

Bijlage D: programma van eisen

De inschrijving moet voldoen aan het onderstaande programma van eisen.

Juridisch & beleidsmatig kader

Wet- en regelgeving (geldt voor Wmo- en leerlingenvervoer)	
1.	U bent in bezit van alle benodigde vergunningen krachtens artikel 5 van de Wet Personenvervoer 2000.
2.	Het vervoer vindt plaats in overeenstemming met de laatst uitgevaardigde wettelijke eisen en overige regelgeving op het gebied van personenvervoer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever informeren elkaar proactief over (voorgenomen) wetswijzigingen en of andere regelgeving die het vervoer zal beïnvloeden. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voorgelegde wijzigingen uitsluitend worden ingevoerd na schriftelijke accordering door Opdrachtgever.
Privacy & Informatiebeveiliging (geldt voor Wmo- en leerlingenvervoer)	
3.	Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de raamovereenkomst overeenkomstig de regels die daarover zijn gesteld bij of krachtens de AvG, de Wet maatschappelijke ondersteuning (indien van toepassing), WPO, WVO en de WEC overeenkomstig overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Opdrachtnemer wordt aangemerkt als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke (zie bijlage E).
4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de informatiebeveiliging door aantoonbaar met een gecertificeerd werkproces voor informatieverwerking te werken NEN7510 of ISO27001. Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld werkproces/certificaat en kan dit proces/deze op aanvraag van Opdrachtgever overleggen.
5.	Opdrachtnemer beschikt over een geldig ISO27001 of NEN7510 certificaat (of gelijkwaardig) voor de gehele scope van de dienstverlening.
6.	Opdrachtnemer maakt voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst uitsluitend gebruik van NEN 7510 en/of ISO 27001 gecertificeerde ECD-systemen/ IT-plansystemen. De certificaten en ISAE 3402 Type II verklaringen zijn op verzoek voor Opdrachtgever beschikbaar.
7.	Voor de gegevensuitwisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt uitsluitend gebruik gemaakt van versleutelde verbindingen (zoals TLS 1.2/1.3) of API- koppelingen.
8.	Als persoonsgegevens worden uitgewisseld via de mail dan geschiedt dit uitsluitend op een voldoende beveiligde wijze. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een portaal of beveiligde mailoplossing (bijvoorbeeld Bastion 365).
9.	Opdrachtnemer volgt het principe van dataminimalisatie strikt en zal alleen die gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het vervoer. De ECD en/of plansystemen zijn ingericht volgens de principes van privacy en beveiliging by design. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen wie toegang heeft tot de gegevens van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen. Logging en monitoring is op orde.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een VOG voor alle medewerkers die toegang hebben tot de persoonsgegevens.
11.	Opdrachtnemer heeft een continuïteitsplan waarin onder andere de continuïteit naar aanleiding van een cyberincident is uitgewerkt. Opdrachtnemer zal dit op verzoek van Opdrachtgever overleggen.
12.	Indien Opdrachtnemer verplicht is om een inbreuk c.q. een datalek te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens stelt zij ook Opdrachtgever hiervan per direct, doch uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, in kennis.

13.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en boetes die voortvloeien uit overtreding van de privacyregels.
14.	<p>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de toegankelijkheid van persoonsgegevens van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen ook is gewaarborgd bij het faillissement van Opdrachtnemer. Hierover geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle gegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot dossiers van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen, ritgegevens, planningsgegevens en overige (persoons)gegevens die in het kader van deze opdracht worden verwerkt, blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. • Deze gegevens maken geen onderdeel uit van de (faillissements)boedel van Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer verplicht zich om deze eigendomspositie contractueel te borgen, waaronder door dit expliciet vast te leggen in relevante overeenkomsten met derden en hostingpartijen. • In geval van faillissement, surseance van betaling of een daarmee vergelijkbare situatie draagt Opdrachtnemer, dan wel de curator, er zorg voor dat Opdrachtgever onmiddellijk, kosteloos en volledig toegang krijgt tot alle hiervoor genoemde gegevens. • Opdrachtnemer waarborgt dat de gegevens op eerste verzoek van Opdrachtgever in een gangbaar en leesbaar format worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde. • Na succesvolle overdracht worden alle kopieën van de gegevens bij Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers of verwerkers vernietigd, tenzij wettelijke bewaarplichten zich hiertegen verzetten.
15.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 november van elk jaar aan Opdrachtgever een jaarlijks herziene Third Party Memorandum (TPM) (RSO)/ISAE 3402 Type II op van de partij waarvan Opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem gebruikt. In bijlage 2 van de overeenkomst zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zal Opdrachtnemer nadrukkelijk bevestigen dat het in gebruik zijnde cliëntvolgsysteem aan deze eis voldoen en dat het TPM overlegd kan worden. Certificeringen en auditrapportages, zoals NEN7510 en ISO/IEC 27001, inclusief bijbehorende auditrapporten en ISMS-documentatie, wordt door Opdrachtgever als gelijkwaardig bewijs geaccepteerd. Een afzonderlijke TPM is in dat geval niet noodzakelijk. De eis geldt ook voor organisaties die de applicatie in eigen beheer hosten.
Zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke AVG (geldt voor Wmo- en leerlingenvervoer)	
16.	<p>Opdrachtgever en opdrachtnemer worden, ten aanzien van de uitvoering van de taken van de opdracht, beide gezien als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten daarom een Overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke af, waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer verbindt zich alle voor Opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens waaronder kopieën en bewerkingen daarvan en ook alle gegevensdragers waarop deze zijn vastgelegd, op een door Opdrachtgever nader te bepalen wijze over te dragen aan Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer binnen 4 weken na het moment van beëindigen van deze overeenkomst of per een eerder moment wanneer Opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt. De overdracht vindt op zodanige wijze plaats dat de continuïteit van de dienstverlening maximaal gewaarborgd blijft, althans niet door handelen of nalaten van Opdrachtnemer wordt belemmerd. Aan de overdracht zijn noch voor Opdrachtgever noch voor de nieuwe

	<p>(lees opvolgende) Opdrachtnemer kosten verbonden. Opdrachtnemer is gehouden alle na overdracht achtergebleven kopieën te vernietigen.</p> <p>2. Indien Opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat er geen overdracht van de gegevens zal plaats hebben en/of gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of verwerkt zijn zullen zij door Opdrachtnemer worden vernietigd.</p> <p>3. Als vernietiging zoals bedoeld in het vorige lid moet plaatsvinden dan zal Opdrachtnemer twee maanden voor de datum van vernietiging een signaal geven aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan dan om haar moverende redenen besluiten dat een langere bewaartermijn noodzakelijk is.</p> <p>4. Van de overdracht en/of vernietiging wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt. Opdrachtgever kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten van overdracht en/of vernietiging komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
--	---

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

17.	Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Opdrachtnemer past meldcode toe en bevordert de kennis onder haar medewerkers die voor hen werkzaamheden uitvoert v.w.b. de meldcode.
-----	--

Scope & uitgangspunten van de opdracht

Dienstverlening	
18.	Wmo- vervoer: opdrachtnemer dient vervoer van deur tot deur zonder overstap en zonder vastgelegde frequentie en/of dienstregeling uit te voeren.
19.	Wmo- vervoer: de vervoergerechtigde wordt bij de voordeur van plaats van herkomst afgehaald, dit adres dient in Capelle aan den IJssel gelegen te zijn. De vervoersgerechtigde wordt tot de voordeur van plaats van bestemming gebracht. Met voordeur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. De vervoergerechtigde wordt bij de voordeur van de plaats van herkomst afgehaald, dit adres dient in Capelle aan den IJssel gelegen te zijn. De vervoergerechtigde wordt tot de voordeur van de plaats van bestemming gebracht. Met voordeur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Een terugrit naar de woning/verblijfplaats kan ook buiten Capelle aan den IJssel aanvangen.
20.	Wmo- vervoer: de start van de rit/ophaalplaats van de eerste rit dient gelegen te zijn in Capelle aan den IJssel en betreft woon- of verblijfadres van de vervoersgerechtigde. Uitzondering hierop is mogelijk met toestemming van Opdrachtgever, zoals bij uithuisplaatsing, logeershuis etc.
21.	Wmo- vervoer: in aanvulling op het vervoer deur tot deur wordt bij de inzet van kamer tot kamervervoer de vervoersgerechtigde opgehaald in de woning, geholpen bij het aantrekken van de jas en begeleid naar het voertuig, zo nodig met gebruikmaking van hulpmiddelen zoals een rolstoel.
22.	Wmo- vervoer: het kamer tot kamer vervoer valt onder dezelfde kwalitatieve uitvoeringsnormen als het deur tot deur vervoer.
23.	Wmo- vervoer: voor enkele vervoersgerechtigden zullen wellicht aanvullende eisen gelden die passen binnen het vervoer. Gedacht moet dan worden aan een indicatie voorin de bus zitten of in een personenauto reizen, meenemen van hulpmiddelen. Opdrachtgever heeft inzicht in de aantallen (zie bijlagen) en streeft ernaar deze tot een minimum te beperken. Mocht een aanvullende eis zich voordoen dan zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een passende vervoersoplossing.
24.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): voor de start van het vervoer ontvangt elke vervoergerechtigde van Opdrachtnemer een vervoerpas of anderszins een document met de voor het vervoer noodzakelijke informatie. Dit geldt ook voor nieuwe deelnemers gedurende de contractperiode. Dit document is individueel en niet voorzien van een pasfoto. Het document beschikt over eigenschappen waardoor deze een bijdrage kan leveren aan het registreren van de noodzakelijke gegevens, zoals bijv. de inning van

	de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage. Inning van de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage is ook via automatische incasso mogelijk.
25.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): naast normale ritten kent het vervoer prioriteitsritten. Prioriteitsritten zijn voor: <ul style="list-style-type: none"> - begrafenissen/crematies; - officiële plechtigheden als huwelijk en jubileum; - examens; - artsen- en ziekenhuisafspraken.
26.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): opdrachtnemer geeft de garantie dat de vervoersgerechtigde, bij een prioriteitsrit, maximaal 30 minuten vóór en minimaal 5 minuten voor de gewenste tijd op de plaats van bestemming aankomt. Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de vervoersgerechtigde te laat wordt afgezet op bestemming hij of zij een compensatie ontvangt van €25,-.
27.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): de prioriteitsritten moeten minimaal 24 uur van tevoren worden aangemeld en zijn toegankelijk voor alle vervoersgerechtigden.
28.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): het vervoersgebied bestaat een straal van maximaal 25 kilometer vanaf het woon- of verblijfsadres, gemeten via EasyTravel of gelijkwaardig systeem en via de kortste route. Nb. de start van de rit moet altijd het woon- of verblijfsadres zijn in Capelle aan den IJssel. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk, zoals bij opname in revalidatiecentrum, hiervoor dient toestemming te zijn van Opdrachtgever. De start van de retourrit kan buiten Capelle zijn gelegen maar wel binnen maximaal 25 kilometer vanaf het woonadres van de vervoersgerechtigde.
29.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): opdrachtgever dient een vervoersgerechtigde die gebruik maakt van Wmo- vervoer (niet zijnde vervoer naar dagbestedingslocaties) in staat te stellen maximaal 2.000 kilometer te reizen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte wanneer een vervoersgerechtigde meer dan 1.800 kilometers heeft gereisd. Deze informatie wordt door Opdrachtnemer als onderdeel van de managementrapportage toegestuurd. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om gedurende de contractperiode het aantal maximum kilometers en/of de ritsystematiek te wijzigen.
30.	Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): incidenteel kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer expliciet opdracht geven om een vervoersgerechtigde over meer dan 25 kilometers, gemeten via EasyTravel of gelijkwaardig systeem en via de kortste route, vanaf het woon- of verblijfsadres te vervoeren. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht, behoudens de extra gereden kilometers met eventuele opslagen. Reguliere ritten, aangevraagd door vervoersgerechtigde, vanaf het woon- of verblijfsadres over een afstand van meer dan 25 kilometer vallen niet onder de zorgplicht van Opdrachtgever. De vervoersgerechtigde kan hiervoor gebruik maken van het landelijk vervoerssysteem Valys. Opdrachtnemer informeert de vervoersgerechtigde hierover tijdens het gezamenlijk contactmoment/planningsmoment en wijst vervoersgerechtigde op het gebruik van Valys.
31.	Leerlingenvervoer: het aantal vervoersgerechtigde leerlingen en de herkomst en bestemmingen kunnen vóór aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Meerjarige indicaties moet u kunnen verwerken zonder jaarlijkse inzet van Opdrachtgever.
32.	Leerlingenvervoer: een schooljaar bevat circa 200 schooldagen. Naast schoolvakanties en erkende feestdagen kunnen scholen bijvoorbeeld ook tijdens zogenaamde studiedagen gesloten zijn of andere lestijden hebben. Deze dagen worden door de scholen zelf bepaald. Opdrachtnemer dient zich hiervan op de hoogte te stellen en er flexibel mee om te gaan zodat het vervoer op alle schooldagen gegarandeerd wordt en conform schoolplan (inclusief stage) wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer dient rekening te houden dat scholen een continuooster kunnen hanteren.
33.	Leerlingenvervoer: vervoersgerechtigde leerlingen kunnen op medische gronden solo/individueel vervoerd worden of buiten de regio reizen. Opdrachtgever merkt op dat een indicatie voor solo/individueel vervoer alleen wordt afgegeven wanneer hiertoe een medische noodzaak is. Dit wordt beoordeeld op basis van een onafhankelijk medisch

	advies, uitgebracht door een onafhankelijk medisch adviseur, werkzaam bij medisch adviesbureau die door Opdrachtgever is gecontracteerd.
34.	Leerlingenvervoer: opdrachtgever behoudt zich het recht tot afgifte van een LIFO (last in first out). Deze indicatie houdt in dat de ophaal- en afzetvolgorde kan worden gewijzigd in het belang van het verkorten van de reistijd van een individuele vervoersgerechtigde leerling (over het algemeen ter voorkoming van een indicatie tot solo/individueel vervoer). Deze indicatie kan alleen worden afgegeven door Opdrachtgever op basis van een onafhankelijk medisch advies uitgebracht door een onafhankelijk medisch adviseur. Deze medisch adviseur is werkzaam bij medisch adviesbureau die door Opdrachtgever is gecontracteerd.
35.	Leerlingenvervoer: indien Opdrachtnemer vervoersgerechtigde leerlingen van verschillende Opdrachtgevers wil combineren dient hiertoe vooraf schriftelijk toestemming gevraagd te worden aan Opdrachtgever. Het spreekt vanzelf dat de tijd en de gereden kilometers voor de scholieren, kinderen en jeugdigen van een andere Opdrachtgever niet in rekening kunnen worden gebracht bij Opdrachtgever van deze opdracht. Ook dienen de eisen en in het bijzonder de omrijtijd zoals opgenomen in het pakket van eisen niet te worden overschreden.
36.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer haalt de vervoersgerechtigde leerlingen binnen een marge van maximaal 15 minuten na het afgesproken tijdstip op vanaf schoollocatie. Wanneer de schoollocatie niet gelegen is aan de straat dan dienen de vervoersgerechtigde leerlingen te worden begeleid naar het schoolplein en/of ingang van de locatie, kosten voor eventuele wachttijd worden niet vergoed.
37.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer levert de vervoersgerechtigde leerlingen binnen de marge van minimaal 5 minuten en maximaal 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming/school. Dit kan eveneens een buitenschoolse opvang of logeerkamer zijn waarbij deze in Capelle aan den IJssel gelegen dient te zijn. Uitzondering hierop is mogelijk wanneer hiertoe een medische noodzaak bestaat. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hier dan opdracht toe.
38.	Wmo- en leerlingenvervoer: indien een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling bij het ophaalmoment niet gereed of niet aanwezig is, wacht de chauffeur minimaal 2 minuten alvorens te vertrekken. Hierbij geldt dat wanneer de chauffeur eerder aankomt op plaats van bestemming, rekening houdend met ophaal- en afzetmarges, niet eerder vertrekt dan de afgesproken tijd + de marge van 2 minuten. Gedurende deze wachttijd vergewist de chauffeur zich ervan dat de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet alsnog direct na vertrek verschijnt en neemt hij of zij telefonisch contact op met de ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon, teneinde loosmeldingen en no-shows te beperken. Indien de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling na afloop van deze wachttijd niet is aangetroffen, laat de chauffeur bij het huis- of ophaaladres een briefje achter met vermelding van datum en tijd en de constatering dat de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet aanwezig was. Het is ook mogelijk een digitaal bericht achter te laten. De vormgeving van het papieren briefje wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. Vervolgens meldt de chauffeur de afwezigheid bij de centrale, die het gegeven registreert.
39.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer plant de ritten met een vaste chauffeur per route. De inzet van twee vaste chauffeurs, volgens een wekelijkse structuur is ook toegestaan. Dit betekent dat ook dat beide chauffeurs alvorens de inzet van het leerlingenvervoer plaatsvindt kennismaken met de vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s). In geval van ziekte van de chauffeur of anderszins afwezigheid informeert Opdrachtnemer terstond de ouder(s)/verzorger(s), en/of school. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.
40.	Leerlingenvervoer: de individuele totale verblijftijd van een vervoersgerechtigde leerling in het vervoermiddel bij vervoer binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Capelle aan den IJssel bedraagt maximaal 60 minuten. De reistijd betreft uitsluitend de tijd dat een vervoersgerechtigde leerling in een rijdend voertuig verblijft.
41.	Leerlingenvervoer: de individuele totale verblijftijd van een vervoersgerechtigde leerling, in het vervoermiddel bij vervoer naar buiten de gemeentegrenzen van de gemeente

	bedraagt maximaal 90 minuten, tenzij de afstand waarover men vervoerd moet worden dit niet mogelijk maakt. De reistijd betreft uitsluitend de tijd dat een vervoersgerechtigde leerling in een rijdend voertuig verblijft.
42.	Leerlingenvervoer: wanneer er sprake is van een tijdelijke uithuisplaatsing dient Opdrachtnemer voor een beperkte duur, maximaal 6 weken, zorg te dragen dat de vervoersgerechtigde leerling wordt opgehaald vanaf het verblijfadres waar hij is geplaatst, naar school wordt gebracht en weer naar verblijfsadres wordt teruggebracht.
43.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voor de start van het nieuwe schooljaar, alsmede voor of bij de start van het leerlingenvervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, de chauffeur persoonlijk kennis maakt met de ouder(s)/verzorger(s) en de vervoersgerechtigde leerling zelf. Opdrachtnemer neemt het initiatief hiertoe.
44.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer informeert ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling minimaal 5 werkdagen voor de eerste schooldag over ophaal- en afzettijdstoppen voor het komende schooljaar. Deze informatie wordt digitaal en/of telefonisch verstrekt.
45.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor de ouder(s)/verzorger(s), leerkracht, vervoersgerechtigde leerlingen en chauffeur bekend te zijn. Opdrachtnemer stemt er mee in dat de zitplaatsverdeling op verzoek van de Opdrachtgever kan worden veranderd.
46.	Leerlingenvervoer: stagevervoer valt onder het leerlingenvervoer. Indien er sprake is van een studiedag van de school die de vervoersgerechtigde leerling bezoekt, moet de betreffende leerling op deze dag wel vervoerd worden naar en van het stageadres. Uitsluitend indien Opdrachtgever aangeeft dat de betreffende leerling niet naar het stageadres gaat, vindt op studiedagen geen vervoer plaats.
47.	Leerlingenvervoer: tijdens de rit is er in het voertuig digitale documentatie aanwezig met een overzicht van de te vervoeren vervoersgerechtigde leerlingen. In het overzicht zijn de volgende gegevens opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • voor- en achternaam van de vervoersgerechtigde leerling; • zitplaats in het voertuig; • verblijfadres van de vervoersgerechtigde leerling; • specifieke kenmerken en bijzonderheden van de vervoersgerechtigde leerling; • telefoonnummer van het huisadres/ afleveradres; • calamiteitenummer van de ouder(s)/verzorger(s); • naam en adres van de school van de vervoersgerechtigde leerling; • telefoonnummer van de school.
48.	Leerlingenvervoer: opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken te onderzoeken hoe de verkeerssituatie is tijdens het brengen en halen van de vervoersgerechtigde leerling(en), bij de schoollocatie. Bij problemen zal Opdrachtnemer in overleg met de school en Opdrachtgever zorgen voor een oplossing, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
Combinatie vervoersstromen	
49.	Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtgever eist van Opdrachtnemer het vervoer volgtijdelijk uit te voeren. Ook is er de mogelijkheid om doelgroepen binnen het vervoer te vermengen. Deze mogelijkheid geldt tenzij vermenging of combinatie in de praktijk niet mogelijk of wenselijk is. In dergelijke gevallen past Opdrachtnemer binnen de opdracht een passende individuele maatwerkoplossing toe. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat wanneer de vervlechting/vermenging leidt tot welke problemen dan ook, zij zorgdraagt voor het aanbrengen van wijzigingen in het vervoer van de vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerlingen waardoor misstanden/problemen niet langer voorkomen. <p>Opdrachtgever behoudt hierbij uitdrukkelijk het vetorecht om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in individuele gevallen vermenging of combinatie van doelgroepen te weigeren of te beëindigen;

	<ul style="list-style-type: none"> voorgestelde of al toegepaste vervoersoplossingen af te keuren; opdrachtnemer te verplichten tot het doorvoeren van door de Opdrachtgever noodzakelijk geachte wijzigingen. <p>Opdrachtnemer voert een besluit van Opdrachtgever voortvloeiend uit dit vetorecht onverwijld en volledig uit.</p>
--	---

Continuïteit

50.	<p>Bij beëindiging van deze raamovereenkomst zal Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek in het dan door Opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan Opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Opdrachtnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen. Opdrachtgever houdt hierbij rekening met het feit dat de genoemde gegevens nodig zijn voor de laatste facturatie van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Bij gebreke van handelen door Opdrachtnemer van het bepaalde, verbeurt Opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie (3) volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging en ook een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van Opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding. Wanneer er sprake is van andere wettelijke bewaartermijnen dan genoemd geldt de daarvoor bestemde bewaartermijn.</p>
-----	---

Meereizenden

51.	<p>Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): er mag maximaal één (1) kind in de leeftijd tot 12 jaar per vervoergerechtigde meereizen. Uitzondering hierop is mogelijk, bijvoorbeeld wanneer vervoersgerechtigde wettelijk ouder/verzorger is van meer dan één kind in de leeftijd tot 12 jaar. Opdrachtgever stelt in haar indicatie vast of hiertoe een noodzaak is.</p> <p>Leden van het gezin ouder dan 12 jaar kunnen op eigen gelegenheid naar plaats van bestemming reizen. De ouder(s) en/of verzorger(s) van kinderen zijn zelf verantwoordelijk dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje/zitverhoger, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.</p>
52.	<p>Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): een medisch geïndiceerde begeleider en een meereizende kunnen naast elkaar meereizen, bijvoorbeeld een vervoergerechtigde met een dementieel beeld, waarbij naast een medisch geïndiceerde begeleider ook een kleinkind meereist. De kosten voor een medisch begeleider komen voor rekening van Opdrachtgever, hiervoor wordt een opslag beschikbaar gesteld. De medisch geïndiceerde begeleider betaalt geen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage.</p>

Ov- producten

53.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: OV- abonnementen, OV- chipkaart, OV- begeleiderskaart en dergelijke zijn niet van toepassing in alle vervoersstromen.</p>
-----	--

Operationele uitvoering vervoer

Ritplanning

54.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer maakt een zo (kosten)efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen.</p>
55.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: de planning bestaat uit volledige ritaanname, planning en uitgifte, alsmede de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van het vervoer, zoals ritregistratie en financiële afrekening met Opdrachtgever.</p>
56.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling dient door Opdrachtnemer in de mogelijkheid gesteld te worden om ritten te reserveren en/of te</p>

	annuleren per telefoon naar een meldcentrale, whatsapp, sms of via een door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal of app. Voor leerlingenvervoer geldt alleen het annuleren van ritten.
57.	<p>Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): de vervoersgerechtigde moet een rit kunnen boeken in de:</p> <p>Ochtend: maandag- t/m vrijdagochtend vanaf 06.00 uur en zaterdag- en zondagochtend vanaf 07.00 uur.</p> <p>Avond: maandag- t/m donderdagavond tot 00.00 uur en vrijdag- t/m zondagavond tot 01.00 uur. Dit zijn ook de tijden waarop het vervoer beschikbaar moet zijn. De openingstijden van de planning/centrale zijn gelijk aan hierboven beschreven.</p> <p>Voor ritten met een gewenste vertrektijd tussen 06:00 uur en 07.00 uur geldt dat deze uiterlijk daags voorafgaand tot 22:00 uur gereserveerd dienen te worden.</p>
58.	<p>Leerlingenvervoer: de vervoersgerechtigde leerling moet een rit kunnen wijzigen/annuleren in de:</p> <p>Ochtend: maandag- t/m vrijdagochtend vanaf 06.00 uur.</p> <p>Avond: maandag- t/m vrijdagavond tot 18:00 uur. De openingstijden van de planning/centrale zijn gelijk aan hierboven beschreven. De uitvoer van het vervoer is gelijk aan de tijdens zoals opgenomen in het schoolplan van de scholen die door de vervoersgerechtigde leerlingen worden bezocht.</p>
59.	Wmo- en leerlingenvervoer: te verwachten afwijkingen, door o.a. calamiteiten, bij ophaaltijden langer dan 15 minuten dienen zo snel als mogelijk nadat de vertraging bekend is, telefonisch aan de vervoersgerechtigde leerling of diens ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon te worden doorgegeven.
60.	Wmo- en leerlingenvervoer: ingeval van ernstige vertraging, anders dan filevorming bijv. pech onderweg en die meer dan 15 minuten bedraagt, zorgt Opdrachtnemer voor vervangend vervoer. Eventuele extra kosten kunnen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever. De kosten voor Opdrachtgever en vervoersgerechtigde kunnen niet hoger zijn dan afgesproken binnen de raamovereenkomst.
61.	Wmo- en leerlingenvervoer: een rit mag tot een uur voor het afgesproken ophaaltijdstip zonder sanctie geannuleerd worden door de vervoersgerechtigde of diens ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon, de Opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever en vervoersgerechtigde. Wanneer vervoersgerechtigde of diens ouder(s), verzorger(s), of contactpersoon binnen het uur voor het afgesproken ophaaltijdstip de rit annuleert verwachten wij van Opdrachtnemer dat u op een correcte en opbouwende wijze de klant informeert dat annulering binnen het uur niet wenselijk is. Sancties mogen niet volgen. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een signaal wanneer dit stelselmatig plaatsvindt bij een vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerling. In de praktijk worden hierover nadere afspraken gemaakt. Let op: wanneer er sprake is van overmacht aan de zijde van de vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerling wordt dit als veronderstelt aangemerkt.
62.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer moet uitgaan van een ritplanning waarbij voor iedere vervoersgerechtigde leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen passend bij schooltijden, voertuig, medepassagiers en dergelijke) tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is. Bovenal dient deze planning uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de Opdrachtgever (meest kostenefficiënte planning).
63.	Leerlingenvervoer: opdrachtnemer vergaart zelf de data voor wat betreft schoolvakanties en vaste vrije dagen per school. Opdrachtnemer onderhoudt hiervoor contact met de scholen.
64.	Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtgever stelt een uitvoergarantie als essentiële eis. Deze uitvoergarantie houdt in dat iedere geplande rit ook daadwerkelijk en volledig wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer kan een eenmaal geplande rit niet eenzijdig wijzigen, uitstellen of annuleren.

	<p>De uitvoering van de rit vindt plaats volgens de wensen en behoeften van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. Dit betreft onder meer, maar niet uitsluitend, de afgesproken ophaal- en afzettijden, routes, begeleiding en overige ritwensen die voortvloeien uit de indicatie en het Programma van Eisen. Het is nadrukkelijk niet toegestaan dat de Opdrachtnemer eigenhandig voorwaarden oplegt of keuzes afdwingt die afwijken.</p> <p>Voor de vervoerder geldt een acceptatieplicht voor iedere rit, inclusief de daarbij behorende ritwensen van de vervoersgerechtigde, mits deze ritwensen in lijn zijn met het Programma van Eisen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de organisatie, planning en inzet van middelen zodanig zijn ingericht dat aan deze uitvoergarantie en acceptatieplicht structureel en betrouwbaar wordt voldaan.</p>
65.	<p>Wmo- vervoer: vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten) zijn voor maximaal twaalf (12) maanden vooruit in één keer aan te melden via whatsapp, sms of door een Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal of app of via internet. Ook kan de vervoersgerechtigde zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag Opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële feestdag is, tenzij de vervoersgerechtigde anders bericht. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hierover ligt bij Opdrachtnemer. Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de vervoersgerechtigden. Opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de vervoersgerechtigde bij het boeken van een vaste rit en in de periode voorafgaand aan de feestdag. Onder feestdagen wordt verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Paasdag, Bevrijdingsdag in lustrumjaren, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.</p>
Opdrachtverstrekking	
66.	<p>Leerlingenvervoer: vanaf 2 weken voor de start van het nieuwe schooljaar tot en met de tweede schoolweek in het nieuwe schooljaar is er sprake van een mutatiestop. Dat betekent dat Opdrachtnemer gedurende deze periode van 4 weken geen verplichting heeft om aanmeldingen te verwerken. Deze mutaties moeten uiterlijk verwerkt zijn op de maandag van de derde schoolweek. Dit wil zeggen dat vervoersgerechtigde leerlingen op deze maandag gebruik moeten kunnen maken van het leerlingenvervoer. Het staat Opdrachtnemer vrij en wordt door Opdrachtgever als wenselijk gezien om mutaties die sneller verwerkt kunnen worden eerder door te voeren.</p>
67.	<p>Leerlingenvervoer: opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever gedurende het schooljaar (na start van het schooljaar en niet in de periode van mutatiestop) aangemelde leerlingen, uiterlijk de vijfde schooldag, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren. Hierbij moet Opdrachtnemer extra aandacht hebben voor de consequenties voor de eventuele overige vervoersgerechtigde leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen hieromtrent.</p>
Ophaal- en afzetmarges	
68.	<p>Wmo- vervoer: het combineren van vervoersgerechtigden in één voertuig is toegestaan, waarbij rekening gehouden moet worden met bijzonderheden zoals aangegeven door Opdrachtgever in vervoersopdracht. De omrijdtijd mag per reiziger niet meer dan 20 minuten bedragen. De omrijdtijd is de tijd die door de combinatie extra wordt toegevoegd aan de directe reistijd van de vervoersgerechtigde. Dit op basis van of Easy Travel of minimaal gelijkwaardige routeplanner die door Opdrachtgever is goedgekeurd. Hiervoor gelden de fabrieksinstellingen. Er wordt gerekend met de (kortste route en de afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.</p>
69.	<p>Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): (marge ophaaltijdstip) bij de vertrektijd is een ophaalspel van maximaal 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip met de vervoersgerechtigde toegestaan. Na aankomst dient Opdrachtnemer de vervoersgerechtigde minimaal 2 minuten wachttijd te bieden om in te stappen. Deze wachttijd van 2 minuten mag niet worden opgeteld bij de gewenste vertrektijd + 15 minuten.</p>

70.	<p>Leerlingenvervoer & vervoer naar dagbestedingslocatie: (marge uitstaptijd) Opdrachtnemer levert de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling binnen de marge van minimaal 5 tot maximaal 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming (locatie dagbesteding of school). Voor een vervoersgerechtigde leerling kan dit eveneens een buitenschoolse opvang of logeerhuis zijn waarbij deze in Capelle aan den IJssel gelegen dient te zijn. Uitzondering hierop is mogelijk wanneer hiertoe een medische noodzaak bestaat. Deze toestemming/opdracht wordt door Opdrachtgever gegeven.</p>
71.	<p>Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer): (marge uitstaptijdstip) opdrachtnemer hanteert bij ritten waarvoor een gewenst aankomsttijdstip is afgesproken een marge op het uitstaptijdstip van maximaal 30 minuten vóór het gewenste aankomsttijdstip.</p>
72.	Deze eis is komen te vervallen.
Opstap- en uitstapplaatsen	
73.	<p>Leerlingenvervoer: momenteel wordt binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer geen gebruik gemaakt van opstap- en uitstapplaatsen.</p> <p>Opdrachtgever heeft de wens en ziet de noodzaak in het kader van aanspreken van eigen kracht en verantwoordelijkheid van ouders om op termijn opstap- en uitstapplaatsen te introduceren in het leerlingenvervoer. Wij verwachten dat u, wanneer Opdrachtgever, de opstap- en uitstapplaatsen wenst te implementeren actief participeert in de ontwikkeling en de implementatie hiervan. Er is geen mogelijkheid tot het niet meewerken aan de implementatie van opstap- en uitstapplaatsen.</p> <p>Het gebruik van opstap- en uitstapplaatsen is vooralsnog uitsluitend toegestaan bij de leerlingen van speciale scholen voor basisonderwijs en speciale scholen voortgezet onderwijs. Het is niet toegestaan vervoersgerechtigde leerlingen met een mobiliteitshandicap en vervoersgerechtigde leerlingen waar dit op indicatie van een onafhankelijke arts of de Opdrachtgever niet is toegestaan, gebruik te laten maken van een opstap- en uitstapplaats. Invoering (of afschaffing) van opstap- en uitstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden. Het initiatief tot implementatie van opstap- en uitstapplaatsen kan alleen worden genomen door Opdrachtgever.</p> <p>opo-1 elke gebruikte opstap- en uitstapplaats behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan elke individuele plaats extra voorwaarden verbinden.</p> <p>opo-2 opdrachtgever kan van Opdrachtnemer verlangen om wijzigingen aan te brengen in de opstap- en uitstapplaatsen. Opdrachtgever zal daartoe een met redenen omkleed verzoek neerleggen bij Opdrachtnemer.</p> <p>opo-3 de extra reistijd per vervoersgerechtigde leerling door het gebruik van opstap- en uitstapplaatsen is zo gering als mogelijk.</p> <p>opo-4 de afstand van het woonadres van de vervoersgerechtigde leerling tot de opstap- en uitstapplaats is maximaal 1000 meter langs de meest veilige route.</p> <p>opo-5 opdrachtgever dient wanneer de overstap wordt gemaakt naar opstap- en uitstapplaatsen aan te geven bij welke vervoersgerechtigde leerlingen er gebruik gemaakt wordt van opstap- en uitstapplaatsen.</p> <p>opo-6 een opstap- en uitstapplaats moet normaal gangbaar en veilig lopend bereikt kunnen worden. Daarbij is de voorkeur van beschutting van de halteplaats tegen weer en wind natuurlijk van belang. De opstap- en uitstapplaatsen moeten een duidelijke omschrijving hebben, zodat volledig te herleiden is waar de opstapplaats zich bevindt.</p> <p>opo-7 op de centrale opstap- en uitstapplaats moet voldoende ruimte zijn voor de vervoersgerechtigde leerlingen om, eventueel onder begeleiding van ouder(s)/verzorger(s), veilig te wachten.</p>
74.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: alle vervoersgerechtigden reizen zonder overstap. In het kader van het leerlingenvervoer kan op termijn op initiatief van Opdrachtgever gereisd</p>

	worden via een over- en opstapplaats. Opdrachtnemer werkt actief mee aan de ontwikkeling en implementatie van deze over- en opstapplaatsen.
Calamiteiten tijdens het vervoer	
75.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer informeert terstond naast van de vervoersgerechtigde, ouder(s)/verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling, de schoollocatie, de dagbestedingslocatie, de Wmo- toezichthouder kwaliteit (GGD Rotterdam zie Toezicht Wmo ggdrotterdamrijnmond.nl) en de contractmanager van Opdrachtgever in geval van calamiteiten zoals (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • een verkeersongeval met het voertuig; • een (ernstig) verkeersongeval waar de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling(en) naar hebben kunnen kijken tijdens de rit; • geweld in het vervoermiddel. <p>Dit doet Opdrachtnemer onder vermelding van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling(en) die zich nog in het voertuig bevinden op het moment dat het feit zich voordeed alsook de inhoud van het feit.

Personeel & organisatie

Eisen personeel	
Opdrachtnemer stelt voldoende chauffeurs beschikbaar. Aan de in te zetten chauffeur worden de volgende eisen gesteld:	
76.	Voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur en is in het bezit van een voor het vervoer relevante chauffeurspas en voldoet aan alle daartoe wettelijke eisen en bepalingen.
77.	Is herkenbaar als chauffeur met bedrijfskleding en duidelijk zichtbare badge. Is correct gekleed.
78.	Moet op verzoek van een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon aan kunnen tonen een medewerker van Opdrachtnemer of diens onderaannemer te zijn.
79.	Heeft, aantoonbaar door Opdrachtnemer, met goed gevolg een training van Het Nieuwe Rijden gevolgd en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
80.	Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl toe aan de (weers)omstandigheden.
81.	Heeft een servicegerichte instelling, is klantvriendelijk en geduldig en past goede sociale vaardigheden toe.
82.	Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroepen.
83.	Herkent beperkingen van de doelgroepen en kan hiermee omgaan.
84.	Beschikt over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en personen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.
85.	Heeft goede kennis van wegen, straten, openbare gebouwen op de route die wordt gereden.
86.	Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
87.	Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.

88.	Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.
89.	Is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de Opdrachtnemer en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten.
90.	Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
91.	Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
92.	Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen.
93.	Ziet erop toe dat er in de voertuigen geen dranken, drugs, rookwaren of voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten gebruiken.
94.	Draagt zorg voor een verkeersveilig en comfortabel vervoer van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling.
95.	Helpt bij in- en uitstappen, draagt wanneer noodzakelijk bagage en belt zonodig aan bij plaats van bestemming.
96.	Ziet toe op het juiste gebruik van veiligheidsgordels. Indien de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoersplicht en wordt de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet vervoerd. Alleen vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerlingen die ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik.
97.	Voert geen overbodige en/of langdurige telefoongesprekken gedurende de uitvoering van de rit.
98.	Draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72, Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 Besluit personenvervoer.
99.	Is in het bezit van een geldige VOG. Als uit continue screening van Justis naar voren komt dat er zaken zijn die uitoefening van het beroep in de weg staan, wordt de chauffeur niet ingezet voor het Wmo- en leerlingenvervoer voor Opdrachtgever.
100.	Gebruikt geen verslavende middelen, waaronder (soft) drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief beïnvloeden.
101.	Is op de hoogte van hetgeen dat door de Opdrachtgever is opgenomen in de vervoersopdracht.

Eisen personeel (telefoon)centrale & overig personeel

102.	<p>Het personeel van de (telefoon)centrale en/of de planners dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan; - kennis te hebben van het vervoerssysteem; - de omgeving te kennen waar het Wmo- en leerlingenvervoer plaatsvindt; - klantvriendelijk te werken en dienstverlenende instelling te hebben; - geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie; - voldoende kennis van de door de Opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen; - te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen, mensen met een geestelijke, verstandelijke of fysieke beperking. <p>De coördinator van het Wmo- vervoer en/of coördinator van het leerlingenvervoer (van het vervoer dient al vanaf de implementatiefase van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer. Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht.</p>
------	---

Goed werkgeverschap

103.	Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap (denk aan hierbij onder andere aan een gezonde werk- privébalans, opleidingsmogelijkheden en ontwikkelingen, veilig en gezond werkklimaat, stimuleren van inclusiviteit en diversiteit, aandacht voor werkdruk en overbelasting, ondersteuning bij ziekte of beperking).
------	---

Materieel & duurzaamheid

Materieel

104.	Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen: <ul style="list-style-type: none">- Taxi (personenauto);- Taxibus;- Rolstoelbus. Er moeten zoveel mogelijk rolstoelgebonden vervoersgerechtigde leerlingen in het hetzelfde voertuig naar dezelfde bestemming worden vervoerd.
105.	De in te zetten voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen eveneens aan de Regeling permanente eisen taxi's onderdeel van Regeling voertuigen (BWBR0025798).
106.	De in te zetten voertuigen dienen voorzien te zijn van goedwerkende communicatieapparatuur zodat op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale/planning en vice versa of contactpersonen van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. Dit communicatiemiddel kan eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
107.	De in te zetten voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur.
108.	De in te zetten voertuigen zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van gegevens zoals aangegeven in dit document. De apparatuur moet ritinformatie, ritbijdrage (van de vervoersgerechtigde), indicaties en aanvullende adresinformatie etc. weergeven voor de chauffeur.
109.	De in te zetten voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (geen beschadigingen) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame op het voertuig is toegestaan mits, per reclame-uiting, deze vooraf schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever.
110.	De in te zetten voertuigen zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO- trommel, een brandblusser, gordelsnijder en een noodhamer e.d.
111.	De in te zetten voertuigen zijn voorzien van een goed functionerende airco of klimaatbeheersing.
112.	De in te zetten voertuigen zijn voorzien van een kinderslot.
113.	De in te zetten voertuigen zijn in de winterperiode (november tot maart) voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van allweather banden, voorzien van M+S (een berg en sneeuwvlokje).
114.	De in te zetten voertuigen zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
115.	Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende voertuigen, waaronder voldoende voertuigen voor rolstoelplaatsen/scootmobielen. De voertuigen hebben voldoende ruimte voor het meenemen van rollators, elleboogkrukken, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage, dit alles in relatie tot het aantal passagiers. Het is niet toegestaan meer dan 2 hulpmiddelen mee te nemen, uitgezonderd stokken, elleboogkrukken of rollator die wordt meegenomen op een elektrisch mobiliteitshulpmiddel. Los te vervoeren hulpmiddelen dienen te allen tijde op juiste en veilige wijze te worden opgeborgen dan wel vastgezet kunnen worden in het voertuig. Er kunnen geen extra kosten in rekening

	worden gebracht voor het meenemen van bagage. Voor hulpmiddelen voor kinderen tot 4 jaar geldt dat ouder(s)/verzorger(s) te allen tijde zorgdragen voor het meegeven van de juiste hulpmiddelen voor veilig vervoer van het kind. De ouder(s)/verzorger(s) van vervoersgerechtigde leerlingen die maatwerkhulpmiddelen hebben zoals (aangepaste) kinderzitjes, 5, 7 of 9-punts gordels, dragen eveneens zorg voor het meegeven van deze hulpmiddelen aan de chauffeur. De meegegeven hulpmiddelen reizen met het kind mee wat betekent dat deze worden opgeslagen op de school/instelling ten behoeve van de terugrit. De chauffeur is verantwoordelijk voor het vastzetten van kinderstoeltje/zitverhoger in het voertuig.
116.	Opdrachtnemer dient te beschikken over rookvrije voertuigen waarin, de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling zich comfortabel en niet in een gebukte houding dient te verplaatsen in het voertuig.
117.	Voor de in te zetten taxi- rolstoelbussen geldt dat zij voorzien zijn van een verlaagde instap van maximaal 23 centimeter, zodat de instap van het voertuig (afstand wegdek tot bovenzijde instap voertuig) voor de vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen wordt verkleind en instappen wordt vergemakkelijkt. Dit dient een functionerende vaste trede te zijn, losse treden of trapjes zijn niet toegestaan.
118.	Eventuele treden in de in te zetten taxi- rolstoelbussen hebben een maximale hoogte van 20 centimeter en zijn voorzien van sta- grip- of geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te zijn voorzien.
119.	Voor in te zetten rolstoelvoertuigen geldt: de rolstoelplaats wordt bereikt door middel van een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel al dan niet met vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling ergonomisch verantwoord en veilig kan plaatsvinden. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel de rolstoel als de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. Deze bevestiging dient als zodanig te worden gebruikt. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.
120.	Opdrachtnemer dient in de mogelijkheid te zijn een aangepaste gordel of gordelkapje aan te bieden wanneer o.a. vanwege adipositas het gebruik van de gordel die aanwezig is in het voertuig niet mogelijk is.
121.	Opdrachtnemer dient te garanderen dat ook hulpmiddelen met een afwijkende maatvoering, zoals een scootmobiel voor een adipeuze vervoersgerechtigde, die incidenteel voorkomen, worden vervoerd naar de plaats van bestemming, mits het gevraagde vervoer valt binnen de geldende wettelijke kaders en voertuigtechnische vereisten.”
122.	Onafhankelijk van de handbagage (handtas of laptotas) kan er maximaal 1 stuk bagage worden meegenomen naast eventueel mee te nemen loop- of inklapbaar verplaatsingshulpmiddel (bijvoorbeeld rollator of transportrolstoel) per vervoersgerechtigde. De chauffeur plaatst deze in het voertuig. Indien meer dan voornoemde bagage wordt meegenomen is het de chauffeur toegestaan de vervoersgerechtigde te weigeren. Een sociale-, hulp- of geleidehond waarvoor indicatie is gesteld door Zorgverzekeringswet of Wmo dient te allen tijde te kunnen worden meegenomen. Zie de Europese norm NEN-EN 17984-6:2024.
123.	Alle zitplaatsen in de voertuigen zijn voorzien van de wettelijk voorgeschreven veiligheidsgordels, die naar behoren functioneren. Opdrachtnemer ziet erop toe dat ze door de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen naar behoren worden gebruikt. Alleen vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van het gebruik van de gordel.
124.	Het vervoer vindt plaats met voertuigen die voldoen aan de veiligheidseisen van de Wet Personenvervoer 2000 en volgens de laatst geldende wettelijke eisen en overige regelgeving op het gebied van personenvervoer.
125.	Er geldt een 100% passende zitplaatsgarantie.

126.	Huisdieren zijn alleen toegestaan wanneer het een klein huisdier betreft dat in een tas vervoerd kan worden. Een uitzondering geldt voor sociale-, hulp- of geleidehonden; deze mogen altijd meereizen in het voertuig. De vervoersgerechtigde geeft bij de reservering van de rit vooraf aan dat een sociale-, hulp- of geleidehond meereist, zodat voldoende ruimte in het voertuig kan worden gereserveerd. Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor de situatie waarin meerdere hulphonden gelijktijdig vervoerd moeten worden.		
127.	Bij de inzet van elektrische voertuigen dient er voldoende accucapaciteit te zijn om de geplande rit met daarbij een marge uit te voeren.		
128.	Onderstaande hulpmiddelen te kunnen worden meegenomen:		
	Hulpmiddelen		
	Naam	Kenmerken	Informatie
	Rolstoel niet opklapbaar	<ul style="list-style-type: none"> - Rolstoel waar vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling tijdens het vervoer in blijft zitten; - Voldoet aan VVR- code; - Maximaal 90 centimeter breed. 	
	Rolstoel elektrisch	<p>Rolstoel waar de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling tijdens het vervoer in blijft zitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type "elektrisch verantwoord vastzetbaar. - Voldoet aan VVR- code; - Maximaal 90 centimeter breed; - Maximaal gewicht wat toelaatbaar is voor de oprijplaat en voertuig. 	
	Rolstoel inklapbaar	<p>Rolstoel waarbij vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling de transfer maakt naar een autostoel/zitplaats.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan met een autobus of personenauto vervoerd worden. 	
	Rolstoel- zelf balancerende tweewieler	Rolstoel (tweewieler) waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde zelf een overstap maakt naar een autostoel.	Opdrachtnemer biedt een zitplaats en ruimte voor het hulpmiddel. Voorbeeld is een Segway- rolstoel of Genny.

		<ul style="list-style-type: none"> - Niet verantwoord vastzetbaar; - Geldt als bagage; - In verband met gewicht niet tilbaar. 	
	Rolstoel- afwijkend	<p>Rolstoel waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling tijdens het vervoer in blijft zitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type "afwijkend". - Voldoet mogelijk niet aan VVR- code; - Minimaal 91 centimeter breed en/of met uitstekende delen; - Maximaal gewicht wat toelaatbaar is voor oprijplaat en voertuig. Overstijgt deze rolstoel de waarden, dan kan de chauffeur de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling weigeren. 	Opdrachtnemer geeft in opdracht naar Opdrachtgever aan wat de afwijking is, zodat Opdrachtnemer dit vooraf weet. Opdrachtnemer weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet kunnen worden ingezet.
	Rollator of looprek	<p>Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling is afhankelijk van rollator/looprek.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rollator of looprek moet meegenomen kunnen worden in het voertuig. 	
	Rollator afwijkend	<p>Rollator met hulpstukken die het benodigde vervoersmiddel kunnen beïnvloeden.</p>	Opdrachtnemer geeft in opdracht naar Opdrachtgever aan wat de afwijking is, zodat Opdrachtnemer dit vooraf weet. Opdrachtnemer weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet kunnen worden ingezet.
	Scootmobiel standaard	<p>Scootmobiel waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling zelf een overstap maakt naar een autostoel/zitplaats.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maximaal 90 centimeter breed en 150 centimeter lang; 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Zitplaats en ruimte scootmobiel nodig in voertuig. 	
	Scootmobiel afwijkend	<p>Scootmobiel waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling zelf een overstap maakt naar een autostoel/zitplaats.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 91 centimeter breed en/of langer dan 150 centimeter; - Zitplaats en ruimte scootmobiel. 	<p>Opdrachtnemer geeft in opdracht naar Opdrachtgever aan wat de afwijking is, zodat Opdrachtnemer dit vooraf weet. Opdrachtnemer weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet kunnen worden ingezet.</p> <p>Opdrachtgever weigert de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling die niet de overstap naar autostoel/zitplaats kan maken (wetgeving).</p>
	Assistentiehond	<p>Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling neemt assistentiehond mee.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zitplaats vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling en hond nodig in het voertuig. 	
	Individueel vervoer	<p>Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling is niet in staat samen met anderen te reizen. Opdrachtnemer mag de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet met anderen combineren.</p>	
	Beperkte combinatie	<p>Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan gecombineerd worden met anderen, maar met een beperkt aantal. Dit aantal wordt vastgesteld door Opdrachtgever.</p>	
	LIFO (last in first out)	<p>Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling is in tijd 'beperkt belastbaar'. Andere vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen met wie een voertuig wordt gedeeld,</p>	

		moeten hierdoor mogelijk extra omrijden.	
	Voorin	Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kunnen zowel in een bus als personenauto vervoerd worden maar dienen voorin in het voertuig plaats te kunnen nemen.	
	Taxi/personenauto	Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan niet vervoerd worden in een (rolstoel)bus, maar wel in een personenauto.	
	Vervoer- geen combinatie met andere doelgroep	Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan niet gecombineerd worden met andere vervoersstromen. Kan dus wel binnen eigen vervoersstroom gecombineerd worden.	
	Kamer tot kamer service	Vervoersgerechtigde (niet leerling) wordt door de chauffeur opgehaald in de woning. Chauffeur helpt wanneer noodzakelijk bij aantrekken jas. Chauffeur begeleidt tot in de woning op plaats van bestemming.	
	Regulier/ambulant (deur tot deur service)	Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling wordt door de chauffeur bij de voordeur van de woning opgehaald en begeleidt vervoersgerechtigde naar de voordeur op plaats van bestemming.	
	Noodzakelijke begeleiding/medisch begeleider	Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan en mag alleen reizen onder begeleiding van een begeleider. Als er geen begeleider aanwezig is mag de chauffeur de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet meenemen.	Reiskosten/Ritprijs zijn voor rekening van Opdrachtgever. Er mag voor de noodzakelijke begeleider geen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage worden geïnd.
Milieueisen			
129.	Opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. - Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro- 6 norm;		

	<ul style="list-style-type: none"> - Van de maandelijks uitgevoerde routekilometers dienen minimaal 75% zero- emissie te zijn. Ook milieuvriendelijke CNG-voertuigen kunnen hieronder vallen. Rolstoelbussen zijn op dit moment uitgesloten, nu deze niet verkrijgbaar zijn op de markt; - Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken. <p>Per 01-01-2030 dient volledig zero- emissie te worden gereden, waarbij de rolstoelbussen op dit moment zijn uitgesloten, nu deze niet verkrijgbaar zijn op de markt.</p> <p>Hiervoor geldt een malusregeling, zie hiervoor raamovereenkomst.</p>
--	---

Communicatie & klantinteractie

Communicatie	
130.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: de capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen en de te verwachte vervoersstroom.</p>
131.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: de wachttijd aan de telefoon bedraagt gemiddeld per kalendermaand niet meer dan 40 seconden. De wachttijd aan de telefoon bedraagt per afzonderlijk gesprek maximaal 120 seconden. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van Opdrachtnemer.</p> <p>Binnen deze wachttijd dient de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling of diens ouder/verzorging of anderszins een contactpersoon telefonisch contact te hebben met de medewerker. De vraag wordt in hetzelfde gesprek afgehandeld. De Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor personen met een auditieve beperking, waaronder begrepen het gebruik van Teletolk of vergelijkbare voorzieningen. Opdrachtnemer stelt maandelijks via het portaal geverifieerde data beschikbaar waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de gestelde eisen met betrekking tot de wachttijd aan de telefoon.</p>
132.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatievragen. Via een voldoende beveiligde website biedt Opdrachtnemer informatie aan over het vervoerssysteem, inclusief een informatiefolder. Via de website hebben de vervoersgerechtigden minimaal de volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de vervoersgerechtigde per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per email, sms/whatsapp (inclusief eigen ritbijdrage). - De informatieformulier en de lay- out dienen te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' en zijn voorzien van een voorleesfunctie; - Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd en ritbijdrage; - Het inzien van resterend aan kilometers (in verband met het reizigersbudget); - Het kunnen inzien van de einddatum van de gereserveerde vaste ritten (ritten met een repeterend karakter; op vaste dagen en vaste tijdstippen); - Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten; - Het kunnen inzien van historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst (inclusief reizigersbudget/reizigersbijdrage).
133.	<p>Wmo- vervoer: opdrachtnemer is dagelijks persoonlijk telefonisch bereikbaar tot en met de laatste afgeronde rit van die dag (dit kan dus na de sluitingstijd liggen). Dit in verband met de eventueel nog aanwezige vervoersgerechtigden en zijn of haar meereizende/begeleider binnen het vervoerssysteem.</p>
134.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer hanteert een toegankelijk telefoonnummer (geen 0900- nummer), tegen maximaal lokaal tarief, daarnaast is aanmelden via de website, via een emailadres mogelijk. Ook dient er minimaal een terugbelservice te zijn, die</p>

	<p>via telefoon ingezet kan worden. Voor ouder(s), verzorger(s), biedt Opdrachtnemer toegang tot een voldoende beveiligd portaal of een voldoende beveiligde app waarmee zij Opdrachtnemer kunnen bereiken, wijzigingen kunnen doorgeven etc. Wanneer het voor Opdrachtnemer wenselijk/noodzakelijk is, gaat Opdrachtgever akkoord met 2 toegankelijke telefoonnummers, een voor leerlingenvervoer en een voor Wmo- vervoer.</p>
135.	<p>Leerlingenvervoer & vervoer naar dagbestedingslocatie: opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat plan- en uitvoeringsprocessen vanaf de start van het vervoer voor wat betreft het vervoer van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen realtime te monitoren zijn via een portaal. Opdrachtnemer verzorgt tijdige en heldere communicatie/instructie naar de verschillende gebruikers. Opdrachtnemer dient het portaal te realiseren en bij de (eerste schooldag 2026-2027) gereed te hebben voor de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen (ook vervoer naar dagbestedingslocatie).</p> <p>In de navolgende eisen is opgenomen waaraan het specifieke portaal dient te voldoen.</p> <p>Voor het portaal geldt dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • via een voldoende beveiligde persoonlijke inlog toegankelijk moeten zijn; • herkenbaar zijn door middel van minimaal het logo van Opdrachtnemer; • besturingssysteem- en browseronafhankelijk zijn. <p><i>Portaal voor vervoersgerechtigde leerlingen (ouders/verzorgers van)</i></p> <p>Na het inloggen via een persoonlijk account is er zicht op de plan- en uitvoeringsgegevens. De geplande ophaal- en afzettijden, de naam van de chauffeur, type en kenteken van het voertuig en het routenummer zijn in elk geval zichtbaar. Mocht de vervoersgerechtigde leerling zijn afgemeld dan is dat in deze planning ook zichtbaar voor de gebruiker. Via het portaal kunnen af- en aanmeldingen voor het vervoer (vanwege ziekte of anderszins) worden doorgegeven. Met daarbij de datum en tijdstip van aan- of afmelden. Dat de af- en aanmelding is verwerkt wordt zichtbaar voor de gebruiker op het scherm weergegeven. Uiteraard blijft het voor de (ouder(s)/verzorger(s) van vervoersgerechtigde mogelijk om ook via e-mail, whatsapp, sms of telefonisch informatie door te geven. Via het portaal is voor het voor ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling zelf realtime zichtbaar waar de vervoersgerechtigde leerling zich op de route bevindt. Ouder(s)/verzorger(s) zien daarbij of de vervoersgerechtigde al is ingestapt of uitgestapt met de daarbij horende tijdstippen. Tevens worden de verwachte aankomsttijden van het voertuig bij het persoonlijke vertrek- en bestemmingsadres weergegeven. Eventuele vertraginginformatie is beschikbaar via het portaal. Is de rit loos gemeld dan is ook dit zichtbaar via het portaal. Mutaties voor wat betreft het meenemen van hulpmiddelen kunnen alleen door opdrachtgever worden uitgevoerd en in portaal worden gemuteerd.</p> <p><i>Portaal voor instellingen/dagbestedingslocaties</i></p> <p>Na het inloggen met een persoonlijk account hebben vertegenwoordigers van instellingen en de vervoersgerechtigden zelf (of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n) zicht op de plangegevens van vervoersgerechtigden uit Capelle aan den IJssel die naar een dagbestedingslocatie reizen.</p> <p>Voor vertegenwoordigers van de instelling die dagbesteding biedt, geldt dat zij de routevolgorde kunnen inzien en dat vervoersgerechtigden die de dagbestedingslocatie bezoeken zijn ingepland met de daar bijbehorende geplande ophaal- en afzettijden. Ook zijn de naam van de chauffeur, type voertuig en kenteken van het voertuig inzichtelijk. Mochten vervoersgerechtigden zijn afgemeld dan is dat in deze planning zichtbaar met datum en tijdstip van afmelden (en aanmelden).</p> <p>Via het portaal kunnen vertegenwoordigers van de instellingen realtime zien waar voertuigen zich bevinden waarin zich vervoersgerechtigden bevinden die naar hun dagbestedingslocatie worden vervoerd of vervoerd gaan worden (aanrijdroute). Ook moeten zij inzicht hebben of de vervoersgerechtigden zijn ingestapt of uitgestapt met de daar bijhorende tijdstippen. In het portaal zijn ook loosmeldingen inzichtelijk voor vertegenwoordigers van de instelling. De vertegenwoordigers van instellingen kunnen via het portaal wijzigingen doorgeven voor wat betreft de planning (wijzigingen in dagen van bezoek aan dagbestedingslocatie, nooit meer dan opdrachtgever heeft toegekend).</p>

	<p>Mutaties voor wat betreft het meenemen van hulpmiddelen kunnen alleen door opdrachtgever worden uitgevoerd en in portaal worden gemuteerd.</p> <p><i>Portaal voor opdrachtgever</i></p> <p>Na het inloggen met persoonlijk accounts heeft de Opdrachtgever zicht op de plangegevens van alle vervoersgerechtigden die in opdracht van de Opdrachtgever worden vervoerd naar scholen of dagbestedingslocaties. Opdrachtgever ziet daarbij de vervoersgerechtigden in de routes, routevolgorde en dat vervoersgerechtigden zijn ingepland met de geplande ophaal- en afzettijden. Zien de naam van de chauffeur, type en kenteken van het voertuig. Mochten vervoersgerechtigden zijn afgemeld dan is dat in deze planning zichtbaar met het tijdstip van afmelden (en aanmelden).</p> <p>Via het portaal kan de Opdrachtgever zien waar voertuigen zich bevinden waarin zich vervoersgerechtigden bevinden die in opdracht worden vervoerd of vervoerd gaan worden (aanrijdroute). Opdrachtgever ziet daarbij of vervoersgerechtigden al zijn ingestapt of uitgestapt met de daarbij horende tijdstippen. Is sprake van loosmeldingen dan is ook dit zichtbaar via het portaal. Ook worden de facturen en onderliggende documentatie aan het factuur beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever via beveiligd portaal.</p> <p>Opdrachtgever gebruikt het portaal daarnaast voor het verstrekken van vervoersopdrachten voor vervoer naar dagbestedingslocaties, collectief aanvullend vervoer en leerlingenvervoer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer testen gezamenlijk de applicatie/het portaal uiterlijk één maand voorafgaand aan de start van het vervoer. Mutaties voor wat betreft het meenemen van hulpmiddelen kunnen alleen door opdrachtgever worden uitgevoerd en in portaal worden gemuteerd.</p>
136.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer stelt een portaal beschikbaar waar Opdrachtgever alle noodzakelijke informatie aanlevert die Opdrachtgever in afstemming met de opdracht noodzakelijk acht voor het realiseren van een vervoerspas alsook het kunnen realiseren van noodzakelijk vervoer voor de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling (alle vervoerstromen). Authenticatie vindt plaats met 2FA. Het portaal dient te voldoen aan de eisen voor wat betreft informatiebeveiliging zoals opgenomen in de verwerkersovereenkomst.</p> <p>Opdrachtgever stelt de noodzakelijke informatie voor het realiseren van vervoer voor de vervoersgerechtigde leerling uiterlijk laatste werkdag voor de zomervakantie, regio midden basisonderwijs, aan Opdrachtnemer beschikbaar. Opdrachtgever ziet dit graag gecombineerd met het portaal zoals gevraagd in eis 136.</p>
137.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: de kosten voor het gebruik van de portalen of aanmaak van vervoerspassen zijn volledig opgenomen in de aan te bieden prijs kunnen niet separaat aan instellingen, vervoersgerechtigden of Opdrachtgever worden doorberekend.</p>
138.	<p>Leerlingenvervoer: opdrachtnemer benoemt “contactpersonen leerlingenvervoer”, die voor Opdrachtgever tussen 07.00 en 17.00 uur direct telefonisch op werkdagen bereikbaar zijn en daarnaast bereikbaar zijn via één emailadres die past bij de rol van contactpersoon. De rol van contactpersoon kan worden ingevuld door maximaal drie personen, mits gezamenlijk wordt geborgd dat de bereikbaarheid tussen 07.00 en 17.00 uur gewaarborgd blijft.</p>
139.	<p>Leerlingenvervoer: opdrachtnemer stelt in samenwerking met Opdrachtgever een protocol/informatiefolder op met gedragsregels in het leerlingenvervoer. Deze folder wordt voor de start van het vervoer aan ouder(s)/verzorger(s) overhandigd en digitaal via de website beschikbaar gesteld. In deze folder dient in ieder geval duidelijk omschreven te zijn wat procedures zijn, welke gedragsregels gelden etc. De kosten voor het maken van de folder komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
140.	<p>Leerlingenvervoer: opdrachtnemer informeert ouder(s)/verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling mondeling tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek met de chauffeur aan huis en schriftelijk uiterlijk in de week voor de eerste schooldag van elk schooljaar en dit alles minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de start. Kennismaking vindt niet plaats op zondag.</p> <p>De informatie bevat alle door Opdrachtnemer noodzakelijke geachte gegevens maar minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop leerling op school/stage wordt opgehaald,</p>

	<p>informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, eventuele opstapplaatsen, telefoonnummers waarop Opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Ook wordt de informatiefolder en folder met gedragsregels overhandigd tijdens het kennismakingsgesprek. Toesturen per post is voor het schooljaar 2026-2027 ook toegestaan. Ook is digitale toezending van de beide folder mogelijk, echter wanneer een ouder, verzorger een hard copy folder wenst, wordt door Opdrachtnemer hiertoe overgegaan en zal deze worden toegestuurd.</p> <p>Gedurende het schooljaar (na de start van het schooljaar) vindt kennismaking met de chauffeur aan huis plaats voorafgaand aan de aanvang van het vervoer. Kennismaking vindt niet plaats op zondag.</p> <p>Een invallende chauffeur, vanwege ziekte of vakantie van de vaste chauffeur, dient zich voor te stellen aan ouders of verzorgers van de vervoersgerechtigde leerling, bij het ophalen van de vervoersgerechtigde leerling.</p>
141.	<p>Leerlingenvervoer: bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur gedurende het schooljaar worden de ouder(s)/verzorger(s) zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Bij tussentijdse wijziging naar een nieuwe vaste chauffeur dient deze nieuwe vaste chauffeur vooraf persoonlijk kennis te maken met ouder(s)/verzorger(s) en leerlingen (minimaal 3 dagen voorafgaand aan de start). Het is niet toegestaan kennismaking of doorgeven van wijzigingen op zondag te laten plaatsvinden.</p>
142.	Eis is komen te vervallen.
143.	<p>Leerlingenvervoer: de chauffeur maakt kennis met de contactpersoon van iedere school waar hij of zij kinderen naar toe vervoert. De chauffeur maakt kennis met deze contactpersoon in de eerste week na de start van het schooljaar en wisselt de contactgegevens van de vervoerder als organisatie uit zodat men wederzijds bereikbaar is.</p>
144.	<p>Leerlingenvervoer: indien scholen informatiebijeenkomsten voor chauffeurs organiseren, zal Opdrachtnemer de chauffeurs verplichten hier aan deel te nemen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever hierover schriftelijk. Eventuele kosten kunnen niet bij Opdrachtgever worden verhaald.</p>
145.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: na de start van de raamovereenkomst maar voorafgaand aan het eerste vervoer is Opdrachtnemer éénmalig verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief) richting alle vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen en zijn of haar ouder(s), verzorger(s). De inhoud van de brief wordt afgestemd met Opdrachtgever. De kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
Meldingen en klachten (geldt voor Wmo- en leerlingenvervoer)	
146.	<p>Opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor klachten met betrekking tot het vervoer en de bijbehorende dienstverlening in het algemeen. Klachten die door Opdrachtgever worden ontvangen worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer ter behandeling. Opdrachtgever zal klager informeren over ontvangst van de klacht en informatie verstrekken over de wijze van behandeling van de klacht door Opdrachtnemer.</p>
147.	<p>Opdrachtnemer waarborgt een professionele en oplossingsgerichte afhandeling van klachten, met oog voor herstel van vertrouwen. Daarnaast worden signalen uit klachten benut voor kwaliteitsverbetering.</p> <p>De klachtenprocedure voldoet minimaal aan de volgende vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vervoersgerechtigden dan wel hun vertegenwoordigers, kunnen te allen tijde een klacht indienen over de uitvoering van het Wmo- en/of leerlingenvervoer. Er geldt geen termijnbeperking; - De procedure is schriftelijk vastgelegd, eenvoudig vindbaar en wordt bij de start van het vervoer gedeeld met de vervoersgerechtigde of diens ouder(s), verzorger(s), dit kan gedurende het kennismakingsmoment van de chauffeur met de vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorgers of als informatie worden opgenomen in een informatiefolder;

	<ul style="list-style-type: none"> - Klachten kunnen telefonisch maandag- t/m vrijdagochtend vanaf 08.30 uur tot 17.00 worden ingediend bij Opdrachtnemer; - Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk, per emailbericht, of digitaal worden ingediend bij Opdrachtnemer; - De uiterste registratiedatum van de klacht is de eerste werkdag na ontvangst van de klacht; - Opdrachtnemer zorgt voor een antwoordnummer/postadres, een e-mailadres (eventueel via de website) voor de ontvangst van schriftelijke klachten. - Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen maximaal drie (3) werkdagen; - Klachten worden inhoudelijk beantwoord en afgehandeld binnen maximaal tien (10) werkdagen na ontvangst; - Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat klachten van vervoersgerechtigden of hun ouder(s)/verzorger(s) uitsluitend in behandeling worden genomen indien deze uiterlijk binnen twee maanden na het incident dan wel na ontdekking daarvan zijn ingediend, mits er verschoonbare redenen waren waardoor indiening niet eerder mogelijk was. <p>Indien afhandeling binnen tien (10) werkdagen niet mogelijk is, wordt de vervoersgerechtigde of ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling binnen deze termijn schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van een gemotiveerde toelichting en een nieuwe redelijke termijn van maximaal twintig (20) werkdagen waarbinnen de klacht alsnog inhoudelijk wordt afgehandeld. De totale afhandelingstermijn kan niet nogmaals worden verlengd zonder instemming van Opdrachtgever. Overschrijding wordt aangemerkt als tekortkoming in de uitvoering. Opdrachtnemer registreert alle klachten en bewaart afhandelingsverslagen conform AVG- vereisten.</p>
148.	De klacht wordt te allen tijde behandeld met een persoonlijk gesprek tussen klager en Opdrachtnemer.
149.	Het kan in het kader van de afhandeling van een klacht wenselijk zijn een gesprek te voeren tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en een vervoersgerechtigde en in het geval van leerlingenvervoer zijn of haar ouder(s), verzorger(s), en/of begeleider. De Opdrachtnemer neemt kosteloos deel aan dit gesprek en stelt zich daarbij proactief op, met een houding die is gericht op samenwerking en het vinden van een oplossing.
150.	Opdrachtnemer informeert vervoersgerechtigden of zijn of haar vertegenwoordigers actief over de klachtenregeling en toegang tot de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg & Taxivervoer.
151.	Opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg- en Taxivervoer en zal gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst hierbij aangesloten zijn. De leden van de geschillencommissie zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele manier betrokken geweest bij Opdrachtnemer of personen die invloed of financieel belang hebben in/bij Opdrachtnemer. De waarborgen die de onafhankelijke afhandeling borgen liggen vast (bijv. in klachtenregeling of reglement). Als een klacht naar het oordeel van de klager niet goed is/wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg- en Taxivervoer.
	Wanneer Opdrachtgever inzet van de geschillencommissie noodzakelijk acht, wordt deze door Opdrachtnemer ingezet.
152.	Opdrachtnemer stelt maandelijks een klachtenrapportage op en stelt deze aan Opdrachtgever beschikbaar via het portaal. Dit is ook het geval als geen klacht is te melden. Deze klachtenrapportage wordt beschikbaar gesteld in het portaal.
	Hierin staat in ieder geval vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal klachten; - Onderverdeling van de klachten naar de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> o Klantgerichtheid& communicatie (bijvoorbeeld gedrag medewerkers, onvoldoende uitleg over rit/route, geen of slechte telefonische bereikbaarheid, geen terugkoppeling op melding of klacht);

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Rittijden & stiptheid (bijvoorbeeld te vroeg opgehaald, te laat opgehaald of gebracht, lange wachttijden bij retourrit, onnodig lange reistijd (bijv. omrijden); ○ Ritplanning & logistiek (bijvoorbeeld rit niet uitgevoerd, rit verkeerd gepland, last-minute wijzigingen zonder communicatie, niet passende combinatie van vervoersgerechtigden); ○ Veiligheid & comfort (bijvoorbeeld onveilige rijstijl, technische staat van voertuig onvoldoende, geen of verkeerd gebruik van gordels/rolstoelfixatie, gebrek aan comfort bijvoorbeeld temperatuur); ○ Toegankelijkheid & bejegening (bijvoorbeeld geen hulp bij in- en uitstappen, geen ondersteuning voor mensen met een beperking, on gepaste opmerkingen door personeel); ○ Administratie & financiën (bijvoorbeeld onjuiste ritregistratie, verkeerde facturatie of inning ritbijdrage, onduidelijkheid over indicatie of rechten); ○ Overig (overige klachten die niet onder de bovengenoemde categorieën vallen). <ul style="list-style-type: none"> - de uitkomsten van afhandeling; - de maatregelen genomen als gevolg van klachten.
153.	Opdrachtnemer publiceert een toegankelijke klachtenregeling op zijn website.
154.	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever en/of klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.
155.	In contractmanagementgesprekken wordt de klachtenrapportage besproken. Wanneer naar oordeel van Opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van Opdrachtnemer een plan van aanpak ter verbetering verlangd, waarop Opdrachtnemer acteert.
Consumentenoverleg	
156.	Wmo- en leerlingenvervoer: wanneer Opdrachtgever het nodig acht moet de Opdrachtnemer direct en indirect meewerken aan overleg met de adviesraad sociaal domein. De Opdrachtnemer dient formeel en schriftelijk te reageren op gevraagde en ongevraagde adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein.

Informatie, systemen & administratie

Software	
157.	<p>Opdrachtnemer dient te werken met een TPM (RSO) gecertificeerd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin Opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer en de IB&P.</p> <p>Certificeringen en auditrapportages, zoals NEN7510 en ISO/IEC 27001, inclusief bijbehorende auditrapporten en ISMS-documentatie, wordt door Opdrachtgever als gelijkwaardig bewijs geaccepteerd. Een afzonderlijke TPM is in dat geval niet noodzakelijk.</p>
158.	<p>Opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit aanbestedingsdocument beschreven taken uit te voeren.</p>
159.	<p>Software dient geschikt te zijn om naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, verplaatsing te kunnen verwerken.</p>
160.	<p>De software dient bij ritreservering vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen een betrouwbare op- en afhaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.</p>
161.	<p>Indien gedurende de periode van de raamovereenkomst de systeemkenmerken wijzigen dient de Opdrachtnemer de noodzakelijk aanpassingen binnen maximaal één (1) maand te verwerken in de software en de output.</p>
162.	<p>In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations of openbare gebouwen.</p>
163.	<p>Opdrachtnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.</p>
164.	<p>Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet, email en teksttelefoon. Deze reserveringen dient Opdrachtnemer op te nemen in de agendasoftware.</p>
Informatievoorziening	
165.	<p>Opdrachtnemer informeert de vervoersgerechtigde en de vervoersgerechtigde met zijn of haar ouder(s), verzorger(s), scholen en dagbestedingslocaties over:</p> <ul style="list-style-type: none">- Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900-nummer);- Openingstijden;- Dienstverleningsaanbod, rechten en plichten, etc.;- Privacy statement/protocol;- Kwaliteitskeurmerk;- Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten;- De klachtenregeling en toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie;- Overige relevante rechten en plichten. <p>De informatie hierboven is door de Capellenaar goed te begrijpen en makkelijk terug te vinden op de website van Opdrachtnemer. De website dient voor de doelgroep gebruikersvriendelijk te zijn en te voldoen aan WCAG 2.1 (internationale standaard voor toegankelijkheid) en/of niveau A en AA (onderdeel van de Europese richtlijn EN 301 549).</p>
166.	<p>Opdrachtnemer heeft aandacht voor laaggeletterdheid en informeert de vervoersgerechtigde en de vervoersgerechtigde met zijn of haar ouder(s), verzorger(s) op een voor hen passende (bijv. mondeling) en begrijpelijke wijze (niveau A en AA).</p> <p>Wanneer een taalbarrière het contact belemmert, is het de verantwoordelijkheid van de vervoersgerechtigde en de vervoersgerechtigde leerling met zijn of haar ouder(s),</p>

	<p>verzorger(s) om hierin te voorzien, bijvoorbeeld door het meebrengen van een familielid, kennis of professionele tolk die de Nederlandse taal voldoende beheerst. Opdrachtnemer legt deze verantwoordelijkheid neer bij vervoersgerechtigde of de vervoersgerechtigde met zijn of haar ouder(s), verzorger(s).</p> <p>Dit geldt niet als het gaat om situaties waarin op grond van wet- en regelgeving (zoals de Wet gelijke behandeling of het VN-verdrag handicap) van de Opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze redelijke aanpassingen treft voor wat betreft informatievoorziening.</p>
--	--

Ritadministratie/managementinformatie

167.	<p>Opdrachtnemer zorgt aantoonbaar voor een deugdelijke en geautomatiseerde administratie van de door Opdrachtgever vast te stellen ritgegevens. Opdrachtnemer stelt deze overzichten beschikbaar via het portaal dat specifiek voor Opdrachtgever toegankelijk wordt gemaakt. Voor de twee maanden na ingang van de raamovereenkomst volstaat het dat Opdrachtnemer de gegevens aanlevert zoals opgenomen in de gepubliceerde rittenbak, aangevuld met een maandelijkse klachtenrapportage. In de eerste twee maanden na ingang van de raamovereenkomst volstaat het om deze gegevens op beveiligde wijze te e-mailen naar contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl. Uiterlijk in de derde maand na ingang van de raamovereenkomst levert Opdrachtnemer volledig en structureel alle gevraagde informatie aan zoals opgenomen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de vastgestelde KPI's en - de rapportage-eisen die voortvloeien uit het pakket van eisen. <p>Opdrachtnemer legt het te hanteren rapportageformat vooraf ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer past het format pas toe nadat Opdrachtgever hier expliciet en schriftelijk akkoord op heeft gegeven. Vanaf dat moment rapporteert Opdrachtnemer volledig, correct en tijdig conform de vastgestelde KPI's, rapportage-eisen en het goedgekeurde format via het beschikbare portaal.</p>
168.	<p>Het registratiesysteem biedt een mogelijkheid om maandelijks het gebruik van het vervoer door vervoersgerechtigden, vervoersgerechtigde leerlingen en medisch geïndiceerde begeleiders en/of meereizenden inzichtelijk te maken, alsmede de klachtenregistratie en calamiteiten. U moet dit aanbieden in het geëiste portal voor Opdrachtgever.</p>
169.	<p>Ten behoeve van de verifieerbaarheid en de analyse- en controlemogelijkheid van gegevens door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer tenminste de onderstaande informatie aan Opdrachtgever in een bewerkbaar Excel bestand of in samenspraak gekozen bestandsvorm te verstrekken via het voor Opdrachtgever beschikbaar gestelde portaal. Deze informatie dient te allen tijde door Opdrachtgever opvraagbaar te zijn waarbij de informatie up to date is. De informatie wordt kosteloos opgeleverd.</p> <p>Wmo- en leerlingenvervoer per rit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - datum en tijdstip van reserveren; - naam vervoersgerechtigde en cliëntnummer van de vervoergerechtigde zoals bekend bij Opdrachtgever; <ol style="list-style-type: none"> 1. Ritten en kilometers per vervoersvorm (collectief aanvullend vervoer, vervoer naar dagbestedingslocatie, leerlingenvervoer) <ul style="list-style-type: none"> o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van prioriteitsritten; o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van deur-tot-deur vervoer; o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van kamer-tot-kamer vervoer; o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van rolstoelvervoer (niet opklapbaar, vervoersgerechtigde maakt geen overstap); o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van vervoer per scootmobiel; o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van solovervoer; o Aantal ritten en totaal aantal kilometers van vervoer met reizen voor in het voertuig;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal ritten en totaal aantal kilometers van vervoer per personenauto (geïndiceerd als medische noodzaak door Opdrachtgever); ○ Aantal ritten en totaal aantal kilometers waarbij een medisch geïndiceerde begeleider is meegereden; ○ Aantal ritten en totaal aantal kilometers met meereizenden en aantal meereizenden; ○ Aantal ritten en totaal aantal afgelegde kilometers; ○ Herkomst- en bestemmingsadressen met postcode. <p>2. (Wacht)tijden en overschrijdingen</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het afgesproken vertrektijdstip en het daadwerkelijke vertrektijdstip, alsmede het verschil in minuten; ○ Aantal en omvang van overschrijdingen van de maximale wachttijd bij vertrek; ○ Aanduiding overschrijding maximale omrijdtijd; ○ Afgesproken aankomstijdstip en het daadwerkelijke aankomstijdstip alsmede het verschil in minuten; <p>3. No-shows / loze ritten</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het aantal no-show / loze ritten, uitgesplitst indien mogelijk naar oorzaak (bijvoorbeeld vervoersgerechtigde, vervoerder, overmacht). <p>4. Tijdsanalyse vervoer</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Een overzicht van piek- en daluren, uitgesplitst naar dag en uur, met vermelding van het aantal ritten per tijdsblok. <p>5. Intensief gebruik Wmo-vervoer</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Een overzicht van vervoersgerechtigden binnen het Wmo-vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer) die in de rapportageperiode meer 1800 kilometer hebben afgelegd.
170.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf (5) werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door Opdrachtgever.
171.	Deze eis komt te vervallen.

Kwaliteitsborging & sturing

Kritische prestatie- indicatoren (Kpi's) (geldt voor Wmo- en leerlingenvervoer)	
172.	<p>Algemene informatie: Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst monitort en stuurt Opdrachtgever (contractmanager) structureel op een aantal vastgestelde kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). Ook ziet contractmanagement toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op. In één op één gesprekken met Opdrachtnemer in de vorm van contractmanagementgesprekken worden de prestaties en KPI's besproken en nadien vastgelegd.</p> <p>Naast informatie die structureel wordt gebruikt om te monitoren gebruiken we ook informatie die incidenteel kan worden gebruikt om inzicht te krijgen in aspecten van de ondersteuning.</p> <p>Per jaar kunnen bepaalde thema's worden uitgelicht waar het contractmanagement zich op richt. Een voorbeeld is het beoordelen of bij verlengingen van indicaties een week dubbel wordt gedeclareerd. Of informatie wel of niet (frequent) gemonitord wordt, hangt o.a. af van de mate waarin de informatie belangrijk is voor leren en verbeteren, en voor het beoordelen</p>

van de kwaliteit, het bereiken van maatschappelijke impact, maar ook de belastbaarheid voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Structurele kritische indicatie- indicatoren

Onderdeel	Omschrijving	Werkwijze	Norm/ Beoordeling
ALGEMEEN			
Stiptheid Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer)	Marge ophaaltijdstip bij ritten op gewenst ophaaltijdstip: 15 minuten voor tot 15 minuten na gewenst ophaaltijdstip.	Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.	≥ 92% van alle ritten per kalendermaand.
Stiptheid Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer)	Marge uitstaptijdstip bij ritten met een gewenste aankomsttijd: 30 minuten voor gewenst aankomstijdstip	Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.	Norm: Norm: ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand.
Stiptheid Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer)	Omrijdtijd: bij een combinatie van meerdere vervoersgerechtigden binnen één rit: mag de omrijdtijd per reiziger niet meer bedragen dan 20 minuten. De omrijdtijd is de tijd die door de combinatie extra wordt toegevoegd aan de directe reistijd van de vervoersgerechtigde.	Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.	Norm: ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand.
Stiptheid leerlingenvervoer & Wmo- vervoer naar dagbestedingslocatie	Marge ophaaltijdstip bij ritten van school of dagbestedingslocatie naar huisadres: binnen 15 minuten na tijdstip einde school	Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.	Norm: ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand.
Stiptheid leerlingenvervoer & Wmo- vervoer naar dagbestedingslocatie	Marge uitstaptijd bij ritten naar school of dagbestedingslocatie: 15 tot 5 minuten voor aanvang school of dagbesteding.	Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.	Norm: ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand.
Stiptheid leerlingenvervoer	De totale individuele verblijftijd per rit van een vervoersgerechtigde leerling in het vervoermiddel bij leerlingenvervoer binnen de gemeentegrenzen van Capelle aan den	Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.	Norm: ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand.

	<p>IJssel bedraagt maximaal 60 minuten. De verblijftijd loopt vanaf het moment van instappen tot het moment van uitstappen, inclusief eventuele omrijtijd en tussenstops.</p> <p>Voor vervoersgerechtigde leerlingen leiden lange verblijftijden leiden tot vermoeidheid, prikkeloverbelasting en stress, vooral bij leerlingen met een beperking. Een voorspelbare en begrensde reistijd bijdraagt aan een goede start en afsluiting van de schooldag. Te lange ritten vergroten het risico op gedragsproblemen en onveiligheid in het voertuig.</p>		
Stiptheid leerlingenvervoer	<p>De totale individuele verblijftijd per rit van een vervoersgerechtigde leerling in het vervoermiddel bij leerlingenvervoer buiten de gemeentegrenzen van Capelle aan den IJssel bedraagt maximaal 90 minuten. De verblijftijd loopt vanaf het moment van instappen tot het moment van uitstappen, inclusief eventuele omrijtijd en tussenstops.</p> <p>Voor vervoersgerechtigde leerlingen leiden lange verblijftijden leiden tot vermoeidheid, prikkeloverbelasting en stress, vooral bij leerlingen met een beperking. Een voorspelbare en</p>	<p>Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.</p>	<p>Norm: $\geq 92\%$ van alle ritten per kalendermaand.</p>

	<p>begrensdereistijd bijdraagt aan een goede start en afsluiting van de schooldag. Te lange ritten vergroten het risico op gedragsproblemen en onveiligheid in het voertuig.</p>		
<p>Klachten Wmo- en leerlingenvervoer</p>	<p>Het aantal ingediende klachten en uitingen van ontevredenheid en het percentage gegrond verklaarde klachten zijn minimaal. Deze geven inzicht in de kwaliteit van het Wmo- en leerlingenvervoer. Een hoog aantal, met name gegronde klachten, kan een signaal zijn dat de kwaliteit of communicatie onvoldoende is.</p>	<p>Opdrachtnemer rapporteert maandelijks in de vorm van een rapportage die beschikbaar wordt gesteld in het portaal. Opdrachtnemer rapporteert het aantal ontvangen klachten/uitingen van ontevredenheid, doorlooptijd, aard van de klachten, uitkomst van de afhandeling en eventueel genomen verbetermaatregelen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs de klachtenregistratie en rapportages op te vragen en hierover in gesprek te gaan met Opdrachtnemer.</p>	<p>100% van de klachten over wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk beantwoord en afgehandeld volgens de vastgelegde klachtenprocedure van Opdrachtnemer. Het maximaal aantal klachten per 1000 uitgevoerde ritten per maand mag niet meer bedragen dan 3 (0,3%).</p> <p>≥ 95% van de klachten wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk beantwoord.</p> <p>100% van de klachten wordt afgehandeld conform de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.</p> <p>Norm: het aantal formeel geregistreerde klachten bedraagt maximaal 3 per 1.000 uitgevoerde ritten per maand. Streefwaarde: 2</p>
<p>Telefonie Wmo- en leerlingenvervoer</p> <p>Wachttijd: met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrikt tussen de</p>	<p>De wachttijd aan de telefoon bedraagt gemiddeld per maand niet meer dan 40 seconden.</p>	<p>Maandelijks aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.</p>	<p>Norm: ≥ 95%</p>

<p>eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van Opdrachtnemer.</p>	<p>Voor vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen is telefonische bereikbaarheid vaak essentieel. Vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen kunnen beperkte digitale vaardigheden hebben, bellen voor tijdkritische zaken, zoals ritten die niet zijn gekomen of wijzigingen op korte termijn, ervaren sneller stress of onzekerheid wanneer contact lang uitblijft. Een korte telefonische wachttijd vergroot het gevoel van toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening, draagt bij aan rust en vertrouwen.</p>		
<p>Telefonie Wmo- en leerlingenvervoer</p>	<p>De wachttijd aan de telefoon is per gesprek maximaal 120 seconden.</p> <p>Voor vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen is telefonische bereikbaarheid cruciaal, omdat het vaak gaat om afhankelijk vervoer dat direct samenhangt met schoolgang, zorg of maatschappelijke participatie.</p> <p>Een begrensde maximale wachttijd per gesprek is belangrijk omdat de vervoersgerechtigden zekerheid krijgen dat zij altijd binnen redelijke tijd geholpen worden, ook op piekmomenten. Ook geeft het ouder(s), verzorger(s) snel</p>	<p>Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal.</p>	<p>Norm: $\geq 95\%$</p>

	<p>duidelijkheid die nodig is bij vertragingen of afwezigheid van vervoer. Door een maximum te hanteren laat Opdrachtnemer zien dat zij gelijke toegang tot dienstverlening borgt, wordt voorkomen dat individuele bellers structureel te lang wachten. Het verbetert ook het vertrouwen in de bereikbaarheid en betrouwbaarheid van het vervoer.</p>		
<p>Duurzaamheid Wmo- en leerlingenvervoer:</p> <p>Opdrachtnemer houdt zich aan de contractueel afgesproken hoeveelheid emissievrije voertuigen die wordt ingezet voor de uitvoering van Wmo- en leerlingenvervoer. De meting vindt plaats op basis van het aantal ingezette voertuigen per maand in verhouding tot de afgesproken aantallen in de raamovereenkomst.</p>	<p>De inzet van emissievrije voertuigen draagt direct bij aan de uitvoering van duurzaamheidsambities en klimaatdoelstellingen. Ook voorkomt het dat duurzaamheidsafspraken vrijblijvend worden en draagt het bij aan een gezondere leefomgeving.</p>	<p>De meting vindt plaats op basis van het aantal ingezette voertuigen per maand in verhouding tot de afgesproken aantallen.</p>	<p>Norm: minimaal 100% naleving van het afgesproken aantal emissievrije voertuigen.</p>
<p>Facturatie</p>	<p>Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat het declaratieproces zorgvuldig en volgens planning wordt uitgevoerd, zodat beide partijen tijdig inzicht hebben in kosten en budgetuitputting. Nacalculaties verstoren het financiële proces en zorgen voor onzekerheid in de begrotingscyclus. Er dient te worden gestuurd op voorspelbaarheid,</p>	<p>Opdrachtgever controleert de factuur op datum van ontvangst. Opdrachtgever monitort goedkeuringspercentages. Opdrachtgever beoordeelt of aanvullende correcties of nabetalingen noodzakelijk zijn geweest. Opdrachtgever</p>	<p>Minimaal 95% van de facturen die in één keer correct is en overeenkomt met de geregistreerde ritten (gemeten over periode van 1 jaar).</p>

	transparantie en administratieve betrouwbaarheid.	beoordeelt trend en herhaling.	
--	---	--------------------------------	--

Onderzoek klantbeleving

173. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s).

Contractmanagement

174. De contractmanager van Opdrachtgever zorgt voor monitoring, analyse, contracttoetsing en stimulering van verbeteringen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemers en de interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Contractmanagement ziet toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op.

De contractmanager voert in het eerste half jaar na de start van de raamovereenkomst minimaal eenmaal per maand operationeel overleg. Na deze periode vindt iedere twee (2) maanden overleg plaats. In het contractmanagementgesprek wordt het nakomen van de afspraken uit de overeenkomst en de resultaten op de verschillende KPI's besproken. Indien hier aanleiding toe is, dan is de frequentie van de gesprekken hoger. De uitkomsten van deze gesprekken worden door de contractmanager vastgelegd in een gespreksverslag met verbeter- en ontwikkelpunten en consequenties. Voor dit overleg wenst Opdrachtgever één contactpersoon van Opdrachtnemer die inzake de overeenkomst beslissingsbevoegd is. De contractmanager kan voor controle op kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid wanneer noodzakelijk de onafhankelijk toezichthouder rechtmatigheid verbonden aan Capelle aan den IJssel raadplegen.

Niveau contractmanagement-gesprek	Doel	Activiteiten	Deelnemers vanuit opdrachtgever
Strategisch	Richting geven aan beleid, kaders en bestuurlijke verantwoording van de inkoop en uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellen inkoop- en contractmanagementstrategie; - (Her) formuleren prestatie-indicatoren; - Kaders stellen voor risico- en relatiemanagement; - Evalueren van totale contractprestaties en strategische doelen; - Bespreken van relatie en samenwerking; - Bespreken van marktontwikkelingen en strategische risico's. 	Beleidsadviseur & Contractmanager
Tactisch	Vertalen van strategische kaders naar uitvoerbare afspraken en sturing op resultaten (prestatie & samenwerking)	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoren prestaties/KPI's en risico's; - Analyseren voortgang; - Opstellen en opvolgen verbeteringen/wijzigingen; - Relatiebeheer met Opdrachtnemer; (contractgesprekken) - Voorbereiden evaluaties en eventuele hercontractering; - Behandelen van escalaties vanuit operationeel niveau. 	Contractmanager

	Operationeel	Uitvoeren van contractafspraken en bewaken van kwaliteit en dagelijkse samenwerking met aanbieders	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemming over behandeling van klachten; - Afstemming over prestaties; - Bespreking naleving van afspraken; - Bespreken gesignaleerde afwijkingen. 	Contract-beheerder & contractmanager
175.	Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s).			
Controle en toezicht				
176.	Wmo- en leerlingenvervoer: de gemeenten zijn binnen de Wmo2015 verantwoordelijk gesteld voor de kwaliteit, continuïteit en de rechtmatigheid van Wmo voorzieningen die zij aan haar burgers in het kader van de Wmo biedt. Om die kwaliteit, rechtmatigheid en continuïteit te waarborgen is in de wet bepaald dat gemeenten moeten toezien op deze voorzieningen. Deze wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak is neergelegd in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo. De Opdrachtnemer heeft een bij wet verplichte samenwerking met zowel de toezichthouder Wmo kwaliteit alsook de toezichthouder Wmo-rechtmatigheid. De Opdrachtnemer stelt alles ten doel om een onderzoek gestart door de toezichthouder te doen slagen en stelt hierbij medewerkers beschikbaar voor gesprekken met de toezichthouder. Ook dient wanneer noodzakelijk inzage te worden geboden in diverse registraties of verklaringen omtrent gedrag van medewerkers en overige documenten die de Wmo- toezichthouder noodzakelijk acht. Het onderzoek kan zowel gericht zijn op kwaliteitszorg en/of rechtmatigheid.			
177.	Wmo- en leerlingenvervoer: van Opdrachtnemer verwachten wij dat deze zich conformeert aan onderstaande: <ul style="list-style-type: none"> - de vervoersvoorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (artikel 3.1, tweede lid sub a Wmo); - de vervoersvoorziening is afgestemd op de reële behoefte van de vervoersgerechtigde en andere vormen van zorg of hulp (artikel 3.1, tweede lid sub b Wmo), dit geldt alleen voor het Wmo- vervoer; - de vervoersvoorziening is veilig (artikel 3.1, tweede lid sub a Wmo); - de vervoersvoorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijk o.b.v. de professionele standaard (artikel 3.1, tweede lid sub d Wmo); - de vervoersvoorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de vervoersgerechtigde (artikel 3.1, tweede lid sub d Wmo). 			
178.	Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer beschikt over een agressieprotocol waarin beschreven staat hoe wordt omgegaan met agressie (zowel verbaal als fysiek) tegen medewerkers en vervoersgerechtigde en handelt hier ook naar. Als er sprake is van een strafbaar feit, doet Opdrachtnemer aangifte bij de politie.			
Sanctiebeleid/escalatieladder				
179.	Wmo- en leerlingenvervoer: Opdrachtgever kan maatregelen nemen tegen Opdrachtnemer als de Opdrachtnemer niet voldoet aan de absolute norm van een KPI, tenzij er aantoonbare externe oorzaken zijn die buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen. Maatregelen worden opgelegd volgens de escalatieladder. <p>Met betrekking tot de sturing en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in Opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door Opdrachtgever anderzijds. In voorkomende gevallen kan het echter zo zijn dat de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en het geven (en opvolgen) van een aanwijzing geen vertrouwen meer geeft in een gedragsverandering en Opdrachtgever en Opdrachtnemer er gezamenlijk niet meer uitkomen. Wanneer dit het geval is, kan worden overgegaan tot het opleggen van maatregelen zoals omschreven in hieronder opgenomen</p>			

escalatieladder.

Bij het niet of onvoldoende nakomen van de bepalingen uit de overeenkomst en/of de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en/of bij het niet voldoen aan de in de KPI's opgenomen absolute norm, kan Opdrachtgever de escalatieladder toepassen. Deze escalatieladder kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

Stappen		Toelichting
1.	Analyse van gegevens	In het kader van de nakoming van de overeenkomst, de eisen uit het pakket van eisen en het stimuleren van verbetering, verzamelt Opdrachtgever gegevens en rapportages over de dienstverlening van Opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare historische gegevens, gegevens van andere Opdrachtnemers, ontvangen signalen en de kennis en informatie binnen de organisatie van Opdrachtgever.
2.	Gesprek en verbeterplan	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever (contractmanagement) en Opdrachtnemer, spreekt Opdrachtgever de Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichhouders of andere deskundigen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hiervoor om een nadere toelichting en informatie vragen en afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van Opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kan Opdrachtgever de (frequentie) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiele controle door toezichhouders uit laten voeren). Het gesprek dat Opdrachtgever hier met Opdrachtnemer over voert, vindt bij escalatie plaats op management-directieniveau. Bij onvoldoende resultaat volgt ingebrekestelling.
3.	Ingebrekestelling	Opdrachtgever geeft een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzingen of stuurt een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken op basis van een verbeterplan te verhelpen.
4.	Verzuim	Als de aanwijzingen bij stap 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5 laten onverlet alle verdere rechten die Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
5a.	Maatregel: terugvordering	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige facturaties van Opdrachtnemer (inclusief) de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig facturatiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.

	5b. Maatregel: tariefaanpassing	Opdrachtgever kan als maatregelen opleggen: prestaties en tarieven tijdelijk aanpassen en/of tijdelijk 5% korting geven op het tarief zoals opgenomen in de raamovereenkomst.
	5d. Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst met inachtneming van de juridische mogelijkheden de overtreding daartoe aanleiding geeft en/of indien Opdrachtnemer in gebreke blijft na inzet van de maatregelen 5a tot en met 5b ten aanzien van de uitvoeringseisen. Na ontbinding is er een onverschuldigde betaling.
	<p>Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling van Opdrachtgever. De gevolgen van de niet- nakoming door Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever bepaald. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de Opdrachtnemer/bereidheid tot medewerking onderzoek, zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure, belangen van Capellenaren, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.</p>	
180	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s). Opdrachtgever heeft het ook het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. Alsdan is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek van deze partij.</p>	

Financiële bepalingen

Vergoeding	
181	Wmo- vervoer: alleen uitgevoerde ritten komen voor vergoeding in aanmerking. No-showritten en loze ritten worden niet vergoed.
182	Wmo- vervoer: voor het meereizen van toegestane huisdieren wordt geen extra eigen bijdrage geheven aan de vervoersgerechtigde of kosten aan Opdrachtgever doorberekend.
183	Wmo- vervoer: de aanmaakkosten en productie van de vervoerspassen ten behoeve van registratie van de diverse ritgegevens komen voor rekening van Opdrachtnemer en zijn niet verrekenbaar.
184.	Wmo- en leerlingenvervoer: de kosten voor het gebruik van portalen voor het verzenden van persoonsgegevens of het gebruik van portalen zoals eerder omschreven kunnen niet aan instellingen, vervoersgerechtigden of Opdrachtgever worden doorberekend.
185	Wmo- en leerlingenvervoer: indien een door de Opdrachtnemer aan te rekenen oorzaak het vervoer niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd, dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor vervangend vervoer. De hieraan verbonden extra kosten zijn geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
186	Wmo- en leerlingenvervoer: eventuele kosten van een veerpont of tolgeweg, inclusief alle vervoersgerechtigden, vervoersgerechtigde leerlingen en meereizenden/begeleiders, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
187	<p>Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): opdrachtgever dient maandelijks aan de vervoersgerechtigde inzicht te geven hoeveel de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage bedraagt en op welke ritten en kilometers de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage is gebaseerd.</p> <p>Opdrachtnemer dient wanneer een vervoersgerechtigde dit wenst ieder kalenderjaar aan het einde van het jaar een totaaloverzicht aan te bieden met gereden ritten en kilometers en de eigen bijdrages/reizigersbijdragen die in rekening zijn gebracht. Opdrachtnemer dient deze digitaal of per post aan de vervoersgerechtigde te doen toekomen.</p>

188	Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor het wachten op een dagbestedingslocatie, bestemming van vervoersgerechtigde, schoollocatie, buitenschoolse opvang of logeerkamer.
-----	--

Facturatie

189.	Wmo- en leerlingenvervoer: de door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding voor de in de overeenkomst overeengekomen prestatie wordt achteraf aan Opdrachtnemer betaald. Hiertoe dient Opdrachtnemer bij Opdrachtgever maandelijks een e- factuur in. Opdrachtgever stuurt per vervoersstroom (leerlingenvervoer, vervoer naar dagbestedingslocatie en collectief aanvullend vervoer) een separate e- factuur in.
190.	Wmo- en leerlingenvervoer: als e- facturatie door Opdrachtnemer niet mogelijk is, dan is het versturen van een PDF- factuur per e- mailbericht mogelijk via: facturen@capelleaandenijssel.nl .
191.	Wmo- en leerlingenvervoer: de factuur dient alle wettelijk verplichte gegevens te bevatten. De factuur dient niet meerdere keren of op verschillende wijze verstuurd te worden.
192.	Wmo- en leerlingenvervoer: de factuur moet een duidelijke opdrachtbenaming en indien van toepassing het ordernummer te vermelden. Ook dient de factuur een duidelijke specificatie te bevatten welke vervoersstroom het betreft (leerlingenvervoer, vervoer naar dagbestedingslocatie, collectief aanvullend vervoer, in overeenstemming met het gestelde in het programma van eisen, te bevatten.
193.	<p>Leerlingenvervoer: voor analyse- en controle van de maandelijks e- factuur, verzamelt Opdrachtgever ritgegevens (zie onderlegger bij e- factuur) en legt deze digitaal vast. Opdrachtgever ontvangt een e- factuur voor het daadwerkelijk aantal uitgevoerde ritten per vervoersgerechtigde leerling of vervoersgerechtigde. Opdrachtnemer factureert uitsluitend ritten die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en waarvoor Opdrachtgever, Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om ritten leerlingenvervoer/vervoer naar dagbestedingslocatie uit te voeren. Opdrachtgever geeft naast opdracht voor uitvoer van ritten opdracht welke hulpmiddelen moeten worden meegenomen in het voertuig, hiervoor geldt de aangeboden opslag, die in rekening mag worden gebracht. Opslagen mogen alleen in rekening worden gebracht als Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven (dus medisch geïndiceerd door Wmo- adviseur). Mutaties in de opslagen dit worden alleen door Opdrachtgever doorgevoerd.</p> <p>Opdrachtnemer brengt geen vergoeding in rekening voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Studiedagen; - Schoolvakanties; - dagen waarop de vervoersgerechtigde leerling afwezig is, ongeacht de reden. <p>Voor deze dagen en situaties stelt Opdrachtnemer geen factuur op.</p> <p>Als onderlegger bij de e-factuur levert Opdrachtnemer ter controle van de e- factuur onderstaande informatie op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totaal aantal uitgevoerde ritten naar dagbestedingslocaties; - NAW- gegevens van vervoersgerechtigde; - Cliëntnummer Opdrachtgever vervoersgerechtigde; - Datum van de rit; - Ophaal- en afzetlocatie; - Reistijd per rit; - Afgesproken vertrektijdstip heenrit en daadwerkelijk tijdstip van vertrek heenrit; - Afgesproken vertrektijdstip retourrit en daadwerkelijk tijdstip van verstrek retourrit; - Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan; - Overschrijding van de maximale omrijdtijd; - Meegenomen hulpmiddelen; - De directe reisafstand in kilometers; - Het aantal no-show ritten, uitgesplitst indien mogelijk naar oorzaak (bijvoorbeeld vervoersgerechtigde, vervoerder, overmacht); - Kenteken ingezet voertuig;

	<ul style="list-style-type: none"> - Emissievrije kilometers; - Aanwezigheid verplichte begeleider bij vervoersgerechtigde (geïndiceerd door Opdrachtgever); - Naam van eventuele onderaannemer (bedrijfsnaam) die rit uitvoert. - Te innen bedrag bij Opdrachtgever per rit. <p>De onderlegger wordt aangeboden in een Exel- bestand alsook in een in te lezen CSV- bestand. De onderlegger wordt maandelijks beschikbaar gesteld in de door Opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gesteld portaal.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos alle onderliggende ritregistraties, waaronder planningsgegevens en digitale ritinformatie (zoals boordcomputer- of GPS-gegevens).</p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd om steekproefsgewijs controles of audits uit te voeren of te laten uitvoeren op de facturatie en onderliggende administratie.</p> <p>Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer alle inzet om facturering zoveel als mogelijk regelarm te realiseren en actief mee te werken aan de doorontwikkeling van het facturatieproces in de toekomst. Het initiatief hiervoor ligt bij Opdrachtgever.</p> <p><i>Bijzondere weersomstandigheden & financiële vergoeding</i></p> <p>Wanneer zich in de praktijk een situatie voordoet waarbij het uitvoeren van Wmo- en leerlingenvervoer niet verantwoord is, zoals bij KNMI- code oranje, kan Opdrachtnemer een financiële vergoeding ontvangen.</p> <p>Van een vergoedbare uitvalsituatie is sprake indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het vervoer op last van Opdrachtgever en/of een bevoegde instantie wordt gestaakt, en • dit verband houdt met extreme weersomstandigheden (waaronder in ieder geval KNMI- code rood, alsmede KNMI- code oranje in combinatie met een aantoonbare veiligheidsafweging of besluit tot opschorting van vervoer). <p>De vergoeding is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de eerste en tweede werkdag van een aaneengesloten uitvalsperiode wordt overgegaan tot vergoeding van 50% van de gemiddelde historische omzet (dezelfde periode in het voorgaande jaar, dan wel indien dit niet mogelijk is, over de voorgaande 4 weken). • vanaf de derde werkdag zal aanbestedende dienst, mits opdrachtnemer hiertoe een gemotiveerd verzoek indient, overgaan tot een vergoeding van 80% van de gemiddelde historische omzet (dezelfde periode in het voorgaande jaar, dan wel – indien dit niet mogelijk is – over de voorgaande 4 weken). <p>De vergoeding blijft uitsluitend bedoeld ter dekking van vaste lasten (waaronder personeelskosten en materieel). Opdrachtnemer blijft gehouden om kosten gedurende de uitvalperiode zoveel mogelijk te beperken en dient de vaste kosten op verzoek van Opdrachtgever met bewijslast te onderbouwen.</p>
194.	<p>Vervoer naar dagbestedingslocatie: voor analyse- en controle van de maandelijkse e- factuur, verzamelt Opdrachtgever ritgegevens (zie onderlegger bij e- factuur) en legt deze digitaal vast. Opdrachtgever ontvangt een e- factuur voor het daadwerkelijk aantal uitgevoerde ritten per vervoersgerechtigde.</p> <p>Opdrachtnemer factureert uitsluitend ritten die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en waarvoor Opdrachtgever, Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om ritten naar dagbestedingslocatie uit te voeren. Opdrachtgever geeft naast opdracht voor uitvoer van ritten opdracht welke hulpmiddelen moeten worden meegenomen in het voertuig, hiervoor geldt de aangeboden opslag, die in rekening mag worden gebracht. Opslagen mogen alleen in rekening worden gebracht als Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven (dus medisch geïndiceerd door Wmo- adviseur). Mutaties in de opslagen dit worden alleen door Opdrachtgever doorgevoerd.</p> <p>Als onderlegger bij de e-factuur levert Opdrachtnemer ter controle van de e- factuur onderstaande informatie op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totaal aantal uitgevoerde ritten naar dagbestedingslocaties; - NAW- gegevens van vervoersgerechtigde;

	<ul style="list-style-type: none"> - Cliëntnummer Opdrachtgever vervoersgerechtigde; - Datum van de rit; - Ophaal- en afzetlocatie; - Reistijd per rit; - Afgesproken vertrektijdstip heenrit en daadwerkelijk tijdstip van vertrek heenrit; - Afgesproken vertrektijdstip retourrit en daadwerkelijk tijdstip van verstrek retourrit; - Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan; - Overschrijding van de maximale omrijdtijd; - Meegenomen hulpmiddelen; - De directe reisafstand in kilometers; - Het aantal no-show ritten, uitgesplitst indien mogelijk naar oorzaak (bijvoorbeeld vervoersgerechtigde, vervoerder, overmacht); - Kenteken ingezet voertuig; - Emissievrije kilometers; - Aanwezigheid verplichte begeleider bij vervoersgerechtigde (geïndiceerd door Opdrachtgever); - Naam van eventuele onderaannemer (bedrijfsnaam) die rit uitvoert. - Te innen bedrag bij Opdrachtgever per rit. <p>De onderlegger wordt aangeboden in een Exel- bestand alsook in een in te lezen CSV- bestand. De onderlegger wordt maandelijks beschikbaar gesteld in de door Opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gesteld portaal.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos alle onderliggende ritregistraties, waaronder planningsgegevens en digitale ritinformatie (zoals boordcomputer- of GPS-gegevens).</p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd om steekproefsgewijs controles of audits uit te voeren of te laten uitvoeren op de facturatie en onderliggende administratie.</p> <p>Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer alle inzet om facturering zoveel als mogelijk regelarm te realiseren en actief mee te werken aan de doorontwikkeling van het facturatieproces in de toekomst. Het initiatief hiervoor ligt bij Opdrachtgever.</p>
195.	<p>Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer): voor analyse- en controle van de maandelijkse e- factuur, verzamelt Opdrachtgever de volgende gegevens en legt deze digitaal vast. Opdrachtgever ontvangt een e- factuur voor het daadwerkelijk aantal uitgevoerde ritten per vervoersgerechtigde.</p> <p>Opdrachtnemer factureert uitsluitend ritten die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en waarvoor Opdrachtgever, Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om ritten collectief aanvullend vervoer uit te voeren. Opdrachtgever geeft naast opdracht voor uitvoer van ritten opdracht welke hulpmiddelen moeten kunnen worden meegenomen in het voertuig, hiervoor geldt de aangeboden opslag, die in rekening mag worden gebracht, mits de vervoersgerechtigde deze ook daadwerkelijk meeneemt in het voertuig. Opslagen mogen alleen in rekening worden gebracht als Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven (dus medisch geïndiceerd door Wmo- adviseur). Mutaties op dit worden alleen door Opdrachtgever doorgevoerd.</p> <p>Als onderlegger bij de e-factuur levert Opdrachtnemer ter controle van de e-factuur onderstaande informatie op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totaal aantal uitgevoerde ritten; - NAW- gegevens van vervoersgerechtigde; - Cliëntnummer Opdrachtgever vervoersgerechtigde; - Datum van de rit; - Ophaal- en afzetlocatie; - Reistijd per rit; - Afgesproken vertrektijdstip heenrit en daadwerkelijk tijdstip van vertrek heenrit; - Afgesproken vertrektijdstip retourrit en daadwerkelijk tijdstip van verstrek retourrit; - Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;

	<ul style="list-style-type: none"> - Overschrijding van de maximale omrijdtijd; - Daadwerkelijk meegenomen hulpmiddelen (opslagen); - De directe reisafstand in kilometers; - Het aantal no-show ritten, uitgesplitst indien mogelijk naar oorzaak (bijvoorbeeld vervoersgerechtigde, vervoerder, overmacht); - Aantal vervoerde personen; - Kenteken ingezet voertuig; - Emissievrije kilometers; - Aanwezigheid verplichte begeleider bij vervoersgerechtigde (geïndiceerd door Opdrachtgever); - Naam van eventuele onderaannemer (bedrijfsnaam) die rit uitvoert. - Te innen bedrag bij Opdrachtgever per rit. <p>De onderlegger wordt aangeboden in een Exel- bestand alsook in een in te lezen CSV- bestand. De onderlegger wordt maandelijks beschikbaar gesteld in de door Opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gesteld portaal.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos alle onderliggende ritregistraties, waaronder planningsgegevens en digitale ritinformatie (zoals boordcomputer- of GPS-gegevens).</p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd om steekproefsgewijs controles of audits uit te voeren of te laten uitvoeren op de facturatie en onderliggende administratie.</p> <p>Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer alle inzet om facturering zoveel als mogelijk regelarm te realiseren en actief mee te werken aan doorontwikkeling het facturatieproces in de toekomst. Het initiatief hiervoor ligt bij Opdrachtgever.</p>
196.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debetfactuur. Daarnaast vermeldt Opdrachtnemer expliciet de reden van de creditering. Deze toelichting bevat minimaal dezelfde relevante gegevens als op de debetfactuur, waaronder de betreffende vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerling en de (gemuteerde) rit waarop de creditering betrekking heeft.</p>
197.	<p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe of aangepaste werkwijzen invoeren ten behoeve van een administratieluw, efficiënt en lean ingerichte uitvoering in het facturatie- en betalingsproces. De Opdrachtnemer werkt kosteloos en tijdig mee aan de implementatie van deze gewijzigde werkwijzen en aan het gebruik van daarbij behorende (digitale) toepassingen en processen, voor zover deze redelijkerwijs uitvoerbaar zijn en geen onevenredige belasting vormen voor de Opdrachtnemer.</p>

Indexering	
198.	<p>Standaard indexeringsregeling Wmo- en leerlingenvervoer</p> <p>Wmo- en leerlingenvervoer: de tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2027, op basis van de Nea-index, zoals vastgesteld door Panteia. Opdrachtnemer meldt de betreffende kostenontwikkeling jaarlijks binnen 2 weken na publicatie van de NEA- index schriftelijk aan Opdrachtgever, voorzien van een controleerbare onderbouwing.</p> <p>Indexering maakt uitsluitend deel uit van de tariefstelling als en nadat Opdrachtgever hiervoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend. Zonder deze toestemming mag indexering niet worden verwerkt in de factuur.</p> <p>Uitzondering bij het achterwege blijven van indexering Wmo- en leerlingenvervoer</p> <p>Als in enig kalenderjaar geen toepassing is gegeven aan bedoelde Nea- indexering, ongeacht de reden daarvan, wordt in het daaropvolgende jaar uitsluitend geïndexeerd over de periode van één (1) jaar. Van indexering over meerdere jaren is daarom nimmer sprake. Het voornemen tot toepassing van indexering wordt uiterlijk zes (6) weken vóór de beoogde ingangsdatum schriftelijk gemeld aan de contractmanager van de Opdrachtgever via contractmanagementwmo@capelleaandenijssel.nl.</p>

	Het gewijzigde tarief treedt uitsluitend in werking na expliciete schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
--	--

Accountantscontrole

- | | |
|-----|---|
| 199 | <p>Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk zes (6) maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de facturen evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaronzet in het kader van het Wmo- en leerlingenvervoer. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat:</p> <ul style="list-style-type: none">○ de gegevens volgens de maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van Opdrachtnemer en kennen een betrouwbaarheid van 95%;○ de maandelijks verstrekte gegevens zijn geregistreerd in de administratie van Opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten;○ de geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);○ de opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief in de declaratie heeft toegepast.○ de opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden route en in de declaratie heeft toegepast;○ de administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;○ geen facturatie plaatsvindt van routes die niet uitgevoerd zijn;○ de gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract;○ minimaal 95% van de gedeclareerde ritten voorzien dient te zijn van GPS- data waaruit de gereden route blijkt. |
|-----|---|