

Programma van Eisen

Leerlingen- en Jeugdwetvervoer gemeente Utrecht

9 april 2026
Kenmerk 2024-MO-350
Versie 1.0
Definitief

Inhoud

1	Opracht	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Beschrijving dienst	4
1.3	Omvang opdracht	4
1.4	Wijzigingen van wet- en regelgeving en beleid	5
1.5	Toekomstige inrichting contractmanagement	5
1.6	Lokale binding tussen planning en chauffeurs	5
1.7	Toekomstige ontwikkelingen doelgroepenvervoer	6
1.8	Omzetderiving bij het onvoorzien wegvallen van vervoer	6
2	Regie en uitvoering	7
2.1	Inzet onderaannemers	7
2.2	Ritplanning en vervoersplan	7
2.3	Combinaties	8
2.4	Combinatiebeperkingen	8
2.5	Nieuwe bestemmingen	9
2.6	Mutaties	9
2.7	Marges in afzet- en ophaaltijden	9
2.8	Individuele reistijd	10
2.9	Opstapplaatsen	10
2.10	Chauffeursinzet	10
2.11	Begeleiding	11
2.12	Begeleiding vanuit de opdrachtnemer (in geval van taxibus)	11
2.13	Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer (in geval van taxibus)	12-11
2.14	Rookverbod, alcoholverbod, orde en telefonie	12
2.15	Hulpmiddelen	12
3	Personeel	14-13
3.1	Chauffeurs	14-13
3.2	Begeleiding	16-15
3.3	Verklaring omtrent gedrag en meldingsplicht	16-15
3.4	Social return	17-16
4	Materieel	18-17
4.1	Voertuigtypen	18-17
4.2	Algemene eisen	18-17
4.3	Milieueisen	19-18
4.4	Aanvullende eisen rolstoelvervoer	19-18

5	Communicatie	2019
5.1	Bereikbaarheid	2019
5.2	Algemene eisen	2019
5.3	Ouderportaal	2221
5.4	Afstemming met scholen en jeugdhulpaanbieders	2221
5.5	Protocollen	2321
5.6	Meldingen en klachten	2322
6	Registratie en evaluatie	2524
6.1	Ritadministratie	2524
6.2	Evaluatie en overlegmoment	2524
7	Financieel	2625
7.1	Vergoeding	2625
7.1.1	Starttarieven	2625
7.1.2	Tarief per deelnemerkilometer	2625
7.1.3	Opslagen	2726
7.2	Incourant vervoer	2827
7.3	Verre ritten in combinatie met lage bezetting	2827
7.4	Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen	2827
7.5	Facturatie	2827
7.6	Indexering	2928
7.7	Implementatieplan	2928
7.8	Controle en toezicht	2928
7.9	Continuïteit	3029
7.10	Sanctiebeleid	3029
7.11	Belonen naar prestatie	3029

1 Opdracht

1.1 Inleiding

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

De aanbestedingsprocedure is nader gespecificeerd in de Inschrijvingsleidraad met kenmerk 2024-MO-350. Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen aan de uitvoering van het leerlingen-vervoer en jeugdwetvervoer.

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

1.2 Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering voor het vervoer voor leerlingen en jeugdigen van de gemeente Utrecht (hierna genoemd opdrachtgever). De opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en opdrachtgever alsmede de uitvoering van het vervoer. Verder in dit Programma van Eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de opdrachtnemer.

1.3 Omvang opdracht

Het totale vervoer betreft circa 875 leerlingen en 35 jeugdigen. Dit zijn leerlingen met recht op leerlingenvervoer op basis van de Utrechtse verordening [Verordening Leerlingenvervoer gemeente Utrecht | Lokale wet- en regelgeving](#) en beleidsregels [Beleidsregel Leerlingenvervoer gemeente Utrecht | Lokale wet- en regelgeving](#). (Bekijk de verordening leerlingenvervoer op [overheid.nl](#), Bekijk de beleidsregel leerlingenvervoer op [overheid.nl](#)) De jeugdigen hebben recht op het vervoer in het kader van de Jeugdwet en de nadere regel [Nadere regel Verordening jeugdwet gemeente Utrecht 2026 | Lokale wet- en regelgeving](#). Vervoer naar gecontracteerde zorg is in Utrecht belegd bij de zorgaanbieders. Het vervoer voor jeugdigen in deze opdracht is naar niet-gecontracteerde jeugdhulp. Het vervoer van jeugdigen van en naar een pleeggezin of een jeugdhulpinstelling kan zowel door de week, in het weekend of tijdens de schoolvakanties plaatsvinden. De opdracht bestaat uit één perceel.

Het aantal deelnemers (verzamelterm voor leerlingen en jeugdige), de herkomsten (verblijfadressen en ophaaladressen) en bestemmingen en afzetadressen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties, opvoedkundige centra, behandelcentra etc.) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen,

(school)tijden, behandellocaties enzovoorts en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage. Deze data gelden slechts als een indicatie van het vervoersvolume en zijn gebaseerd op een momentopname. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Bij een structurele (>6 maanden) afname of toename van het vervoersvolume van >20% treden de gemeente en de opdrachtnemer in overleg. De gemeente besluit in dat geval gezamenlijk met de opdrachtnemer tot een eventuele rechtvaardige aanpassing van de voorwaarden en/of tarieven binnen de juridische kaders.

1.4 Wijzigingen van wet- en regelgeving en beleid

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

1.5 Toekomstige inrichting contractmanagement

Mogelijk past opdrachtgever de interne processen ten aanzien van het contractmanagement aan gedurende de implementatie of contractperiode. Dit heeft invloed op een aantal onderdelen binnen deze opdracht en samenwerking denk hierbij aan:

- Gegevensuitwisseling via een in te richten systeem van de gemeente
- Realtime koppelingen met dit systeem
- Klachtenprocedure
- Facturatieproces (self billing)
- E-facturen

1.6 Lokale binding tussen planning en chauffeurs

Opdrachtnemer heeft een vestiging in de gemeente Utrecht, dan wel maximaal 5 kilometer vanaf de gemeentegrens, waar chauffeurs zonder afspraak maandag tot en met vrijdag terecht kunnen met problemen of vragen. De vestiging is geopend gedurende de tijden waarop het vervoer plaatsvindt in de ochtend en tot één uur na het eindigen van het vervoer in de middag. De vestiging is bemenst door een contactpersoon die betrokken is bij- en minimaal inzicht heeft in planning en deze kan beïnvloeden naar aanleiding van input van de chauffeurs.

1.7 Toekomstige ontwikkelingen doelgroepenvervoer

In het kader van toekomstige ontwikkelingen, bijvoorbeeld gerelateerd aan Publieke Mobiliteit kan opdrachtgever besluiten een beperkt aantal deelnemers via een alternatieve wijze te vervoeren. Denk hierbij aan de inzet op kleine schaal van Touringcarvervoer ter voorbereiding op zelfstandig reizen. Daarnaast kan opdrachtgever ervoor kiezen om deelnemers slechts delen van het af te leggen traject via taxivervoer te laten vervoeren in de vorm van ketenreizen en/of het toepassen van mobiliteitspunten als op- of overstapplaats.

1.8 Omzetzerving bij het onvoorzien wegvallen van vervoer

Mocht onvoorzien het vervoer uitvallen, al dan niet gedurende langere periode, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg. Elke situatie wordt afzonderlijk beoordeeld en besproken waarbij de opdrachtgever uiteindelijk bepaalt of er sprake kan zijn van een tegemoetkoming voor omzetzerving en in welke mate dat geldt. De maximale tegemoetkoming bedraagt ongeacht de situatie nooit meer dan 80% van de gederfde omzet.

2 Regie en uitvoering

2.1 Inzet onderaannemers

Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. De onderaannemer is gehouden aan en opvolgen van alle eisen uit dit Programma van Eisen.

Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Vervoerder moet op tijd kenbaar maken of hij onderaannemers wil inzetten zodat opdrachtgever ruimte heeft om Ja-Nee te zeggen. Bij Nee moet de vervoerder het vervoer anders organiseren. U geeft bij inschrijving aan welk onderaannemers u gaat inzetten voor dit contract. Vermeldt hierbij de bedrijfsnaam, contactpersoon en telefoonnr. U stemt er mee in dat de opdrachtgever dit gaat verifiëren.

2.2 Ritplanning en vervoersplan

1. Het is niet toegestaan het leerlingen- en jeugdhulpvervoer binnen deze opdracht te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
2. De opdrachtnemer dient bij de opstelling van het vervoersplan terdege rekening te houden met de indicaties zoals aangegeven door de opdrachtgever. Op basis van de verstrekte deelnemerslijst stelt de opdrachtnemer een conceptvervoersplan op dat, 14 dagen voor daadwerkelijke aanvang van het schooljaar aan de opdrachtgever ter goedkeuring wordt voorgelegd.
3. De opdrachtgever verstrekt, in overleg met de opdrachtnemer tijdig voor de indiening van het vervoersplan de benodigde gegevens. De opdrachtgever verstrekt aan de opdrachtnemer alle noodzakelijke basisgegevens over de deelnemers (NAW-gegevens, naam en adres school en deelnemers welke gebruikmaken van een rolstoel).
4. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de routes binnen de margetijden aansluiten bij begin- en eindtijden evenals vakantieperioden van de scholen zoals omschreven in de schoolplannen.
5. De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het achterhalen van de juiste schooltijden, studie- en vakantiedagen zoals vermeld staan in de schoolgids op de website van de desbetreffende school.
6. De opdrachtnemer houdt bij reistijd en routeplanning rekening met specifieke omstandigheden van de deelnemers. Deze worden door de opdrachtgever vermeld op de deelnemerslijst en door de opdrachtnemer gecheckt bij de ouders/verzorgers.
7. Elke leerling heeft een eigen, vaste, zitplaats tijdens het vervoer. De zitplaatsindeling kan in overleg met onderwijsprofessionals gewijzigd worden. Daarbij heeft de opdrachtgever de doorslaggevende stem.

8. Tijdens het vervoer mogen, naast de deelnemers, alleen medewerkers van de opdrachtnemer (mee-)reizen in het vervoer. Uitzonderingen hierop, zoals ouders/verzorgers, mogen alleen in opdracht van/dan wel na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever worden gemaakt.
9. Het risico voor niet juist uitgevoerd vervoer en het initiatief tot het creëren van alternatieven ligt bij de opdrachtnemer.
10. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers en de betreffende scholen minimaal 1 week voor de aanvang van het nieuwe schooljaar schriftelijk over tijdstippen voor het komende schooljaar.
11. U hebt een communicatieplan waarin u aangeeft hoe en op welk moment u de communicatie met ouders/verzorgers van de leerlingen verzorgt. Daarnaast geeft u aan hoe u de communicatie met de scholen organiseert. U legt uiterlijk twee weken vóór de start van elk schooljaar een geactualiseerd communicatieplan voor aan de opdrachtgever. U publiceert dit communicatieplan op uw website zodat ouders en scholen hiervan kennis kunnen nemen.
12. Tussentijdse wijzigingen in de rittenplanningen worden direct door de opdrachtnemer aan de ouders en/of verzorgers en de betreffende scholen doorgegeven.

2.3 Combinaties

Het combineren met deelnemers uit andere gemeenten is alleen met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever toegestaan.

Indien opdrachtgever mogelijkheden ziet om deelnemers uit deze opdracht te combineren met opdrachten vanuit omliggende gemeenten en hen binnen andere opdrachten te vervoeren door deze combinaties op te zoeken, dient opdrachtnemer hier medewerking aan te verlenen.

Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen gezamenlijk besluiten structurele combinaties voor het vervoer van deelnemers op grotere schaal met omliggende gemeenten toe te passen. Voorwaarden hierbij zijn:

- a. Voorafgaand aan besluitvorming wordt de impact voor deelnemers inzichtelijk gemaakt en besproken met (vertegenwoordiging van) opdrachtgevers.
- b. Alle betrokken opdrachtgevers en andere stakeholders (andere vervoerders en scholen) moeten overeenstemming hebben bereikt.

De te maken combinaties leiden in geen geval tot overschrijding van uitvoeringsnormen zoals reisduur en tijdigheid zoals in de relevante overeenkomsten gesteld.

2.4 Combinatiebeperkingen

1. Voor cluster 3 en cluster 4 leerlingen geldt dat alleen leerlingen naar dezelfde school mogen worden gecombineerd.
2. Voor routes naar cluster 4 scholen mogen maximaal 6 kinderen in een route worden vervoerd. Hiervoor wordt een toeslag van 2 km per deelnemerrit toegekend.
3. Er worden maximaal 2 [school-bestemmingen-bestemmingslocaties](#) in een route aangedaan. Vanzelfsprekend moeten alle leerlingen alsnog op tijd op school zijn. Als derde locatie mag wel een zorglocatie of stageadres worden toegevoegd.

Met opmerkingen [EL1]: N.a.v. vraag 57

4. De opdrachtgever bepaalt of er voor een leerling/jeugdige of een groep leerlingen/jeugdigen een combinatiebeperking geldt en geeft dit aan bij opdrachtnemer. De opdrachtgever weegt hierin het belang van efficiency en voldoende bezetting mee.

2.5 Nieuwe bestemmingen

1. Deelnemers die (tussentijds) naar nieuw aangemelde bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten.

2.6 Mutaties

1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de opdrachtgever, met uitzondering van de spoedopnames, gebundeld per week op uiterlijk dinsdag mutaties doorgeven. U dient naar aanleiding van de aangeleverde mutaties uiterlijk de donderdagochtend 12.00 uur daaropvolgend de veranderde routes ter accordering per e-mail aan te leveren bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Alleen de gewijzigde rittenplanningen dienen door u te worden doorgestuurd. U bent in staat de maandag daaropvolgend volgens de veranderde routes uit te voeren.
2. U bent in staat binnen 24 uur een nieuwe leerling (spoedopname) in de rittenplanning op te nemen en daadwerkelijk te vervoeren. U informeert de ouders/verzorgers en de opdrachtgever vooraf over het geplande vervoer van de nieuwe leerling. Alle ouders/verzorgers van leerlingen uit de betreffende route brengt u op de hoogte van wijzigingen als gevolg van de spoedopname.
3. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren deelnemers en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
4. Incidentele mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatedatum).
5. Een gewijzigde ritplanning kan leiden tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.

2.7 Marges in afzet- en ophaaltijden

1. De afzet - en ophaaltijd bij de bestemmingen (scholen, behandellocaties, stages enz.) moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van de activiteiten van de desbetreffende deelnemer. De deelnemers arriveren in geen geval te laat voor de lessen of activiteiten.
2. Ten aanzien van het ophalen bij het ophaaladres in de ochtendritten en de afzettijd op de terugweg geldt dat de ophaal- afzettijd moet zijn gelegen binnen 10 min voor en 10 min na de geplande tijd.

Uitzonderingen op eis 2.7.1 kunnen in overleg met de school en opdrachtgever worden gemaakt in het geval dat een school met gespreide aankomst- of ophaaltijden wil werken. Opdrachtgever bepaalt voor welke scholen afwijkende marges/tijden kunnen gelden.

2.8 Individuele reistijd

1. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per deelnemer bedraagt 60 minuten bij vervoer, waarvan zowel de herkomst als de bestemming binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Utrecht valt.
2. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) bedraagt maximaal 75 minuten bij vervoer naar aangrenzende gemeenten van de gemeente Utrecht. Dit geldt ook voor de retourrit. Aangrenzende gemeenten zijn: gemeente de Bilt, gemeente Zeist, gemeente Bunnik, gemeente Houten, gemeente Nieuwegein, gemeente IJsselstein, gemeente Montfoort, gemeente Woerden en gemeente Stichtse Vecht.
3. Voor vervoer naar alle overige bestemmingen (buiten eis 2.8.1 & 2.8.2) geldt een maximale reistijd van 90 minuten. Dit geldt ook voor de retourrit.
4. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, verblijfstijd in het voertuig. Deze tijd wordt berekend vanaf het moment van vertrek op het vertrekadres tot en met het uitstapmoment op de bestemmingslocatie van de deelnemer.
4. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, verblijfstijd in het voertuig. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen en/of wegrijden tot het moment van uitstappen van een leerling.
5. Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door afstand of bijzondere (tijdelijke) verkeerssituaties niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Met opmerkingen [EL2]: N.a.v. vraag 73

2.9 Opstapplaatsen

Op dit moment is er geen sprake van opstapplaatsen. Het gebruik van opstapplaatsen is uitsluitend toegestaan met schriftelijk akkoord na overleg en afstemming met de opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt samen met de opdrachtgever een gedegen plan uit voorafgaand aan de inzet van opstapplaatsen. Dit plan, wat onder regie van opdrachtgever wordt opgesteld, omvat in elk geval veiligheid van de opstapplaats en communicatie met ouders.

2.10 Chauffeursinzet

1. De opdrachtnemer zorgt voor zoveel mogelijk vastigheid in de routeplanning. Voor deelnemers die in een vaste samenstelling volgens een vast rooster naar school gaan eist opdrachtgever één tot twee vaste chauffeurs met vaste vervanging bij tijdelijke uitval. Bij structurele uitval van de vaste chauffeur moet na uiterlijk twee weken een nieuwe vaste chauffeur worden ingezet. Voor

deelnemers die in verschillende routes zijn ingedeeld geldt een maximum van 5 verschillende chauffeurs per maand.

2. Voor deelnemers die volgens wisselende roosters vervoerd worden, naar stage gaan of naar een zorglocatie gaan waar geen andere deelnemers naartoe reizen geldt eis 2.10.1 niet. Deze deelnemers mogen met wisselende chauffeurs worden vervoerd met een maximum van 10 verschillende chauffeurs per maand. Er dient voor die deelnemers (zonder vaste chauffeur) minimaal 1 uur voor aanvang van de rit proactief met ouders/verzorgers gecommuniceerd worden wie de chauffeur van betreffende rit is. Ouders/verzorgers dienen elk geval zodanige informatie te ontvangen dat de chauffeur herkenbaar is gekoppeld aan de verstrekte informatie.
3. Indien de opdrachtgever met duidelijke opgave van redenen van oordeel is dat een ingezette chauffeur niet geschikt is, dan kan de opdrachtgever eisen dat deze betreffende chauffeur niet meer wordt ingezet binnen deze opdracht. Opdrachtgever gaat in dergelijke gevallen in gesprek met opdrachtnemer.

2.11 Begeleiding

1. Begeleiding in taxibussen (max. 8 personen exclusief chauffeur):
Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer of opdrachtgever, blijkt dat begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en vanuit wie dit georganiseerd wordt (opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het vervoer). De ouder of begeleider krijgt een plaats in de bus en wordt opgenomen in het vervoersplan.
2. Het uitgangspunt is dat ouders/verzorgers of school zelf voor begeleiding zullen zorgen indien dit noodzakelijk wordt geacht door ouders/verzorgers of de school. De opdrachtnemer stelt hiervoor een zitplaats ter beschikking. De vergoeding aan opdrachtnemer is gelijk aan de vergoeding als ware de begeleider een deelnemer.
3. Er wordt een onderscheid gemaakt in de wijze van vergoeding tussen begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer en begeleiding in te zetten vanuit andere betrokkenen, zoals ouders/verzorgers/school:

2.12 Begeleiding vanuit de opdrachtnemer (in geval van taxibus)

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat de opdrachtnemer wordt gevraagd om te zorgen voor een begeleider in een in te zetten voertuig. De vergoeding voor deze dienstverlening geschiedt op basis van een uurtarief van € 450,00 (ex. btw) per begeleider. [Dit tarief geldt over de tijd vanaf de instap van de eerste deelnemer van de route tot de eindbestemming is bereikt. Vergoeding van de begeleider bedraagt minimaal één uur per inzet.](#) Als de opdrachtgever wenst dat begeleiding na aankomst op de eindbestemming (heenrit) of voorafgaand aan de terugrit naar-en van het woonadres of opstappunt wordt gebracht, dan wordt ook deze tijd vergoed.

Met opmerkingen [EL3]: N.a.v. vraag 76

Met opmerkingen [EL4]: N.a.v. vraag 55

2.13 Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer (in geval van taxibus)

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

2.14 Rookverbod, alcoholverbod, orde en telefonie

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

2.15 Hulpmiddelen

1. In sommige gevallen kan het gebruik van een standaard zitverhoger, een standaard kinderstoel of 7-puntsgordel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.
2. Afwijkende hulpmiddelen, anders dan in eis 2.15.1, worden door de ouders beschikbaar gesteld aan de opdrachtnemer. Deze hulpmiddelen blijven bij de deelnemer en worden niet achtergelaten in de voertuigen.
3. Het kan voorkomen dat een deelnemer bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient

hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Opdrachtgever bepaalt en geeft aan welke hulpmiddelen mogen worden meegenomen.

3 Personeel

3.1 Chauffeurs

1. Aan alle in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:
2. Beschikt over de vereiste geldige rijvaardigheidsbewijzen.
3. Is in bezit van een geldig CCV Chauffeursdiploma taxi.
4. Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
5. Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
6. ~~Is voorafgaand of tijdens de contractperiode nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken. Als tijdens de contractperiode een chauffeur als verdachte wordt aangemerkt en/of wordt veroordeeld voor justitiële zaken die minderjarigen/jeugdigen betreffen, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te brengen.~~
- 7-6. Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- 8-7. Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- 9-8. Heeft een oplossingsgerichte service- en kindgerichte instelling en beschikt over goede sociale vaardigheden en laat deze in de praktijk ook zien.
- 10-9. Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke schriftelijke rapportage mogelijk is.
- 14-10. Beschikt over aantoonbare kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en deelnemersvervoer en heeft minimaal de training Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer ABC gevolgd, of alternatief de online training Contractvervoer (leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM)) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te zijn afgesloten.
- 12-11. Kan aantoonbaar omgaan met de doelgroep; kinderen, die bepaalde ziektebeelden of een handicap vertonen; weten bijvoorbeeld hoe te handelen als een passagier een toeval krijgt, sterk spastisch wordt en/of verstandelijk gehandicapt is.
- 13-12. onthoudt zich van iedere vorm van fysiek geweld, of verbale, of non-verbale agressie tegen de leerling, de ouders of medewerkers van school.
- 14-13. Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
- 15-14. Indien scholen informatiebijeenkomsten voor chauffeurs organiseren, zult u de chauffeurs, met een route naar de betreffende school, verplichten hier aan deel te nemen. U betaalt de chauffeurs de tijd die zij nodig hebben om deze bijeenkomsten bij te wonen als zijnde werktijd.
- 16-15. De opdrachtgever kan verzoeken dat andere personeelsleden van uw organisatie, bijvoorbeeld personeel wat de routes samenstelt en plant, bij deze bijeenkomsten aanwezig is. U

Met opmerkingen [EL5]: N.a.v. vraag 52

stemt in met bijwonen van deze bijeenkomsten door uw personeel. Naar verwachting zijn er maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar.

~~17.16.~~ U rapporteert de opdrachtgever over de bijeenkomsten die hebben plaatsgevonden en de deelname van uw chauffeurs en ander personeel van uw organisatie.

18.17. Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld, de chauffeur:

- a) Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige deelnemers in het voertuig.
- b) Meldt ongeoorloofd of wangedrag van deelnemers bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer geeft dit binnen 12 uur, schriftelijk met een ingevuld door de opdrachtgever voorgeschreven verslagformat door bij de opdrachtgever.
- c) Ziet erop toe dat de deelnemer daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel overgedragen wordt aan een ouder/verzorger of een medewerker van de school.
- d) Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever voor dat de deelnemers achter de voordeur van de school worden afgezet. De deelnemers worden niet in de klas gebracht.
- e) Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, deelnemers en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- f) Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- g) Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- h) Ziet erop toe dat de bediening van de portieren en ramen alleen geschiedt door de chauffeur.
- i) Brengt de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld op de hoogte bij problemen met de deelnemers of incidenten/calamiteiten tijdens de rit. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten, calamiteiten en ongevallen de opdrachtgever direct op de hoogte.
- j) Maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende deelnemers, persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de deelnemers. De opdrachtnemer maakt hiervoor de afspraak. Bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar, dient de nieuwe chauffeur vooraf kennis te maken met de ouders/verzorgers en de deelnemers.
- k) Maakt kennis met de contactpersoon leerlingenvervoer van iedere school/afzetlocatie waar hij of zij kinderen naar toe vervoert. De chauffeur maakt kennis met deze contactpersoon direct bij de start van het schooljaar of de eerste week na de start van het schooljaar.
- l) Houdt toezicht op de naleving van het verbod op eten, drinken, roken en overig (verboden) middelgebruik in het voertuig.
- m) Zorgt bij het verlaten van het voertuig dat er niet mee gereden kan worden.

3.2 Begeleiding

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van begeleiding te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleider worden gesteld; de begeleider:

1. Heeft een servicegerichte instelling;
2. Heeft goede sociale vaardigheden;
3. Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
4. Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep;
- 4.5. ~~Mag nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende vervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende dit vervoer.~~ Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een recente verklaring van goed gedrag van de in te zetten begeleider, die maximaal zes maanden oud mag zijn bij de eerste keer dat deze ingezet wordt voor onderhavige opdracht. De opdrachtnemer verstrekt voor inzet deze Verklaring omtrent het Gedrag. Als tijdens de contractperiode een begeleider als verdachte wordt aangemerkt en/of wordt veroordeeld voor justitiële zaken die jeugdigen betreffen, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te brengen;
- 5.6. Kan aantoonbaar omgaan met de doelgroep; kinderen, die bepaalde ziektebeelden of een handicap vertonen; weten bijvoorbeeld hoe te handelen als een passagier een toeval krijgt, sterk spastisch wordt en/of verstandelijk gehandicapt is.

Met opmerkingen [EL6]: N.a.v. vraag 50

3.3 Verklaring omtrent gedrag en meldingsplicht

Chauffeurs

1. Chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor een geldige chauffeurspas. De afdeling Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG) van Justis is verantwoordelijk voor de screening van aanvragers van een VOG en de uitgifte van een VOG. Wanneer een aanvrager of drager van een VOG in aanraking komt met justitie, wordt dit direct doorgegeven aan het COVOG. De VOG wordt dan niet verstrekt of, indien het al verstrekt is, direct ingetrokken. Kiwa Register Nederland is verantwoordelijk voor de uitgifte van chauffeurspassen. Het COVOG staat rechtstreeks in verbinding met Kiwa. Bij intrekking van een VOG stelt COVOG Kiwa direct op de hoogte en Kiwa trekt vervolgens de chauffeurspas van de betreffende chauffeur in. Door de directe koppeling tussen het COVOG en Kiwa hoeft de opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de overeenkomst geen VOG van (potentieel) in te zetten chauffeurs voor te leggen. Een kopie van de geldige chauffeurspas dient op verzoek overlegd te worden.
2. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een (nieuwe) kopie van de chauffeurspas op te (laten) vragen.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas.

Begeleiders

4. De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag ('VOG werk bij een organisatie, stichting of (overheids)instantie') te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen. De Kosten voor de aanvraag van een (nieuwe) (kopie) Verklaring omtrent het Gedrag komen voor de opdrachtnemer. [Een chauffeurspas kan dienen als alternatief voor het te overhandigen VOG, indien de in te zetten begeleider een chauffeur is.](#)

Met opmerkingen [EL7]: N.a.v. vraag 48

Meldingsplicht

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

3.4 Social return

1. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
2. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
3. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
4. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
5. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
6. U dient bij uw inschrijving een Plan van Aanpak Social Return in. Deze wordt niet beoordeeld, maar wordt wel getoetst en wordt besproken tijdens het verificatiegesprek. Wij verwachten het Plan van Aanpak voor het verificatiegesprek. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

4 Materieel

4.1 Voertuigtypen

Het vervoer dient plaats te vinden met de navolgende voertuigen:

1. Taxi/personenauto (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers);
2. Taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers);
3. Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers);

4.2 Algemene eisen

1. De vervoerder dient bij aanvang van de werkzaamheden over voldoende voertuigen te beschikken zodat te allen tijde het volledige vervoer waarvoor hij heeft ingeschreven adequaat kan worden uitgevoerd. Opdrachtgever accepteert geen beroep op overmacht voortkomend uit stilstand door schade, onderhoud, defect of andere onvoorziene omstandigheden, tenzij tijdens de rit ontstaan.
2. Alle in te zetten voertuigen (dus zowel eigen voertuigen als die van eventuele onderaannemers) beschikken over data-apparatuur om realtime data uit te wisselen met de software van inschrijver en desgewenst met de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen partij, dan wel door opdrachtgever in te zetten softwareapplicaties. Het percentage data dat minimaal beschikbaar moet zijn bedraagt 95%. Indien deze norm twee opeenvolgende maanden niet wordt gehaald, dan levert de inschrijver een plan van aanpak aan om tot de gevraagde norm te komen.
3. Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:
 - a. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer.
 - b. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer).
4. In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
5. In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde deelnemers.
6. De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is niet toegestaan.
7. De leeftijd van elk in te zetten voertuig is maximaal 10 jaar (gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst).
8. In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen de centrale en het voertuig aanwezig.
9. Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.
10. Alle voertuigen beschikken over airco of klimaatbeheersing.

11. De ramen van de voertuigen moeten ten alle tijden voldoende doorzichtig zijn om van buitenaf te zien of er passagiers in het voertuig aanwezig zijn.
12. De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is dat onder winterse omstandigheden de voertuigen zijn voorzien van winterbanden of all-weatherbanden/ 4 seizoenenbanden, met een minimale profieldiepte van 4 millimeter en voorzien van het sneeuwvlok beeldmerk. "Mud & snow" banden zijn niet toegestaan.
13. Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.

4.3 Milieueisen

De gemeente Utrecht wenst de inzet van een schoon wagenpark. Opdrachtnemer is zich bewust van de problematiek met de beschikbaarheid van Zero-Emissie rolstoelvoertuigen. Opdrachtgever stelt ten aanzien van duurzaamheid de volgende eisen aan de voertuigen:

1. Klein materieel (personenauto en taxibus):
2. Vanaf de start van het contract op 1-8-2027 moet 95% van de ingezette voertuigen Zero-Emissie te zijn. Vanaf 01-01-2028 dient dit percentage 100% te zijn.
3. Niet emissievrije voertuigen die in de periode tussen aanvang van het contract tot 01-01-2028 worden ingezet dienen minimaal te voldoen aan de EURO 6 norm. Indien hierbij gebruikt wordt gemaakt van diesel-voertuigen, dienen deze voorzien te zijn van een gecertificeerd roefilter.
4. Rolstoelvoertuigen.
 - a. Tot 31-12-2030 hoeven rolstoelvoertuigen niet emissievrij te zijn, maar minimaal voldoen aan de EURO 6 norm.
5. Indien in de periode tot 31-12-2030 blijkt dat technische ontwikkelingen zoals voldoende emissievrije voertuigen met voldoende actieradius en voldoende laadmogelijkheden beschikbaar zijn, dan kan de opdrachtgever besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op rolstoelbussen. In dat geval zal de gemeente met de inschrijver in gesprek gaan om de ingroei van zero emissie rolstoelbussen af te stemmen.
6. De opdrachtnemer levert voor aanvang van de opdracht een voertuigenlijst aan met kentekens van alle in te zetten voertuigen. Kentekens van alle voertuigen die zijn ingezet maken standaard deel uit van de maandelijks aan te leveren data.

4.4 Aanvullende eisen rolstoelvervoer

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

5 Communicatie

5.1 Bereikbaarheid

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

5.2 Algemene eisen

1. Opdrachtgever levert de vervoersopdracht voor de start van de zomer schoolvakantie. De daarop volgende weken levert de opdrachtgever wekelijkse mutaties (vervoerderslijsten) tot aan de standstill-periode voor de start van het schooljaar aan.
1. De opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel als mogelijk, indien haalbaar een maand voor het begin van het nieuwe schooljaar, de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: de deelnemerslijst (NAW, eventuele afwijkende schooltijden van deelnemers en adressen)
2. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een kennismakingsgesprek met de chauffeur), en schriftelijk minimaal 5 werkdagen vóór de eerste schooldag van elk schooljaar. Tijdens het kennismakingsgesprek tussen chauffeur en ouder(s) zal de chauffeur (de voor het vervoer relevante) informatie over de leerling navragen en vastleggen zodat deze ook beschikbaar is voor een vervangende chauffeur. Deze informatie bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is, informatie met betrekking tot het melden van klachten en de gedragsregels in het voertuig. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
3. Belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur lopende het schooljaar worden direct (telefonisch en/of schriftelijk) doorgegeven aan de ouders van de deelnemers en aan de opdrachtgever. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en deelnemers.
4. Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u dit direct door aan de Contractmanager, de projectleider én aan de betrokken afdelingen van de gemeente Utrecht.

Met opmerkingen [EL8]: N.a.v. vraag 44

Met opmerkingen [EL9]: N.a.v. vraag 43

5. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers en de opdrachtgever direct (telefonisch) in geval van calamiteiten.
6. De opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen.
7. Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning.
8. U stemt ermee in dat er na definitieve gunning, voor aanvang van het vervoer en tijdens de looptijd controles kunnen plaatsvinden. Controles kunnen worden uitgevoerd door de opdrachtgever of door een door de opdrachtgever aangewezen partij. Daarbij worden onder andere de geldende personeels- en voertuigeisen getoetst.
9. De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de "coördinator" die zowel voor de opdrachtgever als voor de ouders/verzorgers en de onderwijs- en jeugdhulplocaties direct aanspreekbaar is. Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator.
10. De centrale kan de chauffeurs op elk gewenst moment tijdens het vervoer bereiken.
11. Bij vertraging van meer dan 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer direct of zo snel als mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
12. De opdrachtnemer verleent medewerking aan een eventueel uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek bij de ouders.
13. U stemt ermee in dat de opdrachtgever, in overleg met de opdrachtnemer, de ritvolgorde van de route kan bepalen. Hierbij heeft de opdrachtgever een doorslaggevende stem.
14. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het deelnemersvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de deelnemers de regels in de taxi weer.
15. De opdrachtnemer dient na goedkeuring van de opdrachtgever een informatiefolder op te stellen met algemene regels voor de zowel de deelnemers als de ouders/verzorgers welke voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever wordt overhandigd. In deze folder dient ten minste aandacht te worden besteed aan de volgende onderwerpen:
 - a. **Tijdstip ophalen/thuisbrengen.** Ouders/verzorgers dienen ervoor te zorgen dat hun kinderen op tijd klaar zijn om aan het vervoer deel te nemen. Tevens moeten ouders/verzorgers ervoor zorgen dat zij thuis zijn als hun kind wordt thuisgebracht voor de warme overdracht.
 - b. Op welke manier kinderen aangesproken kunnen en mogen worden op hun gedrag en de verantwoordelijkheid van ouders hierin.
 - c. De eventuele mogelijkheid van de opdrachtgever tot het ontzeggen van de toegang voor een deelnemer tot het vervoer.
 - d. Hoe er wordt gehandeld in noodgevallen.
16. U dient te beschikken, dan wel binnen een maand na de definitieve gunning, over een handleiding waarin is opgenomen hoe uw medewerkers dienen om te gaan met situaties waarin kindermishandeling en/of huiselijk geweld worden vermoed.

Met opmerkingen [EL10]: N.a.v. vraag 83

17. Er is een persoon in uw organisatie aangewezen waar chauffeurs vermoedens van signalen van kindermishandeling en/of huiselijk geweld dit kunnen melden. Deze persoon geeft alle signalen door aan de betreffende schooldirectie.
18. Jaarlijks voert u een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit onder het personeel dat op deze opdracht is ingezet. Het verslag met de resultaten en de acties die u naar aanleiding daarvan gaat ondernemen, rapporteert u aan de desbetreffende chauffeurs en aan de opdrachtgever. U dient op alle onderdelen van het MTO een 7 te scoren.

5.3 Ouderportaal

U biedt ouders/verzorgers een digitaal portaal aan waarin zij via een beveiligde toegang inzicht krijgen in minimaal:

1. Geregistreerde NAW-gegevens en contactgegevens
2. De gevraagde ritten (opdracht van opdrachtgever) voor minimaal komende week
3. De status van deze ritten (ingepland, geannuleerd, verlof enz.)
4. De ingeplande chauffeur van deze ritten
5. De realtime locatie van het voertuig
6. Ingediende meldingen of klachten en de status daarvan

Daarnaast hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid om:

7. Afwezigheid (gepland of ziek) door te geven
8. Bij ziekte een betermelding te doen
9. Een melding of klacht door te geven

5.4 Afstemming met scholen en jeugdhulpaanbieders

De opdrachtnemer heeft afstemming met de school op diverse aspecten voor, na of tijdens het vervoer.

Dit kan onder meer gaan over:

1. Gedragsproblematiek van deelnemers
2. De situatie met betrekking tot het afzetten en ophalen van deelnemers (in relatie tot warme overdracht)
3. Mogelijke aanpassingen in schooltijden of marges vanwege optimalisatie

Opdrachtnemer brengt hierbij de situatie ten aanzien van deze onderwerpen in kaart, doet actief voorstellen ter verbetering van de situatie of het oplossen van een probleem en bespreekt deze met de opdrachtgever. Desgewenst kunt u in overleg met opdrachtgever een deskundige inschakelen ter ondersteuning.

5.5 Protocollen

Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen gedurende de implementatie gezamenlijk een aantal protocollen op:

1. Werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en algemene regels voor het vervoer;
2. Calamiteitenprotocol;
3. Gedragsprotocol;
4. Slecht weer protocol, en;
5. Klachtenprocedure inclusief escalatieladder.

5.6 Meldingen en klachten

Meldingen

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

1. De opdrachtgever ontvangt 2-wekelijks een totaaloverzicht van de inhoud en status van de meldingen.
2. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - a. Naam indiener melding.
 - b. Aard en inhoud van melding.
 - c. Datum en aanvangstijdstip rit.
 - d. Nummer route en naam school.
 - e. Naam en geboortedatum leerling.

Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen van de leerling, de jeugdige, de ouders/verzorgers of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

3. U heeft een klachtenprotocol en klachtenprocedure voor de klachtafhandeling. Deze bevat een escalatieniveau voor de klachtafhandeling en een escalatiemogelijkheid voor de communicatie over de klacht. Deze houdt in elk geval in dat bij elke calamiteit of incident de betreffende ouders en de opdrachtgever dezelfde dag worden geïnformeerd.
4. U handelt alle klachten duurzaam inclusief oplossing af binnen 10 werkdagen na melding. U informeert degene die de klacht heeft ingediend (ouders/verzorgers/school), de opdrachtgever en een door de opdrachtgever aangegeven toezichthouder over de klachtafhandeling van iedere klacht.
5. U biedt ouders/verzorgers en scholen de mogelijkheid om klachten via internet, door middel van een webformulier, bij uw organisatie in te dienen. Het webformulier koppelt u aan een door de opdrachtgever aan te geven e-mailadres, naast de koppeling die het formulier heeft met uw eigen organisatie.
6. De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die telefonisch, schriftelijk, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend.
7. De opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens:

8. NAW-gegevens indiener klacht.
9. Naam en geboortedatum betreffende leerling.
10. Datum en tijdstip van de klacht.
11. De rit waarop de klacht betrekking heeft
 - a. Aard en inhoud van de klacht.
 - b. Wijze waarop de klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen.
 - c. De termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.
12. De afschrift/kopie van de klacht wordt direct schriftelijk (per e-mail) doorgestuurd aan de opdrachtgever.
13. De opdrachtgever kent aan iedere klacht een uniek nummer toe.
14. De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) deelnemers.
15. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en het bieden van duurzame oplossingen. In geval van onenigheid of tegenstrijdigheden heeft de opdrachtgever de doorslaggevende stem.
16. Zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen drie werkdagen, ontvangt de indiener van de klacht een eerste inhoudelijke reactie van de opdrachtnemer.
17. De opdrachtgever ontvangt een kopie per e-mail van de afgehandelde klacht.
18. De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de klachten. In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken.
19. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klachten wordt er naar oordeel van de opdrachtgever een plan van aanpak verlangd van de opdrachtnemer. Op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak op te stellen met maatregelen ten einde zorg te dragen dat de klachten worden opgelost. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
20. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever. Team Leerlingenvervoer van de opdrachtgever is hiervoor telefonisch en per e-mail op werkdagen bereikbaar voor ouders/verzorgers en onderwijs- en zorgprofessionals.

6 Registratie en evaluatie

6.1 Ritadministratie

1. Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:
 - a. Totaal aantal uitgevoerde deelnemersritten;
 - b. Ritplanning (routenummer, leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen);
 - c. Het type vervoer of school per rit (sbo, so, vso, regulier onderwijs, jw etc.);
 - d. Aantal nog vrije zitplaatsen in het voertuig;
 - e. Naam ingezette chauffeur per rit;
 - f. Kenteken ingezet voertuig;
 - g. Overschrijding van de ophaal - en afzetmarges en de reden daarvan;

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een deelnemer gedurende een langere periode (meer dan 4 schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

6.2 Evaluatie en overlegmoment

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

7 Financieel

7.1 Vergoeding

De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt bepaald op basis van een prijs per kilometer per deelnemersrit, de rechtstreekse afstand tussen herkomst en bestemming. Deze prijs per kilometer dient u in deze procedure te offeren. De vergoeding aan de opdrachtnemer voor het vervoer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten: Startkilometers per leerling dan wel jeugdige per rit en het tarief per kilometer per deelnemerrit (gebaseerd op directe A-B kilometers).

7.1.1 Starttarieven

Het starttarief per leerling per rit bedraagt 4 keer het tarief per deelnemerkilometer. Het starttarief per jeugdwetrit bedraagt 12 keer het tarief per deelnemerkilometer. Er is daarnaast sprake van opslagen voor verschillende indicaties en aanvullende eisen voor de planning. Zie daarvoor 7.1.3.

7.1.2 Tarief per deelnemerkilometer

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

1. Indien opdrachtnemer niet beschikt over routeplanner Andes, zal opdrachtgever per leerling de te vergoeden directe A-B kilometers aanleveren.
2. De deelnemerkilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven hetzelfde, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht die de rechtstreekse afstand beïnvloedt. Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand, tenzij dit in specifieke situaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wel wordt besloten.
3. Veerovergangen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit. Vergoeding van de pontkosten vindt uitsluitend plaats na afstemming en schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. De kortste afstand (met de auto) is leidend voor de bepaling van het aantal deelnemerkilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.
4. ~~Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde deelnemerritten in aanmerking, tenzij paragraaf 7.3 van toepassing is. Deze ritten dienen (per *deelnemer*) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde deelnemerritten in aanmerking.~~
4. In geval van langdurige werkzaamheden of wegonderbrekingen die minimaal 2 maanden duren treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de impact op de te rijden ritten, reiskilometers en ritprijs. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken hierover eventueel

Met opmerkingen [EL11]: N.a.v. vraag 90 2e Nvl

aanvullende afspraken. Het initiatief voor dit overleg ligt bij de opdrachtnemer. Het besluit tot eventuele tijdelijke aanpassingen wordt genomen door de opdrachtgever.

7.1.3 Opslagen

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

Omschrijving	Opslag (km's)
Indicatie voorin	2
Indicatie personenauto	2
Indicatie individueel	2 maal de A-B km's
Indicatie rolstoel	8
Indicatie kleinschalig vervoer max 4	4
Indicatie cluster 4 maximaal 6 deelnemers	2

2. De gemeente kan een indicatie **voorin** afgeven voor deelnemers die om redenen gebaat zijn bij het voorin naast de chauffeur zitten. M.a.w. deze opslag is niet van toepassing als een deelnemer om andere dan wel vervoer-technische redenen voorin in een taxi/personenauto wordt gezet.
3. De gemeenten kunnen een indicatie **personenauto** toekennen aan een deelnemer indien deze niet in een taxibus kan worden vervoerd. De opslag wordt uitsluitend toegepast op de ritten van de deelnemer waaraan de indicatie is toegekend. M.a.w. deze opslag is niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen een taxi/personenauto wordt ingezet.
4. Voor ritten die worden verreden met deelnemers met de indicatie **individueel vervoer** (er is geen combinatie met andere deelnemers toegestaan), afgegeven door de opdrachtgever, geldt een opslag. Deze opslag is dus niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen individueel wordt vervoerd.
5. Omdat deelnemers die reizen met een **rolstoel** specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslag als er sprake is van een deelnemer met een rolstoel (op indicatie van de gemeente). De opslag is uitsluitend van toepassing op de deelnemerrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker, niet op de leerlingritten van de overige, niet geïndiceerde deelnemers in hetzelfde voertuig.
6. De gemeente kan een indicatie **kleinschalig vervoer** afgeven voor deelnemers die met maximaal 3 medereizigers mogen worden vervoerd. Deze opslag is dus niet van toepassing in gevallen dat een deelnemer om vervoer-technische redenen met 3 medepassagiers of minder wordt vervoerd.
7. Leerlingen die naar een cluster 4 school (ZMOK) gaan mogen met maximaal 6 deelnemers in een taxibus vervoerd worden. Deze leerlingen van specifieke scholen levert opdrachtgever met deze indicatie aan en de bijbehorende opslag kan berekend worden.

7.2 Incourant vervoer

In gevallen waarbij er vervoer gevraagd wordt waarvan zowel de herkomst als de bestemming buiten de gemeentegrenzen ligt of wanneer afwijkende tijden of bestemmingen leiden tot zeer incurant (max. 2 deelnemers) vervoer kan de opdrachtgever een tegemoetkoming **incurant vervoer** toepassen. Opdrachtnemer kan een onderbouwd verzoek indienen om gebruik te maken van deze tegemoetkoming. Opdrachtgever is een geen geval verplicht deze tegemoetkoming toe te kennen. De maximale tegemoetkoming die de opdrachtgever zal toekennen is gemaximaliseerd op vijfmaal de directe A-B afstand (zie 7.1.2) van de betreffende deelnemer.

7.3 Verre ritten in combinatie met lage bezetting

In gevallen waarbij er vervoer gevraagd wordt waarbij de directe reisafstand van een deelnemer minimaal 35 kilometer is én de rit aantoonbaar niet gecombineerd kan worden met andere deelnemers uit deze opdracht of deelnemers uit omliggende gemeenten, dan verstrekt de opdrachtgever een toeslag van maximaal 2 maal de rechtstreekse A-B afstand.

Opdrachtnemer dient een onderbouwd verzoek in om deze tegemoetkoming aan te vragen.

7.4 Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen

1. Ziekmeldingen en geplande afwezigheid van deelnemers komen niet in aanmerking voor vergoeding als de afwezigheid langer dan één dag voortduurt. Afwezigheid van één dag wordt dus vergoed, bij afwezigheid van meer dan één dag is vanaf de tweede dag afwezigheid geen vergoeding verschuldigd.
2. Loosmeldingen worden vergoed alleen indien de gevraagde rit op de afgesproken tijd heeft plaatsgevonden zonder deelnemer, bijvoorbeeld door het niet aanwezig zijn van een deelnemer op het ophaaladres. Het voertuig dient dus aantoonbaar rond de gevraagde tijd bij het gevraagde adres te zijn bij een loosmelding. In deze gevallen spreken we van een "zuivere loosmelding". De vergoeding voor de zuivere loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde deelnemerrit voor de loosgemelde deelnemer. Niet zuivere loosritten worden niet vergoed.
3. Opdrachtnemer verstrekt wekelijks een overzicht met alle zuivere loosmeldingen aan de Opdrachtgever. Daarnaast dient opdrachtnemer de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse data t.b.v. de facturatie en/of de realtime data-uitwisseling.

7.5 Facturatie

1. De factuur is gebaseerd op het aantal ritten dat de deelnemers op basis van de gegeven opdracht door opdrachtgever daadwerkelijk vervoerd zijn. Deze worden aangevuld met de ritten van een eerste ziekte dag en de ritten met een zuivere loosmelding.
2. De precieze formats t.b.v. de facturatie stelt de Opdrachtgever voor de start van de opdracht vast. De opdrachtnemer dient deze door de opdrachtgever vastgestelde formats te hanteren.

3. Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van vervoermiddelen als gevolg van uitval van het reguliere vervoer worden niet in rekening gebracht.
4. Betaling geschiedt maandelijks achteraf op basis van een door de opdrachtnemer gespecificeerde factuur, conform het door opdrachtgever vastgestelde format.
5. Alle door de opdrachtgever aangeleverde herkomsten en bestemmingen vallen binnen deze overeenkomst. Voor afwijkende ritten en bestemmingen wordt geen meerprijs berekend anders dan gesteld in dit Programma Van Eisen.

7.6 Indexering

1. Vanaf 1 januari 2028 worden de tarieven jaarlijks volledig geïndexeerd (NEA-index). Deze indexering is doorgaans in november van het voorafgaande jaar bekend.
2. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027. Hierbij geldt dat de eerste indexering per 1 januari 2027 gebaseerd is op de raming voor 2027. Deze bevat niet de correctie over 2026 zoals vastgesteld door Panteia.
3. De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van de berekening.
4. Prijswijzigingen als gevolg van de indexering moeten door de opdrachtnemer worden aangekondigd per brief.

7.7 Implementatieplan

De winnende inschrijver(s) moeten binnen 14 werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever.

1. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
2. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het eventueel werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
3. Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

7.8 Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de inschrijvingsleidraad gestelde eisen wordt voldaan. De opdrachtnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

7.9 Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.

7.10 Sanctiebeleid

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een kwalitatief goede uitvoering van het vervoer, denk onder andere aan de volgende belangrijke factoren: data-aanlevering, veiligheid, tijdigheid en reistijd. Indien naar het oordeel van de opdrachtgever niet wordt voldaan aan de kwaliteit, treden partijen met elkaar in overleg. Afhankelijk van de situatie wordt een termijn afgesproken voor het uitvoeren van een plan van aanpak moet aanleveren ter verbetering van de kwaliteit. Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken hierbij realistische duurzame oplossingen en normen met meetbare KPI's af die binnen een redelijke termijn haalbaar zijn. Vervolgens wordt dit plan uitgevoerd en wordt het resultaat gemonitord. Word(t)(en) de afgesproken norm(en) binnen de gestelde termijn niet gehaald, dan kan de opdrachtgever een boete van € 5.000,- opleggen. Inhouding van de boete geschiedt middels het bedrag van de boete in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur, een creditnota van opdrachtnemer of een aanvullende factuur vanuit de opdrachtgever. Indien na het in rekening brengen van de hiervoor bedoelde boete, de opdrachtnemer nog niet voldoet aan de gestelde eisen, dan kan opdrachtgever meteen en zonder rechter de overeenkomst ontbinden.

De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

7.11 Belonen naar prestatie

De opdrachtgever voert een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder de ouders/verzorgers van kinderen die gebruikmaken van het vervoer om uw prestaties in kaart te brengen. De gemeente hanteert met betrekking tot deze opdracht jaarlijks het "belonen naar prestatie" dit is gebaseerd op het KTO en vindt plaats op de volgende wijze:

Cijfer	Bedrag	Aanvullend
< 5,0	- 25.000	En volledig verbetervoorstel
5,0 - 6,0	- 20.000	En volledig verbetervoorstel
< 6,0-7,0	0	Verbetervoorstel
7,0 – 8,0	+ 20.000	
8,0 – 9,0	+ 25.000	
9,0-10	+ 30.000	

Het belonen naar prestatie laat overige rechten van de gemeente, zoals het recht op schadevergoeding, ingebrekestelling, nakoming en/of ontbinding, onverlet.