Bijlage 1 - Programma van Eisen

Inhoudsopgave

1. Specifieke eisen aan de uitvoering van de opdracht 2

1.1 Vervoersplanning 2
1.2 Vervoer 3
1.3 Vervoersmiddelen 4
1.4 Chauffeurs 6
1.5 Begeleiding 7
1.6 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) 7
1.7 Kwaliteit en garantie 8
1.8 Informatie en communicatie 9
1.9 Combinatie vervoer 11
1.10 Privacy 11

2. Beleids- en wetswijzigingen 11

3. Financieel 11

3.1 Vergoeding 11
3.2 Facturatie en data-registratie 15
3.3 Indexering 16
3.4 Sanctiebeleid (algemeen) 16
3.5 Bonus/malusregeling 16

Aanpassingen n.a.v. Nvl 1

Aanpassingen n.a.v. Nvl 2

1. Specifieke eisen aan de uitvoering van de opdracht

1.1 Vervoersplanning

Vp-1 De vervoerder (de opdrachtnemer) dient uit te gaan van een ritplanning waarbij iedere leerling bij voorkeur dagelijks in dezelfde route wordt vervoerd, met vaste tijdstippen, vast voertuig, vaste zitplaatsindeling, vaste medepassagiers. Indien dit om organisatorische/vervoer technische redenen niet mogelijk is, dient er minimaal sprake te zijn van een vast wekelijks vervoerspatroon.

Vp-2 De gemeente Halderberge (de opdrachtgever) kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.

Vp-3 Het leerlingenvervoer wordt uitgevoerd gedurende alle weken van het jaar van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de schoolvakanties. Er wordt uitgegaan van gemiddeld 200 vervoersdagen per jaar. Indien er sprake is van weekendvervoer, betreft dit gemiddeld 80 (aanvullende) vervoersdagen.

Vp-4 De gemeente verstrekt de gegevens van de huidige vervoersbewegingen t.b.v. dit Europees aanbestedingstraject. Deze gegevens kunnen de inschrijvende partijen gebruiken om een voorlopige planning te maken en een inschatting te maken van de grootte van de opdracht. Aanbestedende dienst benadrukt dat de verstrekte gegevens gebaseerd zijn op een momentopname en hier geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Vp-5 De gemeente heeft gedurende de opdracht altijd het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden. Deze wijzigingen dienen door de vervoerder zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, per omgaande te worden uitgevoerd.

Vp-6 De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de gemeente aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen moeten door de vervoerder zelf up-to-date gehouden worden. Op het moment dat deze tijden afwijken van de reeds bekende informatie, stelt vervoerder de gemeente op de hoogte van door te voeren aanpassingen. De vervoerder informeert bij de scholen/locaties naar de studiedagen en (afwijkende) verlofdagen gedurende het schooljaar. De vervoerder onderhoudt hierover contact met de betrokkenen.

Vp-7 Gedurende de looptijd van het contract kan de gemeente de begin- en eindtijdstippen van leerlingen op de bestemmingslocaties wijzigen. Tijdens de uitvoering zal de vervoerder de gemeente informeren over de data van schoolvakanties, roostervrije dagen en andere vaste vrije dagen per school. De vervoerder onderhoudt hierover contact met de scholen.

Vp-8 De vervoerder is verplicht de door de gemeente doorgegeven mutaties en nieuw aangemelde leerlingen, uiterlijk de derde schooldag, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren. Indien dientengevolge sprake is van een nieuwe route/chauffeur/voertuig dient de nieuw aangemelde leerling uiterlijk de vijfde schooldag vervoerd te worden. Hierbij dient de vervoerder extra aandacht te hebben voor de consequenties voor de (eventuele) overige leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen hieromtrent. Dit is met name van belang voor leerlingen die moeite hebben met aanpassingen in hun dagelijkse patroon.

Vp-9 De vervoerder legt uiterlijk 3 (drie) weken voor de start van het schooljaar een concept routeplanning voor aan de gemeente ter goedkeuring. Uiterlijk 1 (één) week voor de start van het schooljaar deelt de vervoerder de definitieve planning met de gemeente.

Vp-10 Stand-still periode: vanaf 2 (twee) weken voor de start van het schooljaar tot en met 2 (twee) weken na de start van het schooljaar hoeft de vervoerder geen grote mutaties of

nieuwe aanmeldingen in de routeplanning op te nemen. Aanmeldingen die in deze periode zijn gedaan zullen uiterlijk in de derde week na de start van het schooljaar worden verwerkt.

Vp-11 Bij stelselmatige tijdsoverschrijding worden de betreffende routes door vervoerder opnieuw ingedeeld, zonder dat dit tot extra kosten voor de gemeente leidt.

Vp-12 De gemeente kan van vervoerder verlangen om wijzigingen aan te brengen in de routeplanning, de inzet van chauffeurs en/of de indeling van een vervoermiddel. De gemeente zal daartoe een gemotiveerd verzoek richten tot vervoerder.

Vp-13 Structurele wijzigingen in de planning mogen alleen worden uitgevoerd na akkoord van de gemeente. Mocht de vervoerder benaderd worden door ouders/verzorgers en/of scholen met het verzoek om een structurele wijziging door te voeren dan dient de vervoerder door te verwijzen naar de gemeente. Structurele wijzigingen in het leerlingenvervoer worden direct teruggekoppeld naar de ouders/verzorgers.

Vp-14 De noodzakelijke inzet van vervangend vervoer als gevolg van uitval van het reguliere voertuig is voor rekening van vervoerder.

1.2 Vervoer

Voor de leerlingen en hun ouders/verzorgers is het belangrijk dat het vervoer niet langer duurt dan strikt noodzakelijk is. Daarnaast is het belangrijk dat de kinderen op tijd school worden afgezet, zodat ze niet te laat komen in de lessen.

Vv-1 Het vervoer van de leerlingen vindt plaats conform de laatst bekende wettelijke eisen en overige regelgeving op het gebied van personenvervoer en in het bijzonder leerlingenvervoer.

Vv-2 Vervoerder werkt met vaste chauffeurs op vaste routes en vaste vervangers. Het uitgangspunt is dat iedere route beschikt over één vaste chauffeur. Indien dit om organisatorische/vervoer technische redenen niet mogelijk is, geldt een maximum van drie vaste chauffeurs per route per week. Indien een leerling om onvermijdelijke redenen in meerdere routes is ingepland geldt een maximum van zes verschillende vaste chauffeurs per maand.

Vv-3 Vervoerder haalt de leerling van het afhaaladres op volgens een dagelijks vast rooster van school, brengt hem/haar naar de schoollocatie en na retour. Afwijkende ophaal– en afzettijden kunnen uitsluitend in overleg met en na goedkeuring van de gemeente in het vervoersplan worden opgenomen.

Vv-4 Onder ‘aanvangstijd’ op school/locatie wordt het volgende verstaan: de starttijd conform het rooster minus 5 minuten. Zo wordt gewaarborgd dat leerlingen nog tijd hebben om tijdig voor de start van de lessen in de klas aanwezig te zijn. Dit betekent dat een leerling met een schoolrooster dat start om 08:30 uur een aanvangstijd heeft van 08:25 uur. Gezien de eis vv-5 dient deze leerling tussen 08:10 uur en 08:25 aanwezig te zijn op school.

Vv-5 Vervoerder levert de leerling binnen een marge van maximaal 15 minuten vóór de aanvangstijd van de school af aan de school en haalt de leerling binnen een marge van maximaal 15 minuten na de vaste eindtijd van de school af van de school. De chauffeur moet erop toezien dat de leerling daadwerkelijk het schoolplein oploopt en is overgedragen aan een medewerker van de school.

Vv-6 De reistijd van een individuele leerling mag maximaal 60 minuten bedragen gerekend vanaf het moment dat hij/zij instapt, tot het moment dat hij/zij uitstapt op zijn/haar eindbestemming en gemeten onder normale omstandigheden. Langere reistijden kunnen

uitsluitend in overleg met, en na goedkeuring van de gemeente in het vervoersplan worden opgenomen.

Vv-7 De vervoerder mag ervan uitgaan, dat de leerling aanwezig is op de afgesproken instapplaats op het afgesproken tijdstip. Mocht dit toch niet het geval zijn dan mag de chauffeur niet meer dan twee minuten wachten op de leerling. Hij zal, wanneer de instapplaats bij het woonadres is, duidelijk kenbaar moeten maken dat hij staat te wachten. Wanneer de leerling niet klaar staat moet de chauffeur doorrijden en dit aan de centrale van de vervoerder melden. De vervoerder zorgt dat deze melding geregistreerd wordt in de klachten- en meldingenadministratie en neemt daarnaast contact op met de ouders/verzorgers van de leerling.

Vv-8 De vervoerder dient rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits.

Vv-9 Vervoerder is verantwoordelijk voor en zorgt voor de handhaving van de orde en rust in de voertuigen. Ingeval van problemen, bijv. bij structurele problemen op een bepaalde route, neemt hij contact op met de gemeente.

1.3 Vervoersmiddelen

Het is van belang dat het leerlingenvervoer niet alleen kwalitatief goed is maar dat ook een hoge veiligheidsstandaard wordt toegepast.

Vm-1 De uitvoering van het leerlingenvervoer kan plaatsvinden met de volgende voertuigen:

- Een taxi met maximaal 3+1 zitplaatsen;
- Een taxibusje met maximaal 8+1 zitplaatsen;
- Een rolstoelbus met maximaal 8+1 zitplaatsen (incl. 1 à 2 rolstoelplaatsen);

De vervoerder dient te beschikken over voldoende voertuigen om het vervoer te kunnen uitvoeren. Bij de in te zetten voertuigen garandeert de vervoerder dat het maximale aantal leerlingen vervoerd kan worden.

Vm-2 De in te zetten voertuigen zijn door de rijksdienst voor het wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi c.q. bus (Wet personenvervoer).

Vm-3 De in te zetten voertuigen zijn voorzien van voldoende en goedwerkende veiligheidsgordels en dat erop wordt toegezien dat deze worden gebruikt.

Vm-4 De in te zetten voertuigen zijn voorzien van in functie zijnde kindersloten.

Vm-5 De in te zetten voertuigen zijn rookvrij, dat wil zeggen dat er in het geheel niet in gerookt wordt op enig tijdstip van de dag.

Vm-6 De in te zetten voertuigen zijn voorzien van de standaard veiligheidsuitrusting zoals brandblusser, verbandtrommel, noodhamer en gordelsnijder.

Vm-7 Bij winterse omstandigheden is het gebruik van winterbanden of all weather banden verplicht.

Vm-8 De in te zetten voertuigen dienen voldoende verwarmd te kunnen worden en over airco te beschikken.

Vm-9 De in te zetten voertuigen zijn goed onderhouden en zien er verzorgd uit.

Vm-10 De in te zetten voertuigen zijn voorzien van adequate handsfree te bedienen communicatieapparatuur.

Vm-11 De in te zetten voertuigen zijn uitgerust met een ritregistratiesysteem, Boordcomputer Taxi (BCT)/Mobiele data Terminal (MDT) of koppeling met de Centrale Data Terminal (CDT). Hiermee worden realtime ritgegevens verzameld en vastgelegd. Mutaties dienen direct in de BCT van de chauffeur zichtbaar te zijn en te worden vastgelegd in de ritgegevens.

Vm-12 Sommige kinderen dienen vervoerd te worden op stoelverhogers of met gebruik van gordelkapjes. De vervoerder zorgt in voorkomend geval voor de aanwezigheid van deze voorzieningen. Afwijkende voorzieningen zoals speciale of afwijkende kinderstoelen of zevenpuntsgordels zijn voor de verantwoordelijkheid van ouders/verzorgers. Deze speciale voorzieningen blijven bij de leerlingen (school/thuis) en blijven niet achter in het voertuig.

Vm-13 De in te zetten voertuigen bestemd voor rolstoelvervoer zijn voorzien van een voor alle typen rolstoelen en passagiers goedgekeurd vergrendelsysteem dat wordt toegepast tijdens de rit, zoals vastgelegd in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR). Tevens dient het voertuig te beschikken over het rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS). Losse onderdelen van het vastzetsysteem moeten veilig zijn opgeborgen tijdens de rit.

Vm-14 De voertuigen voor rolstoelvervoer zijn voor een goede bereikbaarheid voorzien van een voldoende ruime toegang aan de achterzijde van het voertuig, met een lift– of oprijplaat, zodanig dat het inrijden van de rolstoel op een ergonomisch verantwoorde wijze kan plaats vinden.

Vm-15 De gemeente Halderberge conformeert zich aan de Regeling Bevordering Gebruik Schone Wegvoertuigen (Rbsw; https://wetten.overheid.nl/BWBR0045768/2021-11-04) en stelt de volgende milieueisen aan in te zetten voertuigen:

- Vanaf de start van de opdracht t/m 31-12-2030 dient minimaal 38,5% van de in te zetten voertuigen emissievrij te zijn;
- Niet-emissievrije voertuigen die gedurende de looptijd van deze opdracht worden ingezet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm. Indien hierbij gebruikt wordt gemaakt van diesel-voertuigen, dienen deze voorzien te zijn van een gecertificeerd roetfilter;
- Vanaf 01-01-2031 dienen alle in te zetten voertuigen emissievrij te zijn.

De gemeente Halderberge is zich bewust van de problematiek met en de beschikbaarheid van geschikte emissievrije rolstoelbussen. Daarom zijn eventueel in te zetten rolstoelbussen van bovenstaande milieueisen uitgezonderd. De gemeente Halderberge volgt de technische ontwikkelingen echter nauwgezet en kan besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op rolstoelbussen. In dat geval zal de gemeente met de inschrijver in gesprek gaan om de ingroei van zero emissie rolstoelbussen af te stemmen. Zie ook de herzieningsclausule zoals deze beschreven staat in de inschrijvingsleidraad.

Aanvullend stelt de gemeente Halderberge de volgende eisen ten aanzien van milieuvriendelijkheid:

- Het onderhoudssysteem van alle voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken;
- Alle chauffeurs hebben de cursus "Het Nieuwe Rijden" met goed resultaat gevolgd.

1.4 Chauffeurs

De chauffeur speelt een zeer belangrijke rol in het vervoer. De chauffeur moet daarom niet alleen voldoen aan een aantal algemene kwaliteitscriteria zoals kwaliteitseisen omtrent opleiding, rijgedrag en dienstverlening, maar ook aan eisen in het omgaan met en bejegenen van (kwetsbare) leerlingen en hun ouders/verzorgers. Aan de in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld.

Cf-1 De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.

Cf-2 De chauffeur is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.

Cf-3 De chauffeur is representatief, vriendelijk en respectvol naar de leerlingen en naar de andere directbetrokkenen bij het vervoer.

Cf-4 De chauffeur gaat vertrouwelijk om met alles wat hem/haar ter kennis komt over de leerling en/of zijn ouders/verzorgers en zal deze kennis nimmer delen met derden.

Cf-5 De chauffeur maakt geen foto-, video- of geluidsopnames van leerlingen anders dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.

Cf-6 De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.

Cf-7 De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal.

Cf-8 De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de leerlingen in de route (aangeleverd door de gemeente of ouders/verzorgers aan de vervoerder).

Cf-9 De chauffeur beschikt - aantoonbaar door de vervoerder - over kennis van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer. De gemeente hecht hieraan grote waarde. In dit kader hebben alle chauffeurs voor inzet de training Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer ABC gevolgd, of alternatief de online training Contractvervoer (Leerlingenvervoer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) gevolgd.

Cf-10 De chauffeur neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij ook leerlingen naartoe vervoerd (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de vervoerder

Cf-11 De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de gemeente.

Cf-12 De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.

Cf-13 De chauffeur heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de bestemmingen binnen deze opdracht.

Cf-14 De chauffeur ziet erop toe dat het vervoer veilig en zorgvuldig plaatsvindt. Speelgoed of andere voorwerpen die in het voertuig hinder of gevaar op leveren, moeten volgens aanwijzing van de chauffeur/begeleid(st)er worden opgeborgen.

Cf-15 De chauffeur parkeert het voertuig in principe zodanig dat leerlingen niet de straat over hoeven te steken om de school of de huisdeur te bereiken. Ingeval leerling toch de straat moet oversteken begeleidt de chauffeur hierbij.

Cf-16 De chauffeur houdt zich aan de aanwijzingen van het schoolpersoneel voor het afzetten en ophalen van de leerling(en) bij school.

Cf-17 De chauffeur is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en de vervoerder dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).

1.5 Begeleiding

Er is standaard geen begeleiding aanwezig in de voertuigen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de begeleiding in te zetten door de vervoerder en begeleiding in te zetten vanuit ouders/verzorgers/school/gemeente. In voorkomend geval wordt in eerste instantie onderzocht of een begeleider vanuit ouders/verzorgers/school/gemeente kan worden ingezet.

Bg-1 De gemeente dient altijd de mogelijkheid te hebben om een begeleider in te laten zetten. Indien dit gaat om een begeleider vanuit ouders/verzorgers/school/ gemeente dient de vervoerder kosteloos een zitplek vrij te houden voor deze begeleider. Het kan ook zijn dat aan vervoerder wordt verzocht een begeleider in te zetten. In dat geval vergoedt de gemeente een bedrag van € 40,00 excl. btw per uur voor de inzet van deze begeleider. De begeleiding begint vanaf het moment dat de eerste leerling instapt, tot de laatste leerling in de klas is gebracht. Bij de terugreis begint de begeleiding vanaf vertrek van de school tot het moment dat de laatste leerling uit de bus stapt.

Bg-2 Begeleiders hebben een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en hebben een servicegerichte instelling en hebben affiniteit met de doelgroep. Zij zijn representatief en hebben goede omgangsvormen. Zij zijn fysiek in staat om bijvoorbeeld een rolstoel te duwen.

1.6 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Vog-1 Chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor een geldige chauffeurspas. De afdeling Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG) van Justis is verantwoordelijk voor de screening van aanvragers van een VOG en de uitgifte van een VOG. Wanneer een aanvrager of drager van een VOG in aanraking komt met justitie, wordt dit direct doorgegeven aan het COVOG. Het VOG wordt dan niet verstrekt of, indien het al verstrekt is, direct ingetrokken.

Kiwa Register Nederland is verantwoordelijk voor de uitgifte van chauffeurspassen.

Het COVOG staat rechtstreeks in verbinding met Kiwa. Bij intrekking van een VOG stelt COVOG Kiwa direct op de hoogte en Kiwa trekt vervolgens de chauffeurspas van de betreffende chauffeur in.

Door de directe koppeling tussen het COVOG en Kiwa hoeft de vervoerder voorafgaand aan de start van de overeenkomst geen VOG van (potentieel) in te zetten chauffeurs voor te leggen. Een kopie van de geldige chauffeurspas dient op verzoek voorgelegd te worden.

De gemeente heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een (nieuwe) kopie van de chauffeurspas op te (laten) vragen. Dit geldt overigens onverminderd voor een (kopie) VOG.

De vervoerder is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas.

Vog-2 De vervoerder dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (‘VOG werk bij een organisatie, stichting of (overheids)instantie’) te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal

aan de gemeente overhandigd te worden. De gemeente heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen.

Vog-3 De vervoerder heeft jegens de gemeente een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Melding moet binnen 48 uur plaats te vinden.

1.7 Kwaliteit en garantie

In de praktijk blijkt dat de verwachtingen die leerlingen en ouders/verzorgers hebben van het leerlingenvervoer niet altijd overeenkomen met het vervoersregelement van het vervoer. Wanneer dat zo is dan moeten zij een klacht in kunnen dienen of een melding kunnen maken om hun onvrede kenbaar te maken aan de vervoerder en aan de gemeente.

Kw-1 Voor de start van het nieuwe schooljaar, alsmede voor of bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, maakt de chauffeur persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerling(en). De vervoerder neemt hiertoe het initiatief en zorgt voor registratie van de kennismakingsgesprekken. Het staat de gemeente vrij om deze registraties voor controledoeleinden in te zien. Het voeren van kennismakingsgesprekken wordt niet aanvullend vergoed.

Kw-2 De vervoerder informeert de ouders/verzorgers minimaal 5 werkdagen voor de eerste schooldag van het schooljaar over ophaal- en afzettijdstippen en opstapplaatsen voor het komende schooljaar.

Kw-3 Vervoerder geeft de gemeente maximaal inzicht in de wijze waarop het vervoer verloopt op zodanige wijze dat hierop invloed kan worden uitgeoefend door de gemeente. Dit betekent dat de vervoerder minimaal maandelijks een rapportage aan de gemeente overlegt. De vorm en exacte inhoud van deze maandrapportage stemmen de gemeente en de vervoerder tijdens de implementatieperiode verder af. De gemeente is altijd vrij om de vorm en inhoud gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. De vervoerder dient hier kosteloos aan mee te werken.

Kw-4 Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen de gemeente en de vervoerder. Tijdens dit overleg bespreken zij o.a. de kwaliteit van het vervoer, de prestaties op de onderwerpen uit kw-3, te verwachten ontwikkelingen en innovaties. Indien de prestaties en/of de gemeente hierom verlangen (één en ander door de gemeente te bepalen), stelt de vervoerder een plan van aanpak ter verbetering op en voert dit na akkoord van de gemeente uit.

Kw-5 In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de gemeente sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de vervoerder een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal 5 gegronde klachten per 100 uitgevoerde ritten (d.w.z. 5% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden én bij structurele klachten, zal de vervoerder binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de vervoerder. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt de vervoerder in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie 3.4) in werking.

Kw-6 Jaarlijks voert de vervoerder een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger en diens ouders/verzorgers. De vragen worden vooraf met de gemeente afgestemd en ter goedkeuring voorgelegd. De resultaten worden besproken met de gemeente. Als de resultaten uit het KTO

aanleiding geven tot verbeteringen dan dient de vervoerder binnen 4 weken een verbeterplan aan te leveren bij de gemeente.

1.8 Informatie en communicatie

Door goed en duidelijke te communiceren kunnen klachten en meldingen voorkomen worden. Met de hieronder gestelde eisen omtrent de communicatie hopen we te bereiken dat het aantal klachten en meldingen beperkt blijft en dat ook de relatie tussen de vervoerder, leerlingen, scholen en gemeente goed blijft.

Ic-1 Vervoerder wijst speciaal ten behoeve van de gemeente één contactpersoon en een vervangend contactpersoon (lijst met namen en functies contactpersonen overleggen bij de verificatie).

Ic-2 Vervoerder stelt in overleg met de gemeente een communicatieprotocol op en beheert dit gedurende de looptijd van de overeenkomst. Hierin zijn opgenomen de te volgen procedures, de contactpersonen, de te hanteren informatiedragers en de relevante gegevensbestanden.

Ic-3 Vervoerder stelt een vervoerreglement op waarin tenminste zijn opgenomen:

- De rechten en plichten van de leerlingen en ouders/verzorgers (spelregels).
- Communicatieprocedures naar ouders/verzorgers en scholen.
- Communicatie naar de gemeente.
- De contactgegevens van de vervoerder en de gemeente.
- Uitleg over de klachtenprocedure.
- Een meldpunt voor ouders/verzorgers en scholen t.b.v. meldingen en het inwinnen van informatie voor, tijdens en na het vervoer.
- Een telefoonnummer voor het meldpunt tegen ten hoogste lokaal tarief. 0900- nummers zijn daarbij niet toegestaan.

Voor rolstoelvervoer is het reglement gebaseerd op de code VVR.

Het reglement vereist de goedkeuring van de gemeente en wordt voor de start van ieder schooljaar en/of bij instromen van nieuwe leerlingen in het vervoer door vervoerder aan de ouders/verzorgers en aan de scholen ter hand gesteld.

Ic-4 De vervoerder moet beschikken over een centraal informatiepunt dat aan de volgende minimale eisen voldoet:

- Een centraal telefoonnummer;
- Bereikbaar van 30 minuten voor de aanvang van de eerste rit tot 60 minuten na afloop van de laatste rit;
- Goede communicatieve vaardigheden van de medewerkers alsmede een servicegerichte en klantvriendelijke houding;
- Directe verbinding met de ingezette voertuigen is altijd mogelijk;
- Het telefoonnummer is gratis of een regulier tarief;
- Alle relevante gegevens met betrekking tot het leerlingenvervoer, waaronder alle relevante gegevens van de leerling, zijn direct voorhanden.

Ic-5 Elke chauffeur heeft een overzicht in zijn voertuig van de leerlingen die worden vervoerd. In dat overzicht zijn tenminste de volgende gegevens opgenomen:

- N.A.W. – gegevens van de leerling;
- Ophaaladres;
- Specifieke kenmerken van de leerling;
- Telefoonnummer huisadres;
- Adres school van de leerling;

- Telefoonnummer van de school;
- Tijdstippen van afhalen;

Tijdstippen van afzetten.

Ic-6 Ingeval van ernstige vertraging, waardoor een afwijking in het ophalen van of afleveren bij de school of het huisadres/opstapplaats van meer dan 15 minuten dreigt te ontstaan, neemt de vervoerder daarover zo snel mogelijk contact op met alle betrokkenen (ouders/verzorgers, school, etc.). Uiteraard doet de vervoerder er alles aan om eventuele vertragingen zoveel als mogelijk te beperken.

Ic-7 Vervoerder informeert meteen de ouders/verzorgers, de school en de gemeente in geval van calamiteiten zoals bijvoorbeeld:

- Een verkeersongeval met de bus,
- Een ernstig verkeersongeval waar de leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de rit,
- Geweld in de bus,
- Onder vermelding van;
- De naam van de chauffeur,
- De leerlingen welke zich in het voertuig bevonden op het moment dat het feit zich voordeed,
- De toestand waarin deze leerlingen zich bevinden,
- De aard van de calamiteit.

De maximale responsetijd in geval van calamiteiten bij het vervoer bedraagt 1 uur na kennisname van de calamiteit. Gemeente en vervoerder stellen tijdens de implementatiefase gezamenlijk een calamiteitenprotocol op.

Ic-8 Vervoerder communiceert vooraf met de ouders/verzorgers van de betrokken leerlingen elke (tijdelijke) wijziging in de routeplanning, in de inzet van chauffeur en/of voertuig.

Ic-9 De vervoerder bepaalt, zo nodig in overleg met de chauffeur, wanneer en of er ten gevolge van bijzonder slechte weersomstandigheden niet of slechts met vertraging zal worden gereden. Dit dient via het centraal informatiepunt, tijdig te worden gecommuniceerd met gemeente, ouders/verzorgers en eventueel leerlingen. Ook hier dient wederom duidelijk te worden aangegeven door de vervoerder hoe de tijdelijk afwijkende vervoersplanning zijn effect zal krijgen. De vervoerder levert een slecht weer protocol aan dat vervoerder en gemeente tijdens de implementatieperiode verder af zullen stemmen.

Ic-10 Vervoerder registreert alle ingediende klachten en de maatregelen die worden genomen ter oplossing dan wel ter voorkoming van klachten. Zij handelt alle klachten zelf af en rapporteert hierover periodiek aan de gemeente. Een indiener van een klacht ontvangt binnen 48 uur een bevestiging van ontvangst en de uiterlijke afhandeltermijn van klachten bedraagt 7 werkdagen. De gemeente wenst de exacte invulling m.b.t. de klachtenafhandeling tijdens de implementatieperiode verder met de vervoerder af te stemmen.

Ic-11 Vervoerder hanteert gebruikersvriendelijke procedures voor het afhandelen van klachten van gebruikers. Deze procedures zijn zo compleet en helder mogelijk.

Ic-12 De vervoerder informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar schriftelijk over het vervoersregelement en relevante kenmerken van de geplande ritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de vervoerder bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging of nieuwe leerling gedurende het schooljaar, dan bevat de

informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een (gewijzigde) ophaaltijd of (gewijzigde) chauffeur.

1.9 Combinatie vervoer

Het leerlingenvervoer van de gemeente Halderberge is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van (personen)vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gemeente.

De vervoerder dient, ook lopende het contract, zoveel mogelijk te onderzoeken of, en zo ja welke combinatieritten er mogelijk zijn met andere vervoerders en/of andere gemeenten, wat voor de gemeente Halderberge zou kunnen leiden tot een kostenbesparing.

Cv-1 Combinatieritten zullen uitsluitend in overleg en na toestemming van de gemeente plaatsvinden. De gemeente kan aanwijzingen geven, omdat de gemeente zicht heeft op andere vervoerders bij omliggende gemeenten.

Cv-2 Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (buiten de gemeente Halderberge) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit hoofdstuk en na uitdrukkelijke toestemming van alle gemeenten.

Cv-3 Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de gemeente mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde school maar vanuit een andere gemeente (buiten de gemeente Halderberge) gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de gemeente, dan dient de vervoerder mee te werken aan een wens van de gemeente de besparing te realiseren. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de gemeente via de vervoerder van een andere gemeente reizen.

1.10 Privacy

Pv-1 Vervoerder zal (persoons)informatie zeer vertrouwelijk behandelen en alleen onder strikte geheimhouding beschikbaar stellen aan haar personeel voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening.

Pv-2 Vervoerder zal (persoons)informatie van leerlingen niet aan derden ter beschikking stellen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de gemeente.

2. Beleids- en wetswijzigingen

Toekomstige aanpassingen in wet- en regelgeving en beleid in het leerlingenvervoer kunnen ertoe leiden dat wijzingen worden doorgevoerd in de uitvoering van deze opdracht. De vervoerder is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Voorbeelden hiervan zijn o.a. (niet uitputtend) een gefaseerde afbouw van het aangepast leerlingenvervoer of een afname van het volume in het aangepast leerlingenvervoer door bevordering van zelfredzaamheid van de leerlingen. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd na overleg tussen gemeente en vervoerder.

Tevens behoudt de gemeente zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer.

3. Financieel

3.1 Vergoeding

De vergoeding aan de vervoerder bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

- *Startkilometers per leerling per rit*

- *Tarief per kilometer per leerling (gebaseerd op directe kilometers).*

Het tarief per kilometer per leerling dient in deze procedure geoffreerd te worden.

Ve-1 Starttarief

Het starttarief per leerling per rit bedraagt 4 keer het tarief per leerlingkilometer. Er is sprake van een opslag voor ritten voor rolstoelgebruikers.

Ve-2 Tarief per leerlingkilometer

De vergoeding aan de vervoerder wordt gebaseerd op alle uitgevoerde leerlingritten gedurende een maand.

Onder een leerlingrit wordt de reis tussen het opstappunt/huisadres (A) van de leerling tot en met het uitstappunt/eindbestemming (B) van de leerling verstaan (directe A-B kilometers, gebaseerd op de kortste route aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Andes volgens de standaard instellingen). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.

De vervoerder bepaalt jaarlijks het aantal leerlingkilometers per rit met behulp van de routeplanner Andes en legt dit voor aan de gemeente. Deze leerlingkilometers blijven ongewijzigd voor het gehele schooljaar, tenzij er sprake is van een wijziging in de betreffende leerlingrit, zoals door een verhuizing of aanpassing van bestemmingsadres.

Bij twijfel of onenigheid met betrekking tot de door de vervoerder berekende leerlingkilometers t.o.v. de berekening door de gemeente, is de berekening door de gemeente leidend.

De opdrachtnemer dient de routeplanner Andes te hanteren, kortste route.

Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen gemeente en vervoerder wel wordt besloten.

Ve-3 Veerovergangen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit. Vergoeding van de pontkosten vindt uitsluitend plaats na afstemming en schriftelijke goedkeuring van de gemeente. De kortste afstand (met de auto en in voorkomend geval incl. pont) is leidend voor de bepaling van het aantal leerlingkilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.

Ve-4 Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde leerlingritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per leerling) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd. Indien de ritdata niet aantoonbaar maakt dat een leerlingrit is uitgevoerd, dient de vervoerder op een andere wijze aan te tonen dat een rit gereden is.

Ve-5 Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra reiskilometers worden niet vergoed aan de vervoerder.

Ve-6 Bij ziekte of afmelding van een leerling wordt de leerlingrit niet vergoed aan de vervoerder, tenzij de ziek- of afmelding minder dan één uur voor het eerste geplande ophaaltijdstip van de rit is gedaan. De vervoerder dient het tijdstip van ziek-/afmelden in dat geval aan te tonen.

Ve-7 Loosmeldingen worden vergoed. Loosmeldingen zijn alle leerlingritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd én niet vooraf is afgemeld, bijvoorbeeld door het niet aanwezig zijn van een leerling. De vergoeding voor de loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde leerlingrit voor de loosgemelde leerling. De vervoerder verstrekt wekelijks een overzicht met alle loosmeldingen aan de gemeente. Daarnaast dient vervoerder de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse data t.b.v. de

facturatie. Indien ritten van dezelfde leerling meer dan 3 keer in één kalendermaand terecht worden loosgemeld wordt dit door de gemeente gekenmerkt als 'onaanvaardbaar gedrag' en hanteert de gemeente de procedure zoals opgenomen in de geldende beleidsregel. Dit kan voor de leerling/ouders/verzorgers leiden tot een waarschuwing en in het uiterste geval (bij herhaling) tot (tijdelijke) schorsing uit het vervoer.

Ve-8 Opslagen

In een aantal situaties is er, naast het standaard aantal startkilometers, sprake van een opslag. Onderstaand is een tabel weergegeven waarin de opslagen zijn opgenomen. Per opslag wordt vervolgens een korte beschrijving gegeven. Alle opslagen worden berekend voor de leerlingritten van de leerling waar de indicatie betrekking op heeft.

Omschrijving opslag	Opslag in kilometers
Startkilometers (per leerlingrit)	4
Indicatie rolstoelvervoer (per leerlingrit)	8
Indicatie personenauto (per leerlingrit)	6
Indicatie kleinschalig/individueel vervoer (per leerlingrit)	10
Verre ritten (opslag in € per leerlingkilometer boven 25 km)	€ 0,40 per km vanaf 25,1 km

Fictief Rekenvoorbeeld 1:	Fictief Rekenvoorbeeld 2 (rolstoelindicatie):
Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 0,90 ex. btw. A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer. Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten). Vergoeding leerling X per rit: (4 + 7,8 kilometer) x € 0,90 = € 10,62 ex. btw. Vergoeding leerling X in maand Y: 36 ritten x € 10,62 = € 382,32 ex. btw	Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 0,90 ex. btw. A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer. Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten). Vergoeding leerling X per rit: (4 + 8 + 7,8 kilometer) x € 0,90 = € 17,82 ex. btw. Vergoeding leerling X in maand Y: 36 ritten * € 17,82 = € 641,52 ex. btw

Ve-9 Opslag voor indicatie Rolstoelvervoer

Omdat leerlingen die reizen met een rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht vragen van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslag als er sprake is van een leerlingrit met een rolstoel (op indicatie van de gemeente). De opslag is uitsluitend van toepassing op de leerlingrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker, niet op de leerlingritten van de overige, niet geïndiceerde leerlingen in hetzelfde voertuig.

De opslag voor rolstoelvervoer geldt niet voor een reiziger met een vouwrolstoel, omdat die vervoerd kan worden in een regulier voertuig.

Ve-10 Opslag voor indicatie Personenauto

De gemeenten kunnen een indicatie Personenauto toekennen aan een leerling indien deze niet in een taxibus kan worden vervoerd. De opslag wordt uitsluitend toegepast op de ritten

van de leerling waaraan de indicatie is toegekend. M.a.w. deze opslag is niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen een taxi/personenauto wordt ingezet.

Ve-11 Opslag voor indicatie Kleinschalig vervoer

Voor ritten die worden verreden met leerlingen met de indicatie 'kleinschalig vervoer' is de combinatie met medeleerlingen toegestaan tot een maximum van 3 medereizigers. Deze opslag is van toepassing indien de opdrachtgever een combinatiebeperking oplegt aan de opdrachtnemer waardoor een route gesplitst moet worden. Deze opslag mag uitsluitend in rekening worden gebracht voor de leerlingrit waarvoor de combinatiebeperking wordt toegepast. De betreffende leerling krijgt een indicatie 'kleinschalig vervoer'.

Ve-12 Opslag voor indicatie Individueel vervoer

Voor ritten die worden verreden met leerlingen met de indicatie 'individueel vervoer' (er is geen combinatie met andere leerlingen toegestaan), afgegeven door de opdrachtgever, geldt een opslag. Deze opslag is dus niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen individueel wordt vervoerd.

Ve-13 Dubbele opslagen

Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan mogen de opslagen bij elkaar worden opgeteld.

Fictief Rekenvoorbeeld 3 (rolstoelindicatie én individueel):

Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 0,90 ex. btw.

A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer.

Vergoeding kilometers leerling X per rit:

(4 km (starttarief) + 8 km (rolstoelvervoer) + 10 km (individueel vervoer) + 7,8 km) * € 0,90 = € 26,82

Ve-14 Opslag voor Verre ritten

Voor leerlingritten tot en met 25,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief per leerling. Voor leerlingritten vanaf 25,1 km geldt boven de 25,0 km het geoffreerde kilometertarief + € 0,40 per leerlingkilometer.

Fictief Rekenvoorbeeld 4:

Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 0,90 ex. btw.

A-B afstand leerling X; 37,8 kilometer.

Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).

Vergoeding leerling X per rit:

((4 kilometer + 25,0 kilometer) * € 0,90) + (12,8 * (€ 0,90 + € 0,40)) = € 42,64 ex. btw.

Vergoeding leerling X in maand Y: 36 ritten * € 42,64 = € 1.535,04 ex. btw

Ve-15 Indien een toe-/afname van het vervoersvolume leidt tot een structurele vermindering of vermeerdering van de vervoersinzet door de vervoerder (minimaal 20%), treedt opdrachtgever met de vervoerder in overleg. Gezamenlijk stemmen zij eventuele vervolgmaatregelen af.

3.2 Facturatie en data-registratie

Fa-1 De vervoerder dient digitaal een totaalfactuur van de gereden ritten per maand (binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende maand) in, inclusief een digitaal bestand met minimaal de volgende gegevens:

- Aantal uitgevoerde leerlingenritten;
- Directe A-B leerlingkilometers per leerlingrit;
- Ritplanning (leerlingnamen/uniek leerlingnummer, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen);
- Roostertijden en aanvangstijden conform vv-4;
- Naam ingezette chauffeur per rit;
- Kenteken ingezet voertuig;
- Percentage inzet duurzame ZE voertuigen;
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;
- Overschrijding van de maximale individuele reisduur en de reden daarvan;
- Loosmeldingen;
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers);
- Datum en tijdstip van af-/ziekmelden;
- Klachten incl. aard, gegrond/ongegrond/tijdstip van indienen, tijdstip van afhandelen, aangedragen oplossing.

Fa-2 Alle bovenstaande gegevens moet de vervoerder maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de gemeente verstrekken. De gemeente behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren. De exacte inhoud van de gegevens stemmen de gemeente en de vervoerder gezamenlijk af tijdens de implementatieperiode. Het besluit van de gemeente is daarin te allen tijde leidend. Daarnaast kan de gemeente de vereiste inhoud van de gegevens gedurende de looptijd va de overeenkomst wijzigen. De vervoerder dient hier kosteloos aan mee te werken.

Fa-3 Op de factuur dient de eventuele malus apart inzichtelijk te worden gemaakt (conform de tabellen in 3.5.).

Fa-4 Op de factuur dienen eventuele vergoedingen t.b.v. begeleiding te worden gespecificeerd en apart te worden vermeld.

Fa-5 De gemeente betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, ervan uitgaande dat de gemeente de factuur goedkeurt.

Fa-6 De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw-verrekening.

Fa-7 De gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren.

Fa-8 De gemeente eist dat in minimaal 92% van de ritten gps-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de gps-locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de leerling (loosmelding). De gemeente wil de mogelijkheid openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen.

3.3 Indexering

In-1 Opdrachtnemer is gerechtigd om alle tarieven gedurende de overeenkomst te indexeren. Hiervoor geldt het volgende:

De opdrachtnemer kan per 1 januari van ieder jaar de hoogte van de vergoedingen aanpassen, aan het door het Panteia vast te stellen prijsindexeringcijfer voor zorgvervoer en taxi, oftewel NEA-index.

In-2 De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2027.

In-3 Inhaalslagen voor niet toegepaste prijs- en/of tariefaanpassingen zijn niet mogelijk.

3.4 Sanctiebeleid (algemeen)

Sa-1 Indien structureel sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de vervoerder heeft de gemeente het recht om de vervoerder één of meerdere routes te ontnemen en hiervoor een andere vervoerder in te schakelen. De vervoerder zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de gemeente te maken extra kosten.

Sa-2 Door de gemeente kan een boete in rekening worden gebracht van € 5.000,- wanneer de uitvoerder van de opdracht in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

3.5 Bonus/malusregeling

Bm-1 De gemeente acht het van groot belang dat de maximale individuele reisduur wordt gehanteerd zoals beschreven in 4.1., vv-05. Om die reden hanteert de gemeente een malusregeling i.r.t. de maximale individuele reisduur. Minimaal 94% van de uitgevoerde leerlingritten binnen een maand dient binnen de gestelde maximale individuele reisduur te worden uitgevoerd. Als de vervoerder slechter presteert dan 94%, kan de gemeente een korting (malus) toepassen op het factuurbedrag in de betreffende maand. Zie onderstaande tabel voor de toe te passen malus percentages:

Percentage/maand van de ritten binnen de maximale individuele reistijd	Percentage bonus/malus
³94%	0%
<94% en ³92%	-2%
<92% en ³90%	-4%
<90%	-6%

Bm-2 De gemeente Halderberge hecht grote waarde aan de kwaliteit van het vervoer en de beleving door de leerlingen en hun ouders/verzorgers. Daarom stelt de gemeente een maximumtermijn voor het afhandelen van klachten. Deze afhandeltermijn bedraagt 7 (zeven) werkdagen (zie ook 4.8, ic-11). Tenminste 94% van het aantal ingediende klachten dient binnen deze afhandeltermijn afgehandeld te zijn. Bij een lager percentage kan de gemeente een korting (malus) toepassen op het factuurbedrag in de betreffende maand. Zie onderstaande tabel voor de toe te passen malus percentages:

Percentage/maand van de klachten binnen de maximale afhandeltermijn	Percentage bonus/malus
³94%	0%
<94% en ³92%	-2%
<92% en ³90%	-4%
<90%	-6%

Bm-3 Jaarlijks beoordeelt de gemeente de prestaties van de vervoerder op de gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen. Bij prestaties minimaal conform het gestelde en bij algehele tevredenheid van de gemeente (één en ander te bepalen door de gemeente) zal de gemeente een bonus toekennen van € 5.000,-. Deze bonus kan per schooljaar eenmalig worden toegekend en dient ten gunste te komen van het personeel van de vervoerder dat direct betrokken is bij de uitvoering van deze opdracht. In het bijzonder bedoelt de gemeente daarmee de chauffeurs, begeleiders en planners.

Aspecten die de gemeente o.a. beoordeelt bij het vaststellen of wel of geen aanspraak is op de genoemde bonus (niet uitputtend):

- Resultaten van het KTO;
- Klachtafhandeling;
- Stiptheid;
- Individuele reisduur.

De bonus-beoordeling door de gemeente vindt plaats aan het einde van ieder schooljaar.