

Programma van Eisen; Marktconsultatie (70% CONCEPT)

Leerlingen- en Jeugdwetvervoer gemeente Utrecht

9 februari 2026
Kenmerk <kenmerk>
Versie 0.1
Concept



Inhoud

1	Opdracht	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Beschrijving dienst	5
1.3	Omvang opdracht	5
1.4	Wijzigingen van wet- en regelgeving en beleid	6
1.5	Toekomstige Inrichting contractmanagement	6
1.6	Lokale binding tussen planning en chauffeurs	6
1.7	Mogelijke ontwikkelprojecten	6
2	Regie en uitvoering	7
2.1	Ritplanning en vervoersplan	7
2.2	Combinaties	9
2.3	Combinatiebeperkingen	9
2.4	Nieuwe bestemmingen en tussentijdse aanmeldingen	9
2.5	Mutaties	9
2.6	Marges in afzet- en ophaaltijden	10
2.7	Individuele reistijd	10
2.8	Opstapplaatsen	10
2.9	Chauffeursinzet	11
2.10	Begeleiding	11
2.11	Rookverbod, alcoholverbod, orde en telefonie	12
2.12	Hulpmiddelen	13
3	Personeel	14
3.1	Chauffeurs	14
3.2	Begeleiding	15
3.3	Verklaring omtrent gedrag	16
3.4	Social return	17
4	Materieel	18
4.1	Voertuigtypen	18
4.2	Inzet grootschalig materieel	18
4.3	Algemene eisen	18
4.4	Millieueisen	19
4.5	Aanvullende eisen rolstoelvervoer	20
5	Communicatie	21

5.1	Bereikbaarheid	21
5.2	Algemene eisen	21
5.3	Protocollen	22
5.4	Meldingen en klachten	22
6	Registratie en evaluatie	25
6.1	Ritadministratie	25
6.2	Evalutie en overlegmoment	25
7	Financieel	26
7.1	Vergoeding	26
7.1.1	Starttarieven	26
7.1.2	Tarief per leerlingkilometer	26
7.1.3	Opslagen	27
7.2	Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen	28
7.3	Facturatie	28
7.4	Indexering	28
7.5	Sanctiebeleid	29

1 Opdracht

1.1 Inleiding

De gemeente Utrecht bereid een aanbestedingsprocedure voor, voor het afsluiten van een meerjarige overeenkomst voor het uitvoeren van diensten op het gebied van leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de jeugdwet. Het betreft één opdracht met startdatum 01-08-2027 en een initiële looptijd van 4 jaren en 2 verlengingsmogelijkheden van ieder 2 jaren.

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht. Waar in dit document “deelnemers” worden benoemd, dan worden hiermee leerlingen, en- of jeugdigen bedoeld die worden vervoerd binnen onderhavige opdracht.

1.2 Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering voor het leerlingenvervoer en vervoer voor jeugdigen naar locaties waar zorg wordt geboden. De leerlingen zijn woonachtig in de gemeente Utrecht.

De opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en opdrachtgever alsmede de uitvoering van het vervoer. Verder in dit Programma van Eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de opdrachtnemer.

1.3 Omvang opdracht

Het totale vervoer betreft circa 875 leerlingen en circa 35 jeugdigen (peildatum najaar 2025). Het zijn leerlingen met een toekenning voor aangepast vervoer per taxi op basis van de verordening Leerlingenvervoer en bijbehorende beleidsregels. De jeugdigen worden vervoerd in het kader van de Jeugdwet. Het vervoer naar gecontracteerde jeugdjeurg is in door de gemeente Utrecht belegd bij de zorgaanbieders. De jeugdigen in deze overeenkomst bezoeken een locatie naar niet-gecontracteerde zorg. De opdracht bestaat uit één perceel.

Het aantal deelnemers, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties, opvoedkundige centra, behandel centra etc.) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Om een globale indruk te geven is een bijlage bijgevoegd, waarin de schoollocaties en het aantal leerlingen dat daar in het najaar van 2025 naar toe reist, is weergegeven. Deze data geldt slechts als een indicatie van het vervoersvolume en zijn gebaseerd op een momentopname. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.4 Wijzigingen van wet- en regelgeving en beleid

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen en jeugdigen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer, zoals bijvoorbeeld het bevorderen van de zelfredzaamheid van de leerlingen en jeugdigen, kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

1.5 Toekomstige Inrichting contractmanagement

De gemeente is voornemens om tijdens de implementatie of gedurende de contractperiode het contractmanagement opnieuw in te richten of uit te breiden. Dit zal impact hebben op deze opdracht. U dient hieraan uw volledige medewerking te verlenen. Onderdelen of zaken waaraan te denken valt zijn:

1. Selfbilling door de gemeente;
2. Implementatie registratiesysteem opdrachtgever;
3. Dagelijks meermaals de aanlevering van de actuele planning via interfaces;
4. Realtime data vanuit voertuigen/centrale via interfaces;
5. Enzovoorts.

1.6 Lokale binding tussen planning en chauffeurs

Opdrachtgever vindt het wenselijk dat er een vestiging in de gemeente wordt geopend waar chauffeurs terecht kunnen met problemen of vragen gedurende de tijden waarop het leerlingenvervoer plaatsvindt en een deel daaromheen. Bij voorkeur zit hier een contactpersoon die betrokken is bij en minimaal inzicht heeft in planning en deze kan beïnvloeden naar aanleiding van input van de chauffeurs. Daarnaast moet er iemand beschikbaar zijn die personeelszaken voor deze groep chauffeurs verzorgt. De gemeente Utrecht overweegt hiervan een eis of een gunningscriterium te maken.

1.7 Mogelijke ontwikkelprojecten

De gemeente is voornemens om in de contractperiode ontwikkelprojecten op te starten waarvoor budget beschikbaar kan worden gesteld.

2 Regie en uitvoering

2.1 Ritplanning en vervoersplan

1. Het is niet toegestaan het leerlingen - en jeugdhulpvervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
2. Het vervoerssysteem is gebaseerd op een vooraf vastgesteld route- en tijds patroon: het vervoersplan. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en, na goedkeuring, uitvoeren van het vervoer volgens het vervoersplan.
3. De opdrachtnemer dient bij de opstelling terdege rekening te houden met de aard van de eventuele handicap van de leerlingen en jeugdigen.
4. Op basis van de verstrekte leerlingenlijst stelt de opdrachtnemer een conceptvervoersplan op dat, 14 dagen voor daadwerkelijke aanvang van het schooljaar aan de opdrachtgever ter goedkeuring wordt voorgelegd.
5. Het vervoersplan dient te worden aangepast indien er sprake is van structurele wijzigingen op een of meerdere onderdelen. Een structurele wijziging is een wijziging waarvan verwacht mag worden dat deze wijziging langer duurt dan 2 maanden. Het is te verwachten dat dit meerdere keren per jaar nodig zal zijn als gevolg van mutaties leerlingen, mutaties chauffeurs of begeleiders etc.
6. Bij niet-structurele wijzigingen, waarbij verwacht mag worden dat deze korter duren dan 2 maanden, wordt het vervoersplan niet aangepast. Uiteraard worden deze wijzigingen in de praktijk wel uitgevoerd en wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd.
7. Een vervoersplan bestaat uit een verzameling van routes.
8. Per route bevat het vervoersplan minimaal de volgende informatie:
 - a. routeplanning met vermelding van alle instap - en uitstapplaatsen (omschrijving en adressen)
 - b. vermelding van de tijdstippen waarop de instap - en uitstapplaatsen worden aangedaan
 - c. vermelding van de leerlingen welke op de betreffende plaatsen in dan wel uitstappen, evenals de eventuele dagen van de week waarop e.e.a. wel of niet plaats vindt.
 - d. vermelding van het type en het kenteken van het voertuig per rit vermelding (indien van toepassing) de naam van de onderaannemer, die het vervoer uitvoert
 - e. vermelding van de naam van de chauffeur en de eventuele begeleider
 - f. vermelding van de naam van de vaste vervanger van de chauffeur
 - g. vermelding (indien van toepassing) de naam (namen) van kinderen uit een andere gemeente, waarmee het vervoer gecombineerd wordt.
9. Het vervoersplan kan per dag van de week verschillend zijn, maar is per week wel hetzelfde.
10. De opdrachtgever verstrekt, in overleg met de opdrachtnemer tijdig voor de indiening van het vervoersplan de benodigde gegevens. De opdrachtgever verstrekt aan de opdrachtnemer alle noodzakelijke basisgegevens over de leerlingen (NAW -gegevens, naam en adres school en leerlingen welke gebruikmaken van een rolstoel).

11. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de routes optimaal aansluiten bij begin- en eindtijden evenals vakantieperioden van de scholen zoals omschreven in de schoolplannen.
12. De opdrachtnemer houdt bij reistijd en routeplanning rekening met de leeftijd en specifieke omstandigheden van de leerlingen. Deze worden door de opdrachtgever vermeld op de leerlingenlijst en door de opdrachtnemer gecheckt bij de ouders/verzorgers.
13. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat met vaste routes wordt gereden. De chauffeur wijkt niet af van de vaste route, anders dan dat verkeerssituaties dit noodzakelijk maken.
14. Elke leerling heeft een eigen, vaste, zitplaats tijdens het vervoer.
15. Tijdens het leerlingenvervoer mogen, naast de leerlingen, alleen medewerkers van de opdrachtnemer en eventueel ouders of vertegenwoordigers van de opdrachtgever (mee)reizen in het voertuig. Uitzonderingen hierop mogen alleen met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever worden gemaakt.
16. Bij enkele leerlingen kan het voorkomen dat het uitstapadres voor de middag anders is dan het instapadres 's ochtends (dit zal vooraf door de opdrachtgever worden aangegeven).
17. Het vervoersplan dient gebaseerd te zijn op een professionele en realistische routeplanner. Het vervoersplan dient uit te gaan van normaal geldende omstandigheden, is realistisch en praktisch uitvoerbaar. Op verzoek dient de opdrachtnemer aan te tonen op welke wijze een vervoersplan realiseerbaar is. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de routeplanner in te zien en te toetsen op realiteitswaarde. Het vervoersplan is leidend voor de uitvoering.
18. In het vervoersplan is ook vermeld op welke dagen geen of beperkt vervoer plaatsvindt in verband met vakanties, studiedagen e.d.
19. Het door de opdrachtgever goedgekeurde vervoersplan is bepalend voor het eerstvolgende schooljaar.
20. De rit wordt door de opdrachtnemer volgens het ingediende vervoersplan uitgevoerd, mits er zwaarwegende aantoonbare factoren zijn welke het voor de opdrachtnemer onmogelijk of niet wenselijk maken het vervoer volgens het vervoersplan uit te voeren. De opdrachtnemer zal alles in het werk stellen om in alle redelijkheid het vervoersplan juist uit te voeren.
21. Het risico voor niet juist uitgevoerd leerlingenvervoer en het initiatief tot het creëren van alternatieven ligt bij de opdrachtnemer.
22. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers en de betreffende scholen minimaal 1 week voor de aanvang van het nieuwe schooljaar schriftelijk over tijdstippen voor het komende schooljaar.
23. Tussentijdse wijzigingen worden direct door de opdrachtnemer aan de ouders en/of verzorgers en de betreffende scholen doorgegeven.
24. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten)efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Uiterlijk twee weken voor het begin van het schooljaar, of zoveel eerder als mogelijk, wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.

2.2 Combinaties

25. Het combineren met leerlingen uit andere gemeenten is alleen met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever toegestaan.
26. Indien opdrachtgever mogelijkheden ziet om leerlingen uit deze opdracht te combineren met opdrachten vanuit omliggende gemeenten en hen binnen andere opdrachten te vervoeren door deze combinaties op te zoeken, dient opdrachtnemer hier medewerking aan te verlenen.
27. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen gezamenlijk besluiten structurele combinaties op grotere schaal met omliggende gemeenten toe te passen. Voorwaarden hierbij zijn:
 - a. Voorafgaand aan besluitvorming wordt de impact voor deelnemers inzichtelijk gemaakt en besproken met (vertegenwoordiging van) opdrachtgevers.
 - b. Alle betrokken opdrachtgevers en andere stakeholders (andere vervoerders) moeten overeenstemming hebben bereikt.
 - c. De te maken combinaties leiden in geen geval tot overschrijding van uitvoeringsnormen zoals reisduur en tijdigheid zoals in de relevante overeenkomsten gesteld.

2.3 Combinatiebeperkingen

28. Voor cluster 3 en cluster 4 leerlingen geldt dat alleen leerlingen naar dezelfde school mogen worden gecombineerd.
29. Voor routes naar cluster 4 scholen mogen maximaal 6 kinderen in een route worden vervoerd. Hiervoor wordt een toeslag van 2 km per leerlingrit toegekend.
30. Er worden maximaal 2 school bestemmingen in een route aangedaan. Vanzelfsprekend moeten alle leerlingen alsnog op tijd op school zijn. Als derde locatie mag wel een zorglocatie of stageadres worden toegevoegd.
31. De opdrachtgever bepaalt of er voor een leerling/jeugdige of een groep leerlingen/jeugdigen een combinatiebeperking geldt. De opdrachtgever weegt hierin het belang van efficiency en voldoende bezetting mee.

2.4 Nieuwe bestemmingen en tussentijdse aanmeldingen

32. Leerlingen die (tussentijds) naar nieuw aangemelde bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren. Spoedopnames en crisisopvang toevoegen (binnen 24 uur). Iedere dinsdag de mutaties doorgeven, donderdag goedkeuren, maarndag erna ingaan.

2.5 Mutaties

33. De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever aangegeven mutaties van leerlingen die al zijn opgenomen in de planning binnen twee schooldagen te verwerken. Indien een mutatie tot

gevolg heeft dat een nieuwe route/chauffeur dient te worden ingezet, dient deze mutatie uiterlijk op de vijfde schooldag verwerkt te zijn.

34. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
35. Incidentele mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
36. Een gewijzigde ritplanning kan leiden tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.

2.6 Marges in afzet- en ophaaltijden

37. De afzet - en ophaaltijd bij de bestemmingen (scholen, behandellocaties, stages enz) moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van de activiteiten van de desbetreffende deelnemer. De deelnemers arriveren in geen geval te laat voor de lessen of activiteiten.

2.7 Individuele reistijd

38. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per deelnemer bedraagt 60 minuten bij vervoer waarvan zowel de herkomst als de bestemming binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Utrecht valt.
39. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) bedraagt maximaal 75 minuten bij vervoer naar de direct aangrenzende gemeenten van de gemeente Utrecht.
40. Voor vervoer naar alle overige bestemmingen (buiten eis 38 en eis 39). Geldt een maximale individuele reistijd van 90 minuten.
41. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, verblijfstijd in het voertuig. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling.
42. Afwijking van de maximale individuele reistijden is alleen toegestaan, indien het door reisafstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2.8 Opstapplaatsen

Onder opstapplaatsen wordt verstaan een adres/ophaallocatie anders dan het verblijfadres, zijnde een centraal punt in de openbare ruimte waar mogelijk meerdere deelnemers opstappen.

43. Het gebruik van opstapplaatsen is uitsluitend toegestaan na overleg en afstemming met- en goedkeuring door de opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt samen met de opdrachtgever een

gedegen plan uit vooafgaand aan de inzet van opstapplaatsen. Informatievoorziening aan- en betrokkenheid van ouders moeten hierin nadrukkelijk worden opgenomen. Locaties van opstapplaatsen worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en liggen maximaal 1000 meter van de woning van de leerling. Het is niet toegestaan leerlingen met een mobiliteitsbeperking en leerlingen waar dit op indicatie van een door de gemeente ingeschakelde onafhankelijke arts niet is toegestaan, gebruik te laten maken van een opstapplaats.

44. De opstapplaats dient zo mogelijk een bushalte te zijn en aan de rechterkant van de weg te liggen. Daarnaast dient een opstapplaats veilig en veilig bereikbaar te zijn. Een opstapplaats moet normaal gangbaar en veilig lopend bereikt kunnen worden. De halteplaats is tegen weer en wind beschut. Op de centrale opstapplaats moet voldoende ruimte zijn voor de kinderen om, eventueel onder begeleiding van hun ouders/verzorgers, veilig te wachten. Opdrachtnemer dient in het vervoersplan aan te geven bij welke leerlingen en ritten er gebruikgemaakt wordt van opstapplaatsen. De opstapplaatsen moeten een duidelijke omschrijving hebben, zodat volledig te herleiden is waar de opstapplaats zich bevindt. Er is geen sprake van overstapplaatsen.

2.9 Chauffeursinzet

45. De opdrachtgever wenst zoveel mogelijk vastigheid in de routeplanning. Voor leerlingen die in een vaste samenstelling volgens een vast rooster naar school gaan eist opdrachtgever een tot twee vaste chauffeurs met vaste vervanging bij tijdelijke uitval. Bij structurele uitval van de vaste chauffeur moet na uiterlijk twee weken een nieuwe vaste chauffeur worden ingezet. Voor deelnemers met een vaste chauffeur die in verschillende routes zijn ingedeeld geldt een maximum van 5 verschillende chauffeurs per maand. Bij verschil van inzicht over het vaste patroon bepaald de opdrachtgever of eis 41 van toepassing is of niet.
46. Voor deelnemers die volgens wisselende roosters vervoerd worden, naar stage gaan of naar een locatie waar jeugdhulp wordt geboden gaan waar geen andere deelnemers naartoe reizen geldt eis 41 niet. Deze deelnemers mogen met wisselende chauffeurs worden vervoerd met een maximum van 10 verschillende chauffeurs per maand. Er dient voor die deelnemers (zonder vaste chauffeur) minimaal 1 uur voor aanvang van de rit proactief met ouders/verzorgers gecommuniceerd worden wie de chauffeur van betreffende rit is. Ouders/verzorgers dienen elk geval zodanige informatie te ontvangen dat de chauffeur herkenbaar is gekoppeld aan de verstrekte informatie.

2.10 Begeleiding

47. Begeleiding bij inzet touringcar/bus:

Bij de inzet van bussen (groter dan een 9-persoons - of wel minibus) wordt begeleiding noodzakelijk geacht. De begeleiding dient minimaal te bestaan uit een volwassene, die op grond van kennis en/of ervaring in staat is adequate begeleiding te bieden. De kosten voor deze begeleiding komen voor rekening van Opdrachtnemer. Het vereiste is dat er minimaal één extra

begeleider naast de chauffeur aanwezig is vanaf het moment dat de eerste leerling instapt tot het moment dat de laatste leerling uitstapt.

48. Begeleiding in taxibussen (max 8 personen exclusief chauffeur):

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer dan wel een ouder/verzorger, blijkt dat begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en vanuit wie dit georganiseerd wordt (opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het leerlingenvervoer). De ouder/verzorger of begeleider krijgt een plaats in de bus en wordt opgenomen in het vervoersplan.

49. Er wordt een onderscheid gemaakt in de wijze van vergoeding tussen begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer en begeleiding in te zetten vanuit andere betrokkenen, zoals ouders/verzorgers/school:

a. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat de opdrachtnemer wordt gevraagd om te zorgen voor een begeleider in een in te zetten voertuig. De vergoeding voor deze dienstverlening geschiedt op basis van een uurtarief van € 40,00 (ex. btw) per begeleider.

b. Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer

In het enkele geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers heeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. Indien de opdrachtgever besluit de begeleider aan het einde van de begeleidingsrit terug te brengen naar het instappunt van de begeleider (of op te halen in geval van de middagrit), wordt deze rit vergoed conform de in dit aanbestedingsdocument vastgelegde vergoedingssystematiek. De opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de begeleider vanuit school of vanuit de ouders/verzorgers steeds op het afgesproken (huis)adres dient te worden opgehaald en tussentijds weer wordt teruggebracht.

2.11 Rookverbod, alcoholverbod, orde en telefonie

- 50. De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur en/of begeleider roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
- 51. De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
- 52. Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
- 53. De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.
- 54. Wanneer de chauffeur belt gaat dit handsfree door middel van een carkit. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen

wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden en de veiligheid voor de leerlingen niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken tijdens de rit is uitdrukkelijk verboden.

2.12 Hulpmiddelen

55. In sommige gevallen kan het gebruik van een standaard zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.
56. Afwijkende hulpmiddelen zoals aangepaste kinderstoelen of zitverhogers, 7 puntsgordels enzovoorts worden door de ouders beschikbaar gesteld aan de opdrachtnemer. Deze hulpmiddelen blijven bij de deelnemer en worden niet achtergelaten in de voertuigen.
57. Het voorkomen dat een deelnemer bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

3 Personeel

3.1 Chauffeurs

58. Aan alle in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

- a. Beschikt over de vereiste geldige rijvaardigheidsbewijzen.
- b. Is in bezit van een geldig CCV Chauffeursdiploma taxi.
- c. Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- d. Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
- e. Is voorafgaand of tijdens de contractperiode nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken. Als tijdens de contractperiode een chauffeur als verdachte wordt aangemerkt en/of wordt veroordeeld voor justitiële zaken die jeugdigen betreffen, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te brengen.
- f. Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- g. Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
- h. Heeft een servicegerichte instelling.
- i. Heeft goede sociale vaardigheden en laat deze in de praktijk ook zien.
- j. Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- k. Heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke schriftelijke rapportage mogelijk is.
- l. Beschikt over aantoonbare kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer en heeft minimaal de training Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer ABC gevolgd, of alternatief de online training Contractvervoer (Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM)) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te zijn afgesloten.
- m. De chauffeur neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij ook leerlingen naartoe vervoert. (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- n. Kan aantoonbaar omgaan met de doelgroep; leerlingen en jeugdigen, die bepaalde ziektebeelden of een handicap vertonen; weten bijvoorbeeld hoe te handelen als een passagier een toeval krijgt, sterk spastisch wordt en/of verstandelijk gehandicapt is.
- o. Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.

59. Aan de **dienstverlening** van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld, de chauffeur:
- a. Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling/jeugdige toezicht houden op de overige leerlingen/jeugdigen in het voertuig.
 - b. Meldt ongeoorloofd of wangedrag bij de opdrachtnemer. Die geeft dit binnen 12 uur door bij de opdrachtgever.
 - c. Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel overgedragen wordt aan een ouder/verzorger of een medewerker van de school of een medewerker van de locatie waar jeugdhulp wordt geboden.
 - d. Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever voor dat de leerlingen achter de voordeur van de school- of jeugdhulp-locatie worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
 - e. Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen/jeugdigen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
 - f. Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
 - g. Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
 - h. Ziet erop toe dat de bediening van de portieren en ramen alleen geschiedt door de chauffeur.
 - i. Brengt de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld op de hoogte bij problemen met de kinderen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
 - j. Maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer maakt hiervoor de afspraak. Bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar, dient de nieuwe chauffeur vooraf kennis te maken met de ouders/verzorgers en de leerlingen.
 - k. Houdt toezicht op de naleving van het rook- en alcoholverbod.

3.2 Begeleiding

60. Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd inzet van begeleiding te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleider worden gesteld; de begeleider:
- a. heeft een servicegerichte instelling;
 - b. heeft goede sociale vaardigheden;
 - c. heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
 - d. beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep;

- e. mag nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer/jeugdwetvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een recente verklaring van goed gedrag van de in te zetten begeleider, die maximaal zes maanden oud mag zijn bij de eerste keer dat deze ingezet wordt voor onderhavige opdracht. De opdrachtnemer verstrekt voor inzet deze Verklaring omtrent het Gedrag. Als tijdens de contractperiode een begeleider als verdachte wordt aangemerkt en/of wordt veroordeeld voor justitiële zaken die jeugdigen betreffen, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te brengen;
- f. Kan in voorkomende gevallen aantoonbaar omgaan met de doelgroep; leerlingen/jeugdigen, die bepaalde ziektebeelden of een handicap vertonen; weten bijvoorbeeld hoe te handelen als een passagier een toeval krijgt, sterk spastisch wordt en/of verstandelijk gehandicapt is.

3.3 Verklaring omtrent gedrag

Chauffeurs

61. 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 opdrachtnemer 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 overgelegd te worden.

62. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een (nieuwe) kopie van de chauffeurspas op te (laten) vragen.
63. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas.

Begeleiders

64. De opdrachtnemer 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 opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen. De Kosten voor de aanvraag van een (nieuwe) (kopie) Verklaring omtrent het Gedrag komen voor de opdrachtnemer.

Meldingsplicht

65. De opdrachtnemer heeft jegens de opdrachtgever een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Melding moet direct, doch uiterlijk binnen 48 uur plaats te vinden. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de leerlingen, moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld worden. Daarnaast is de opdrachtnemer verplicht om direct passende maatregelen te nemen.

3.4 Social return

66. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
67. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van <x>%.
68. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
69. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
70. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
71. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
72. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

4 Materieel

4.1 Voertuigtypen

73. Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

- a. taxi/personenauto (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers);
- b. taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers);
- c. rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers);

4.2 Inzet grootschalig materieel

74. De gemeente bepaalt in alle gevallen of- op welke trajecten en in welke periode er eventueel grootschalig materieel (capaciteit >8 leerlingen) wordt ingezet. Het is dus uitdrukkelijk niet toegestaan om op eigen initiatief grootschalig materieel in te zetten.

75. Bij de inzet van grootschalig materieel is de inzet van begeleiding verplicht.

76. Alvorens inzet plaats kan vinden wordt er door opdrachtgever in samenspraak met opdrachtnemer een gedegen plan van aanpak uitgewerkt, inclusief tijdspad en met voldoende aandacht voor inspraak en communicatie door- en met ouders.

77. Indien de gemeente het grootschalig materieel niet meer wenst in te zetten dan dient opdrachtnemer dit grootschalig materieel uiterlijk na één maand na aangeven door opdrachtgever uit het vervoersplan te halen.

De prijs wordt uitgevraagd bij deze aanbesteding, maar wordt niet meegenomen in de gunning.

4.3 Algemene eisen

78. De vervoerder dient bij aanvang van de werkzaamheden over voldoende voertuigen te beschikken zodat te allen tijde het volledige vervoer waarvoor hij heeft ingeschreven adequaat kan worden uitgevoerd. Opdrachtgever accepteert geen beroep op overmacht voortkomend uit stilstand door schade, onderhoud, defect of andere onvoorziene omstandigheden, tenzij tijdens de rit ontstaan.

79. Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- a. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer).
- b. In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- c. In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)s)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.

- d. De opdrachtgever geeft die gegevens door die aangeleverd zijn bij de vervoersaanvraag. De opdrachtnemer vraagt ontbrekende gegevens (zoals bijzonderheden over de leerling en gegevens over de huisarts) na bij de ouders.
- e. De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan.
- f. De leeftijd van elk in te zetten voertuig is maximaal 10 jaar (gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst).
- g. In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- h. Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.
- i. Alle voertuigen beschikken over airco of klimaatbeheersing.
- j. De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is dat in de winterperiode de voertuigen zijn voorzien van winterbanden.
- k. Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.

4.4 Milieueisen

80. De gemeente Utrecht wenst de inzet van een schoon wagenpark. Opdrachtnemer is zich bewust van de problematiek met de beschikbaarheid van Zero-Emissie rolstoelvoertuigen en Touringcars. Opdrachtgever stelt ten aanzien van duurzaamheid de volgende eisen aan de voertuigen:
- a. Klein materieel (personenauto en taxibus):
 - i. Vanaf de start van het contract moet 95% van de ingezette voertuigen Zero-Emissie te zijn. Vanaf 01-01-2028 dient dit percentage 100% te zijn.
 - ii. Niet emissievrije voertuigen die in de periode tussen aanvang van het contract tot 01-01-2028 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.
 - b. Rolstoelvoertuigen en Touringcars
 - i. Tot 31-12-2030 hoeven rolstoelvoertuigen en Touringcars niet emissievrij te zijn, maar minimaal voldoen aan de EURO 6 norm.
 - ii. Indien in de periode tot 31-12-2031 blijkt dat technische ontwikkelingen zoals voldoende emissievrije voertuigen met voldoende actieradius en voldoende laadmogelijkheden beschikbaar zijn, dan kan de opdrachtgever besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op rolstoelbussen en touringcars. In dat geval zal de gemeente met de inschrijver in gesprek gaan om de ingroei van zero emissie rolstoelbussen en zero emissie/schone touringcars af te stemmen.
81. De opdrachtnemer levert voor aanvang van de opdracht een voertuigenlijst aan met kentekens van alle in te zetten voertuigen. Kentekens van alle voertuigen maken standaard deel uit van de maandelijks aan te leveren data.

4.5 Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- 82. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
- 83. De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- 84. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

5 Communicatie

5.1 Bereikbaarheid

- 85. De opdrachtnemer beschikt voor opdrachtgever, ouders en scholen over één centraal gratis telefoonnummer of een telefoonnummer tegen lokaal tarief.
- 86. De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, van 7.00 uur tot 18.00 uur, doch minimaal vanaf 1 uur voor aanvang van de eerste rit. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.
- 87. Het personeel van de centrale die ouders, scholen en opdrachtgever te woord staat is klantvriendelijk, servicegericht en deskundig.

5.2 Algemene eisen

- 88. De opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel als mogelijk, indien haalbaar een maand voor het begin van het nieuwe schooljaar, de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende schooltijden, adressen, vakanties, studiedagen en reisdagen).
- 89. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een kennismakingsgesprek met de chauffeur), en schriftelijk minimaal 5 werkdagen vóór de eerste schooldag van elk schooljaar.
- 90. De informatie bevat alle door de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer bereikbaar is, informatie met betrekking tot het melden van klachten en de gedragsregels in het voertuig. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
- 91. Belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur lopende het schooljaar worden direct (telefonisch en/of schriftelijk) doorgegeven aan de ouders van de leerlingen en de opdrachtgever. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
- 92. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers direct (telefonisch) in geval van calamiteiten.
- 93. De opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen.
- 94. Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning.
- 95. De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de “coördinator leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer” die zowel voor de opdrachtgever als voor de ouders/verzorgers en de onderwijslocaties direct aanspreekbaar is. Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste

vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer.

96. De centrale kan de chauffeurs op elk gewenst moment tijdens het vervoer bereiken.
97. Bij vertraging van meer dan 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer direct of zo snel als mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
98. De opdrachtnemer verleent medewerking aan een eventueel uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek bij de ouders.
99. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
100. De opdrachtnemer dient na goedkeuring van de opdrachtgever een protocol of informatiefolder op te stellen met algemene regels voor de zowel de leerlingen als de ouders/verzorgers welke voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever wordt overhandigd. In deze folder dient ten minste aandacht te worden besteedt aan de volgende onderwerpen:
 - a. Tijdstip ophalen/thuisbrengen. Ouders/verzorgers dienen ervoor te zorgen dat hun kinderen op tijd klaar zijn om aan het vervoer deel te nemen. Tevens moeten ouders/verzorgers ervoor zorgen dat zij thuis zijn als hun kind wordt thuisgebracht.
 - b. Op welke manier kinderen aangesproken kunnen en mogen worden op hun gedrag, verantwoordelijkheid van ouders hierin.
 - c. De eventuele mogelijkheid van de opdrachtgever tot het ontzeggen van de toegang tot het vervoer.
 - d. Hoe er wordt gehandeld in noodgevallen.

5.3 Protocollen

101. Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen gedurende de implementatie gezamenlijk een aantal protocollen op:
 - a. Werkafspraken.
 - b. Calamiteitenprotocol.
 - c. Gedragsprotocol.
 - d. Slecht weer protocol.

5.4 Meldingen en klachten

Meldingen

Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald.

102. De opdrachtgever ontvangt 2-wekelijks een totaaloverzicht van de inhoud en status van de meldingen.

103. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één werkdag te worden opgelost.
104. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
- naam indiener melding.
 - aard en inhoud van melding.
 - datum en aanvangstijdstip rit.
 - nummer route en naam school.
 - naam en geboortedatum leerling.

Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

105. U heeft een klachtenprotocol en klachtenprocedure voor de klachtafhandeling. Deze bevat een escalatieniveau voor de klachtafhandeling en een escalatiemogelijkheid voor de communicatie over de klacht. U handelt alle klachten af binnen 2 werkdagen na melding. U informeert degene die de klacht heeft ingediend (ouders/verzorgers/school), de opdrachtgever en een door de opdrachtgever aangegeven toezichthouder over de klachtafhandeling van iedere klacht.
106. U biedt ouders/verzorgers en scholen de mogelijkheid om klachten via internet, door middel van een webformulier, bij uw organisatie in te dienen. Het webformulier koppelt u aan een door de opdrachtgever aan te geven e-mailadres, naast de koppeling die het formulier heeft met uw eigen organisatie.
107. De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die telefonisch, schriftelijk, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend.
108. De opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens:
- NAW gegevens indiener klacht
 - naam en geboortedatum betreffende leerling
 - datum en tijdstip van de klacht
 - aard en inhoud van de klacht.
 - wijze waarop de klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen.
 - de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.
109. De afschrift/kopie van de klacht wordt direct schriftelijk (e-mail) doorgestuurd aan de opdrachtgever.
110. De opdrachtgever kent aan iedere klacht een uniek nummer toe.
111. De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) leerlingen.
112. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.

113. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
114. De opdrachtgever ontvangt een kopie per e-mail van de afgehandelde klacht.
115. De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de klachten. In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken.
116. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klachten wordt er naar oordeel van de opdrachtgever een plan van aanpak verlangd van de opdrachtnemer. Op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak op te stellen met maatregelen ten einde zorg te dragen dat de klachten worden opgelost. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
117. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.

6 Registratie en evaluatie

6.1 Ritadministratie

118. Voor analyse- en controle mogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:
- a. totaal aantal uitgevoerde leerlingritten;
 - b. ritplanning (routenummer, leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen);
 - c. het type vervoer of school per rit (sbo, so, regulier, jw etc.);
 - d. aantal nog vrije zitplaatsen in het voertuig;
 - e. naam ingezette chauffeur per rit;
 - f. kenteken ingezet voertuig;
 - g. overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;
 - h. incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers);
 - i. een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit, routenummer en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd.
106. Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een leerling gedurende een langere periode (meer dan 4 schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

6.2 Evaluatie en overlegmoment

107. Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld. Indien noodzakelijk, kunnen tussentijds extra overlegmomenten worden ingepland. Opdrachtnemer is verplicht daaraan mee te werken.
108. Naast de reguliere overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan, op aangeven van de opdrachtgever tevens overleg plaatsvinden tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer en/of (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers (adviesraden) en scholen.

7 Financieel

7.1 Vergoeding

109. De vergoeding aan de opdrachtnemer voor het vervoer binnen wordt bepaald op basis van een prijs per leerling/jeugdige per dag. Uitgangspunt hierbij is dat een leerling/jeugdige op een dag eenmaal heen en eenmaal teruggaat.
110. De vergoeding aan de opdrachtnemer voor het vervoer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:
- a. Startkilometers per leerling/jeugdige per rit;
 - b. Tarief per kilometer per leerling/jeugdige (gebaseerd op directe A-B kilometers). Het tarief per kilometer per leerling dient in deze procedure geoffreerd te worden.

7.1.1 Starttarieven

Het starttarief per leerling per rit bedraagt 4 keer het tarief per leerlingkilometer. Het starttarief per jeugdige bedraagt 8 keer het tarief per leerlingkilometer. Er is daarnaast sprake van opslagen voor verschillende indicaties. Zie daarvoor 7.1.3.

7.1.2 Tarief per leerlingkilometer

111. 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 gebruikgemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) en huisnummer van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.
112. Indien opdrachtnemer niet beschikt over routeplanner Andes, zal opdrachtgever per leerling de te vergoeden directe A-B kilometers aanleveren.
113. De leerlingkilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
114. Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wel wordt besloten.
115. 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 opdrachtgever. De kortste afstand (met de auto) is leidend voor de bepaling van het aantal leerlingkilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.
116. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde leerlingritten in aanmerking, tenzij paragraaf 7.2 van toepassing is. 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.

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

7.1.3 Opslagen

119. In een aantal situaties is er, naast het standaard aantal startkilometers, sprake van een opslag. Onderstaand is een tabel weergegeven waarin de opslagen zijn weergegeven. 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	Toeslag (km's)
Startkilometers leerlingen	4
Startkilometers Jeugdigen	8
Toeslag max 6 leerlingen (cluster 4)	2
Indicatie voorin	2
Indicatie personenauto	2
Indicatie individueel	8
Indicatie rolstoel	4
Indicatie kleinschalig vervoer (max 4 deelnemers in een route)	4
Toeslag incurant vervoer (buiten gemeentegrenzen en afwijkende tijden)	12

120. De gemeente kan een indicatie **voorin** afgeven voor deelnemers die om redenen gebaat zijn bij het voorin naast de chauffeur zitten.
121. 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.
122. 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.
123. Omdat leerlingen die reizen met een **rolstoel** specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, 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.
124. De gemeente kan een indicatie **kleinschalig** afgeven voor leerlingen die met maximaal 3 medereizigers mogen worden vervoerd. Deze opslag is dus niet van toepassing in gevallen dat een leerling om vervoer-technische redenen met 3 medepassagiers of minder wordt vervoerd.
125. In gevallen waarbij er vervoer gevraagd wordt waarvan zowel de herkomst als de bestemming buiten de gemeentegrenzen ligt of wanneer afwijkende tijden of bestemmingen leiden tot zeer incurant vervoer kan na goedkeuring van de opdrachtgever een toeslag **incurant vervoer** toepassen.

7.2 Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen

126. Ziekmeldingen en geplande afwezigheid komen niet in aanmerking voor vergoeding tenzij de afmelding of ziekmelding na 17:00 de voorgaande dag wordt gedaan. In die gevallen komt uitsluitend de eerste dag van afwezigheid in aanmerking voor vergoeding. De vergoeding voor de loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde rit voor de betreffende deelnemer. Na de eerste dag afwezigheid wordt geen vergoeding gegeven voor de periode dat de deelnemer aaneengesloten afwezig is.
127. Loosmeldingen worden vergoed tenzij het loosmelden plaatsvindt met een afwijking van 15 minuten vóór en 30 min na geplande tijd. 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 Opdrachtnemer verstrekt wekelijks een overzicht met alle loosmeldingen aan de Opdrachtgever. Daarnaast dient opdrachtnemer de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse data t.b.v. de facturatie.
128. Bij herhaalde loosmeldingen >3 aaneengesloten dagen mag inschrijver de leerling tot nader bericht afwezig melden. Het is hierbij verplicht de opdrachtgever te informeren.

7.3 Facturatie

129. De factuur voor is gebaseerd op het aantal dagen dat de deelnemers op basis van het schoolplan of rooster daadwerkelijk vervoerd zijn en het aantal door de opdrachtgever aangemelde deelnemers.
130. De precieze formats t.b.v. de facturatie stelt de Opdrachtgever voor de start van de opdracht vast. De opdrachtnemer dient deze door de opdrachtgever vastgestelde formats te hanteren.
131. Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van vervoermiddelen als gevolg van uitval van het reguliere vervoer worden niet in rekening gebracht.
132. Betaling geschiedt maandelijks achteraf op basis van een door de opdrachtnemer gespecificeerde factuur conform het door opdrachtgever vastgestelde format.
133. Alle door de opdrachtgever herkomsten en bestemmingen vallen binnen deze overeenkomst. Voor afwijkende ritten en bestemmingen wordt geen meerprijs berekend anders dan gesteld in dit Programma Van Eisen.

7.4 Indexering

134. Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA -index).
135. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027. Hierbij geldt dat bij de eerste indexering per 1 januari 2027 de niet gecorrigeerde indexering zoals vastgesteld door Panteia wordt gehanteerd. Deze indexering is doorgaans in november bekend.

136. De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
137. Prijswijzigingen als gevolg van de indexering mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.

7.5 Sanctiebeleid

Oprachtgever stelt op een later moment het sanctiebeleid voor deze opdracht vast.