst en het einde daarvan kunnen audits plaatsvinden. Het doel is het vaststellen of opdrachtnemer de diensten kan leveren of levert conform eisen en afspraken. Dit gebeurt in een bijeenkomst op de locatie van de opdrachtnemer, waarbij de kwaliteit en doeltreffendheid van de ingezette middelen, processen en beoogde output van opdrachtnemer wordt beoordeeld door de opdrachtgever.

Tijdens de audit wordt ingegaan op details van de systemen en processen. Tijdens de audit moet opdrachtnemer aantonen dat hij voldoet aan de eisen. De opdrachtgever bepaalt de agenda van de audit en stelt opdrachtnemer hiervan vooraf op de hoogte. Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk om tijdens de audit voor alle door de opdrachtgever bepaalde onderwerpen / agenda aan te tonen dat aan de eisen wordt voldaan of om vooraf aan de opdrachtgever te communiceren voor welke onderwerpen hij dit niet kan met reden.

9 Data en privacy

9.1 Uitgangspunten en toepasselijkheid

Door het aangaan van deze opdracht verplicht de opdrachtnemer zich tot het discreet en zorgvuldig behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie, met inachtneming van de geldende privacywetgeving.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing op de uitvoering van deze opdracht.

Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten, overeenkomstig de inschrijvingsleidraad.

De opdrachtnemer verwerkt de aangeleverde persoonsgegevens uitsluitend conform deze verwerkersovereenkomst en de eisen van de AVG, en neemt alle verplichtingen in acht die op grond van deze wetgeving op de verwerker rusten.

9.2 Vertrouwelijkheid en gebruiksbepalingen

Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over elkaars organisatie, reizigersgegevens en ritdata. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij stelt geen van de partijen informatie of gegevensdragers aan derden ter beschikking.

Informatie wordt slechts binnen de organisatie gedeeld met personeel voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen prestaties.

De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigersgegevens worden door de opdrachtnemer uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van ritten conform de bepalingen van deze overeenkomst.

De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- en ritgegevens worden uitsluitend verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aangewezen derde.

De opdrachtnemer neemt ook ten aanzien van zijn onderaannemers alle noodzakelijke maatregelen om deze verplichtingen te waarborgen.

9.3 Verwerking van persoonsgegevens

De opdrachtnemer:

- verwerkt de door de opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van het vervoer binnen de overeengekomen kaders;
- ziet erop toe dat de verwerking voldoet aan de AVG en aanverwante regelgeving;
- borgt passende technische en organisatorische maatregelen om verlies, misbruik of onbevoegde toegang te voorkomen;
- houdt een verwerkingsregister bij indien dit wettelijk vereist is;

- verstrekt persoonsgegevens niet aan derden zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever of de eigenaar van de data;
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onderzoek (audit) te (laten) uitvoeren naar de naleving van deze privacy- en beveiligingsafspraken.

9.4 Eigendom en overdracht van data

Alle door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie blijft eigendom van de opdrachtgever en/of de betrokken gemeenten.

Alle door de opdrachtnemer tijdens de contractperiode verzamelde informatie, opgebouwde data en verkregen inzichten zijn eveneens eigendom van de opdrachtgever.

De opdrachtnemer stelt deze gegevens op eerste verzoek kosteloos ter beschikking en draagt ze bij beëindiging van de overeenkomst volledig over aan de opdrachtgever.

9.5 Beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst geeft de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst of ingebrekestelling en op eigen kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen de door de opdrachtgever gestelde termijn terug aan de opdrachtgever.

De gegevens worden aangeleverd in het door de opdrachtnemer gebruikte format, tenzij de opdrachtgever een ander toegankelijk en leesbaar format voorschrijft.

De opdrachtnemer verwijdert of vernietigt alle kopieën of delen van deze gegevens die in eigen systemen of programma's zijn opgenomen.

Na afloop van de opdracht worden alle persoonsgegevens en bijbehorende informatie gewist of vernietigd conform de eisen van de AVG.