

Concept Programma van eisen

Routegebonden vervoer (RGV) gemeente Apeldoorn 2027

Dit document is het concept PvE voor de marktconsultatie, de gemeente Apeldoorn kan en mag dit document nog wijzigen voor de aanbesteding. Omdat het een concept bevat zijn er gegevens die ontbreken of nog gewijzigd kunnen en mogen worden.



Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	5
2. Opdracht	6
2.1. Beschrijving opdracht	6
2.2. Omvang van de opdracht	6
2.3. Percelen	6
2.4. Wijzigingen in de omvang van de opdracht	7
3. Uitvoering	8
3.1. Ritplanning	8
3.1.1. Algemeen	8
3.1.2. Uitgangspunten planning	8
3.1.3. Combinatiebeperkingen	8
3.2. Nieuwe aanmeldingen en bestemmingen	9
3.3. Ophaal- en afzetmarges	9
3.4. Individuele reistijd	9
3.5. Opstapplaatsen in het leerlingenvervoer	9
3.6. Opstapplaatsen in het gymvervoer	10
3.7. Vaste structuur	10
3.7.1. Chauffeursinzet	10
3.7.2. Zitplaatsverdeling	10
3.8. Begeleiding	10
3.8.1. Begeleiding in touringcars	11
3.9. Verbod in het voertuig	11
3.10. Hulpmiddelen	11
4. Personeel	12
4.1. Onderaannemers	12
4.2. Chauffeurs	12
4.2.1. Algemeen	12
4.2.2. Dienstverlening	13
4.3. Verklaring omtrent het gedrag	13
4.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel	14
4.5. Social Return on Investment (SROI)	14
4.6. Naleving CAO	14
5. Materieel	15
5.1. Voertuigtypen	15
5.2. Voertuigeisen	15

5.3.	Aanvullende eisen rolstoelvervoer	16
5.4.	Milieueisen	16
6.	Communicatie	17
6.1.	Bereikbaarheid centrale	17
6.2.	Communicatie	17
6.2.1.	Aanmelding reiziger	17
6.2.2.	Voorafgaand aan het nieuwe schooljaar	17
6.2.3.	Tijdens de uitvoering	18
6.2.4.	Communicatiemiddelen	18
6.3.	Registratie- en communicatietool	18
6.4.	Contact met stakeholders	19
7.	Klachten en meldingen	20
7.1	Klachten	20
7.1.1.	Aanname en registratie	20
7.1.2.	Afhandeling	20
7.2.	Meldingen	20
7.3.	Loosmeldingen	21
8.	Registratie en evaluatie	22
8.1.	Ritadministratie	22
8.2.	Evaluatie	22
9.	Financieel	23
9.1.	Vergoeding leerlingenvervoer, vervoer in het kader van de jeugdwet en Wmo- dagbestedingsvervoer	23
9.1.1.	Starttarief	23
9.1.2.	Tarief per reizigerskilometer	23
9.1.3.	Opslagen	24
9.1.4.	Incourant vervoer	25
9.2.	Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen	25
9.2.1.	Ziek- en afmeldingen	25
9.2.2.	Loosmeldingen	25
9.3.	Mutaties	26
9.4.	Efficiënte planning van ritten	26
9.5.	Vergoeding van gymvervoer	26
9.6.	Facturatie	26
9.7.	Indexering	26
9.8.	TX-keurmerk	27
9.9.	Sanctiebeleid	27
10.	Overige	28

10.1.	Implementatieplan	28
10.2.	Controle en toezicht.....	28
10.2.1.	Reizigerstevredenheidsonderzoek.....	28
10.2.2.	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	28
10.3.	Continuïteit.....	28
10.4.	Persoonsgegevens	29
11.	Bijlagen	30

CONCEPT

1. Inleiding

Per 1 augustus 2027 moet de gemeente het route gebonden vervoer opnieuw aanbesteden. Onder het route gebonden vervoer vallen het leerlingenvervoer, het vervoer op grond van de Jeugdwet, het vervoer van en naar Wmo-dagbesteding en het gymvervoer.

1.1. Wettelijk kader

De wettelijke grondslag voor het route gebonden vervoer is vastgelegd in verschillende wetten.

Het leerlingenvervoer is geregeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra en uitgewerkt in de gemeentelijke Verordening leerlingenvervoer 2022, die begin 2027 wordt geactualiseerd.

Het vervoer op grond van de Jeugdwet vloeit voort uit de gemeentelijke verantwoordelijkheid om jeugdigen passende hulp, zorg en ondersteuning te bieden, inclusief vervoer van en naar jeugdhulplocaties, en is vastgelegd in de gemeentelijke Verordening Jeugdhulp 2026.

Het vervoer van en naar dagbesteding is gebaseerd op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en uitgewerkt in de gemeentelijke Verordening Maatschappelijke ondersteuning 2026.

Het gymvervoer komt vanuit de onderwijswetgeving. Gemeente is verantwoordelijk voor de onderwijshuisvesting. Bij een klein aantal scholen is er geen gymlocatie in de buurt, daar verzorgd de gemeente het vervoer tussen de school en de gymlocatie.

1.2. Beleidsuitgangspunten

De gemeente Apeldoorn hanteert voor het leerlingenvervoer, het vervoer op grond van de Jeugdwet, het vervoer van en naar Wmo-dagbesteding en het gymvervoer de volgende beleidsuitgangspunten:

- **Zelfstandigheid van de reiziger**
Stimuleren van eigen kracht en de kracht van het netwerk, zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij de reiziger en waar mogelijk gericht op het bevorderen van zelfstandigheid.
- **Veiligheid van de reiziger**
Voertuigveiligheid, kwaliteit en betrouwbaarheid van vervoerders, deskundigheid van chauffeurs en zorgvuldige omgang met privacy en gegevensbescherming.
- **Kwaliteit van het vervoer**
Afstemming op de doelgroep, goede toegankelijkheid en service, betrouwbaar en punctueel vervoer, continuïteit, comfort, efficiëntie en professionaliteit.
- **Communicatie en informatievoorziening**
Heldere afspraken, toegankelijke communicatie en duidelijke protocollen voor calamiteiten.
- **Efficiënt, betaalbaar en doelmatig vervoer**
Kostenbeheersing, efficiënte uitvoering en een evenwichtige balans tussen prijs en kwaliteit.
- **Continuïteit van het vervoer**
Voorkomen van uitval en aandacht voor ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.
- **Flexibiliteit van het vervoer**
Adequaat inspelen op veranderende omstandigheden en nieuwe ontwikkelingen.
- **Duurzaamheid**
Streven naar emissievrij vervoer, efficiënte ritplanning en een duurzame aanbesteding

2. Opdracht

2.1. Beschrijving opdracht

De opdracht betreft de uitvoering voor het vervoer van de volgende doelgroepen in opdracht van de gemeente Apeldoorn (hierna genoemd opdrachtgever):

1. Leerlingenvervoer;
2. Jeugdwetvervoer;
3. Wmo-dagbestedingsvervoer;
4. Gymvervoer.

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

2.2. Omvang van de opdracht

Onderstaande tabel geeft een indicatie van het aantal reizigers¹ per doelgroep op dit moment (MAAND 2026):

Doelgroep	Volume
Leerlingenvervoer	XX leerlingen
Jeugdwetvervoer	XX jeugdigen
Wmo-dagbestedingsvervoer	XX inwoners
Gymvervoer	XX leerlingen verdeeld over twee scholen.

Tabel 1. Omvang opdracht

Het aantal reizigers, de woonadressen/ophaaladressen en de bestemmingen kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen.

Voor een beschrijving van de woonadressen/ophaaladressen en de bestemmingen, type bestemming, tijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar bijlage X. Deze data gelden slechts als indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat deze aantallen kunnen fluctueren en dat er sprake kan zijn van afwijkende reistijden en reisdagen.

2.3. Percelen

De opdracht bestaat uit 2 percelen, te weten:

1. Vervoer van leerlingen² woonachtig in de gemeente Apeldoorn (leerlingenvervoer), vervoer van jeugdigen³ op grond van het woonplaatsbeginsel (Jeugdwetvervoer) en vervoer van inwoners met een indicatie voor Wmo-dagbesteding woonachtig in de gemeente Apeldoorn.
2. Vervoer van groepen leerlingen tussen school en de schoolgymlocatie.

¹ Reizigers betreft alle doelgroepen.

² Als er wordt gesproken van leerlingen betreft het leerlingenvervoer.

³ Als er wordt gesproken van jeugdigen betreft het vervoer vanuit de jeugdwet.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nieuwe bestemmingen toe te kennen aan een perceel (waarbij de geografische ligging het uitgangspunt kan zijn).

Er kan voor een of meerdere percelen een aanbidding worden gedaan. Indien op meerdere percelen wordt ingeschreven, dient ten allen tijde voor ieder perceel apart een prijsopgave te worden gedaan. Het is niet toegestaan naast de aanbidding een korting te geven.

2.4. Wijzigingen in de omvang van de opdracht

De opdrachtgever wil voor inwoners de beste oplossing creëren en individueel maatwerk leveren waar dat gewenst is. Daarnaast moet het vervoer ook (kosten)efficiënt binnen de kwaliteitseisen zoals beschreven in dit document uitgevoerd worden. Door verschillende ontwikkelingen kan het aantal reizigers en vervoersbewegingen fluctueren.

Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open vervoer van reizigers buiten de af te sluiten opdrachten/percelen te houden en elders onder te brengen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over:

- Een combinatiemogelijkheid benutten tussen reizigers, die ontstaat als opdrachtgever een reiziger in een ander vervoerssysteem plaatst;
- De inzet van nieuwe pilots, waarbij opdrachtgever ook open staat voor initiatieven die de vervoerders aandragen. Bij elke pilot zal getoetst worden of dit geen wezenlijke wijziging is van het contract;
- Structurele operationele problemen bij het vervoer van een inwoner. In dat geval kan de gemeente voor een of meerdere inwoners een andere vervoersoplossing bieden;
- Stimuleren van zelfredzaamheid, waardoor een reiziger gebruik gaat maken van andere vervoeroplossingen;
- Het organiseren van vervoer door zorgaanbieders. Opdrachtgever kan besluiten vervoer naar een zorgaanbieder buiten de opdracht te plaatsen.

Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings-)beleid in het vervoer zoals landelijke (verbeter)agenda's, regionale aanpak publieke mobiliteit en het bevorderen van zelfredzaamheid van de reizigers, kunnen ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de betreffende opdracht. Wijzigingen en/of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever met de opdrachtnemer hierover overleg heeft gehad. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

3. Uitvoering

3.1. Ritplanning

3.1.1. Algemeen

Het routegebonden vervoer van de opdrachtgever is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer (anders dan de doelgroepen die opgenomen zijn in deze opdracht).

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit programma van eisen verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning.

De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht ten allen tijde het recht een wijziging in de planning te verzoeken, bijvoorbeeld doordat reizigers niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd.

De opdrachtnemer heeft een maximale verwerkingstijd van 5 werkdagen bij mutaties, nieuwe routes of aanmelden van reizigers.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, voervoerkenmerken per reiziger en type bestemming. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door de opdrachtnemer zelf actueel gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de data van (school)vakanties en andere vaste vrije dagen per school/locatie.

3.1.2. Uitgangspunten planning

De opdrachtnemer heeft de taak efficiënte routes te plannen en de vaste ophaaltijden te communiceren naar de reizigers of diens ouders/verzorgers/mantelzorgers*. De chauffeur dient voldoende tijd te hebben om reizigers onderweg te begeleiden bij het in- en uitstappen zodat iedere reiziger tijdig op bestemming arriveert. De planning dient zo veel mogelijk een vaste structuur te kennen, zodat de uitvoering voor reizigers herkenbaar en voorspelbaar is.

*Bij het gymvervoer is de communicatie met de betrokken scholen.

Het vervoer vindt veelal plaats op vaste tijdstippen in de ochtend en middag. De opdrachtnemer moet ook daarbuiten vervoer verzorgen, bijvoorbeeld stage vervoer, vervoer van jeugdigen (weekend/vakanties), scholen met wisselende roosters en calamiteiten (bijvoorbeeld ziekte van een reiziger). Binnen het leerlingenvervoer vindt uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever afwijkend vervoer plaats (afwijken van het schoolrooster zoals bekend in de schoolgids). Met betrekking tot jeugdwet- en Wmo-dagbestedingsvervoer worden gedurende de implementatieperiode werkspraken gemaakt tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer en zorgaanbieders over de wijze waarop wordt omgegaan met afwijkende vervoersbewegingen.

3.1.3. Combinatiebeperkingen

De opdrachtnemer mag reizigers uit verschillende doelgroepen alleen in één voertuig/rit combineren met vooraf schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Uitsluitend op verzoek of na goedkeuring van de opdrachtgever wordt een dergelijke combinatie toegestaan.

Binnen de verschillende doelgroepen zelf is er over het algemeen geen sprake van combinatiebeperkingen.

Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) reizigers niet gecombineerd kunnen worden, dan is de opdrachtgever gerechtigd om een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen.

3.2. Nieuwe aanmeldingen en bestemmingen

Bij een nieuwe aanmelding heeft de opdrachtnemer een maximale verwerkingstijd van vijf werkdagen.

In geval van een crisis(plaatsing) kan er sprake zijn van een noodzakelijke kortere verwerkingsperiode. Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen in dergelijke situaties samen af.

Indien er sprake is van nieuwe bestemmingen, dan vallen deze ook binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze reizigers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde werkdag na aanmelding, te vervoeren.

3.3. Ophaal- en afzetmarges

De afzet- en ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijdsrange van 5 tot 15 minuten voor het aanvangstijdstip van (les)activiteiten respectievelijk maximaal 15 minuten na het eindtijdstip van (les)activiteiten van de desbetreffende reiziger(s).

De opdrachtnemer dient van voorgaande ophaal- en afzetmarges uit te gaan.

Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijdsrange in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk en uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

3.4. Individuele reistijd

De individuele maximale reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per reiziger is gelimiteerd. De individuele maximale reistijd bedraagt maximaal 60 minuten. Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke in de praktijk gerealiseerde reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van instappen tot het moment van uitstappen van een reiziger.

Bij de uitvoering dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van reizigers mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium. Daarnaast wordt de meest logische route bepaald op basis van de in de route te vervoeren reizigers (in opdracht van opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken). Het startpunt van de chauffeur is hierbij niet van belang.

3.5. Opstapplaatsen in het leerlingenvervoer

Een opstapplaats houdt in dat ouders/verzorgers de leerling naar een afgesproken plaats in de buurt van het woonadres brengen. Hier kunnen de leerlingen op een afgesproken tijd in een bus of de touringcar stappen. Vanaf de opstapplaats worden ze naar school gebracht. Op de terugweg worden de leerlingen weer op een afgesproken tijd bij een opstapplaats afgezet waar ze door ouders/verzorgers opgehaald worden.

Op dit moment (maand 2026) zijn er XX opstapplaatsen. XX leerlingen maken gebruik van deze opstapplaats. Er rijdt een touringcar naar schoollocatie in Arnhem. Deze data gelden slechts als indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Mocht gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijken dat het invoeren van (meer) op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering te bespreken.

De opdrachtgever beslist na dit overleg omtrent invoering van (meer) opstapplaatsen. De opdrachtgever stelt de locatie(s) vast. De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

3.6. Opstapplaatsen in het gymvervoer

Voor het gymvervoer wordt een vaste plek bij de school en bij de gymlocatie afgesproken. Alle leerlingen en de begeleiding stappen op één plek in en op één plek uit.

3.7. Vaste structuur

3.7.1. Chauffeursinzet

Omdat rust, structuur en duidelijkheid belangrijk is binnen het routegebonden vervoer, gaat de opdrachtgever uit van een vaste chauffeur per route, echter zijn maximaal drie vaste chauffeurs per route (gedurende de week) in een vaste structuur toegestaan.

De inzet van een andere chauffeur op een route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Na het ontslag van een vaste chauffeur moet zo spoedig mogelijk, doch binnen twee weken een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden op de route. In voorgenoemde gevallen dienen alle betrokkenen, met name de reiziger of ouders/verzorgers/mantelzorgers, van de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over de genomen maatregelen.

Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om (tijdig) voldoende chauffeurs te werven.

3.7.2. Zitplaatsverdeling

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben de reizigers een vaste zitplaats in het voertuig, welke door de chauffeur wordt gehandhaafd. Hier kan de opdrachtnemer van afwijken als de reiziger hier baat bij heeft. De opdrachtnemer dient te alle tijden rekening te houden met indicaties die van invloed zijn op de zitplaatsverdeling (zoals de indicatie "voorin").

3.8. Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer of opdrachtgever, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Uitsluitend na goedkeuring van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.

Reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor de begeleiding. Eventuele kosten aan het vrijhouden van een zitplaats voor de begeleider zijn voor rekening van de opdrachtgever.

3.8.1. Begeleiding in touringcars

Bij het vervoer in touringcars is begeleiding verplicht gezien de omvang van het aantal reizigers in het voertuig.

Binnen het gymvervoer is de betrokken school verantwoordelijk voor de begeleiding.

3.9. Verbod in het voertuig

- De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur of reiziger rookt* niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit;
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoersmiddelen ten alle tijden niet gerookt*, alcoholhoudende dranken worden gebruikt;
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs, medicijnen etc. die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden;
- De opdrachtnemer draagt zorg voor de orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet Personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit Personenvervoer.

**Onder roken verstaan we ook vaperen.*

Bij wangedrag in het voertuig wordt het calamiteitenprotocol wangedrag nageleefd. Dit calamiteitenprotocol wordt tijdens de implementatie in gezamenlijkheid tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op- en vastgesteld.

De opdrachtgever kan, eventueel per route, aanvullende gedragsregels bepalen.

3.10. Hulpmiddelen

In sommige gevallen maakt de reiziger gebruik van een hulpmiddel. Denk hierbij aan een rollator, stok of hulphond. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos medewerking te verlenen. Tijdens de rit dienen de hulpmiddelen veilig opgeborgen en/of vastgezet te worden.

Bij leerlingen en/of jeugdigen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en/of gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanwezig zijn deze standaardhulpmiddelen.

Indien ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft gedurende de (les)activiteit op de bestemming, zodat er geen problemen ontstaan wanneer een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

4. Personeel

4.1. Onderaannemers

De inzet van onderaannemers is toegestaan na een schriftelijke toestemming van opdrachtgever middels het formulier onderaannemers (bijlage X). Het is niet toegestaan om onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.

Alle onderaannemers moeten op de hoogte zijn van de eisen binnen deze opdracht en moeten voldoen aan dezelfde eisen als de opdrachtnemer. De gecontracteerde opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers.

Er dient voor aanvang en bij wijzigingen aangegeven te worden welke onderaannemer voor welke route wordt ingezet. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren of te vervangen.

De onderaannemer dient van de gecontracteerde opdrachtnemer een zodanige vergoeding te ontvangen dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens CAO Taxi kan betalen.

4.2. Chauffeurs

4.2.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld.

1. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en heeft goede kennis van het betreffende wegennet en locaties binnen het betreffende perceel;
2. De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan;
3. De chauffeur houdt bij de rijstijl rekening met de beperkingen van reizigers en heeft een rijstijl waarbij reizigers zich veilig en comfortabel voelen;
4. De chauffeur is representatief en herkenbaar (uniforme bedrijfskleding en/of zichtbare badge), vriendelijk en respectvol naar de reizigers en naar de andere directbetrokkenen bij het vervoer. De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe;
5. De chauffeur heeft voldoende mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijk rapporteren mogelijk is;
6. De chauffeur heeft voldoende en aantoonbare affiniteit met de verschillende doelgroepen en kan op passende wijze omgaan met voorkomende beperkingen en ziektebeelden. De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de reizigers (aangeleverd door de opdrachtgever, ouders/verzorgers of andere betrokkenen/deskundige) in de route en gaat hier vertrouwelijk mee om. De chauffeur is op de hoogte van de mogelijkheid dat een reiziger in het bezit is van een Taxipaspoort;
7. De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen en/of EHBO-diploma. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
8. De chauffeur is op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings-)afspraken binnen betreffende opdrachten en leeft deze na;
9. De chauffeur heeft kennis van de eisen volgens het TX-keurmerk en waar nodig kennis van en ervaring bij de eisen aan rolstolvervoer volgens de actuele code VVR, opklappen en bedienen van hulpmiddelen, zit- en tiltechnieken volgens de Arbowetgeving.

4.2.2. Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeurs (zowel vast als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur neemt de reiziger, indien nodig mee vanuit de deur en helpt bij het in- en uitstappen, maar houdt daarbij altijd toezicht op de overige reizigers in het voertuig;
2. De chauffeur ziet erop toe dat gordels op de juiste manier worden gebruikt. Tevens is de chauffeur verantwoordelijk voor het veilig plaatsen en vastzetten van eventuele hulpmiddelen zodat deze veilig vervoerd kunnen worden;
3. De chauffeur ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat, dan wel opgevangen wordt door de ouders/verzorgers/mantelzorgers of een medewerker van de bestemming (leerlingen worden niet in de klas gebracht). Leerlingen/jeugdigen worden nooit alleen achtergelaten, indien er niemand is om een leerling/jeugdige op te vangen, neemt de chauffeur contact op met de centrale;
4. De chauffeur vervoert alleen personen die op de routelijst staan en haalt en brengt alleen reizigers op de van tevoren opgegeven adressen;
5. De chauffeur stelt bij problemen met reizigers of bij incidenten/calamiteiten tijdens de rit de betrokkenen (ouders/verzorgers/mantelzorgers, de bestemming en de planning) onverwijld op de hoogte. De chauffeur en de opdrachtnemer handelen volgens de verschillende calamiteitenprotocollen. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte;
6. De chauffeur spreekt reizigers die zich ongewenst gedragen direct persoonlijk aan en meldt dit altijd bij de opdrachtnemer en indien van toepassing, bij de ouders/verzorgers/mantelzorgers. Indien nodig informeert de chauffeur ook de contactpersoon op de bestemmingslocatie;
7. De chauffeur adviseert reizigers en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers over de juiste mutatie- en klachtenprocedure, neemt verzoeken niet zelf in behandeling en gaat inhoudelijk niet in discussie over eventuele klachten;
8. De chauffeur maakt geen gebruik van een (mobiele) telefoon tijdens de rit. Dit is alleen toegestaan bij hoge uitzondering, en dan uitsluitend zakelijk en MONO.

Aanvullend gelden de volgende eisen met betrekking tot het Wmo-dagbestedingsvervoer:

1. De chauffeur heeft een signaleringsfunctie en meldt bijzonderheden bij de zorgaanbieder;
2. De chauffeur activeert een terugbelservice (5 minuten voor aankomst bij het ophaaladres), zodat de reiziger weet dat de chauffeur eraan komt. De opdrachtgever geeft richting de opdrachtnemer aan of de reiziger van deze service gebruik wenst te maken;
3. In geval van vertraging wordt de reiziger en/of contactpersoon/mantelzorger altijd persoonlijk telefonisch geïnformeerd;
4. De chauffeur begeleidt de reiziger op de bestemming naar de activiteitenruimte en thuis tot aan de deur als dit naar inzicht van de chauffeur nodig is, maar houdt daarbij altijd toezicht op de overige reizigers in het voertuig.

4.3. Verklaring omtrent het gedrag

De in te zetten chauffeurs (zowel vast als vervangende) mogen nooit veroordeeld zijn voor relevante zaken betreffende een van de doelgroepen binnen desbetreffende opdracht en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende doelgroepenvervoer.

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat alle direct betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG) zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurspas wordt geëist.

De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VOG en Taxikaart op te vragen van de betrokken chauffeur. Na het verzoek van de opdrachtgever mag de verstrekte VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De kosten voor de VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.

4.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, te weten de coördinator routegebonden vervoer. Deze coördinator is voor zowel de opdrachtgever als voor overige betrokkenen, zoals zorgaanbieders en scholen, direct aanspreekbaar gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger.

Voor deze coördinator gelden de volgende eisen:

1. Dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij desbetreffende opdracht en is volledig op de hoogte van de inhoud van de desbetreffende opdracht en de ingediende inschrijving;
2. Is bekend met de verschillende doelgroepen binnen desbetreffende opdracht en bezit een redelijke mate van inlevingsvermogen;
3. Is bekend met de omgeving waar het vervoer plaatsvindt;
4. Denkt proactief mee en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen volgens de calamiteitenprotocollen;
5. Is gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.

De opdrachtnemer benoemt vaste planners, deze planners moeten de omgeving kennen waar het routegebonden vervoer plaatsvindt.

4.5. Social Return on Investment (SROI)

De opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is SROI een verplicht onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt de opdrachtgever een SROI verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen.

Voor deze opdracht, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, dient tenminste 5% van de opdrachtwaarde exclusief btw. ingezet te worden ten behoeve van SROI. Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een bedrag ($\text{percentage SROI} \times \text{opdrachtwaarde}$). De opdrachtgever streeft naar een hoger percentage, inschrijven met een hoger percentage wordt meegeteld in de uiteindelijke gunning.

Voor een nadere toelichting op SROI, de bouwblokken, sociale inkoop en de wijze van verantwoording, verwijzen wij naar bijlage X "SROI gemeente Apeldoorn 2026"

4.6. Naleving CAO

De opdrachtnemer dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de geldende CAO Taxivervoer. De opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de onderneming (inclusief eventuele onderaannemers) de bepaling van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk naleeft. Het sociaal fonds taxi (SFT) controleert elk taxibedrijf op cao-naleving. SFT moet de opdrachtnemer beoordelen met voldoende. De opdrachtgever is bevoegd om tussentijds na te gaan of de opdrachtnemer volgens de informatie op de website van het SFT nog steeds aan het bedrijfsoordeel voldoet.

5. Materieel

5.1. Voertuigtypen

Al het vervoer uit deze opdracht dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

Voertuig	Omschrijving
Taxi/Personenauto	Maximaal vier zitplaatsen voor passagiers met voldoende opbergruimte voor hulpmiddelen
Taxibus	Maximaal acht zitplaatsen voor passagiers
Toegankelijke Taxibus	Maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, voorzien van een gangpad, verlaagde instap en een verhoogd plafond
Rolstoelbus	Maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoel gebonden personen
Taxipersonenauto geschikt voor rolstoelvervoer	Type Caddy
Touringcar*	Tenminste 50 zitplekken

Tabel 2: Voertuigtypen

*De touringcar is voor het gymvervoer en mag in het leerlingenvervoer enkel gebruikt worden na overleg zoals beschreven in 3.5. Opstapplekken.

Voor de uitvoering van het Wmo-dagbestedingsvervoer geldt:

1. Bij inzet van een taxi/personenauto geldt bij het vervoer achter in het voertuig dat dit alleen is toegestaan bij inzet van een model middenklasse met voldoende beenruimte en een geschikte instap en zithoogte. Er worden maximaal twee reizigers op de achterbank vervoerd en hulpmiddelen kunnen veilig mee in de kofferbak;
2. De inzet van de taxibus is toegestaan, mits het gaat om inwoners die nog voldoende goed ter been zijn om daar veilig in en uit te stappen. Hulpmiddelen moeten veilig mee kunnen in kofferbak;
3. Er moet voldoende mogelijkheid zijn om ergens aan vast te houden om veilig in en uit te kunnen stappen.

5.2. Voertuigeisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

1. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. Alle voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000);
2. Ieder voertuig is voorzien van airco of klimaatbeheersing, een verbandtrommel, een brandblusser, een noodhamer, een gordelsnijder, kindersloten, goedwerkende veiligheidsgordels en voldoende fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers. De opdrachtnemer ziet erop toe dat het materieel goed functioneert en de inventaris indien nodig wordt aangevuld;
3. In alle voertuigen is communicatieapparatuur/boordcomputer taxi (bct) voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig;
4. Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld; geen deuken of afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever. De opdrachtgever kan dit ongemotiveerd afwijzen. De naam en/of handelsnaam van de vervoerder met bijpassend logo is toegestaan;
5. Gedurende de winterperiode (of wanneer de weersomstandigheden dit verlangen) zijn alle voertuigen voorzien van winterbanden of all weather banden.

Voor de in te zetten toegankelijke taxibus en rolstoelbus geldt aanvullend:

1. De voertuigen bieden door de voordeur toegang tot de zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig), indien nodig met een extra trede.
De voertuigen bieden toegang tot de overige zitplaatsen door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig;
2. De zitplaatsen in het voertuig zijn geplaatst in de zogenaamde ‘OV-opstelling’. Bij deze opstelling loopt het gangpad door het midden van de bus en zijn stoelen aan weerszijden van het gangpad geplaatst;
3. De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greep profiel en of kin bescherming te worden voorzien. Alle zitplaatsen beschikken over een deugdelijke driepuntsgordel en iedere stoel is voorzien van vasthoudbeugels.

5.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittende (VVR);
2. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden. Reizigers mogen alleen zittend in een rolstoel gebruik maken van de lift;
3. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

5.4. Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. We streven de landelijke ambitie na om in 2030 volledig zero emissie te rijden.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende minimale eisen gesteld:

1. Al het materieel moet voldoen aan de norm “Euro 6” of “Zero Emissie. Met een lagere norm mag niet gereden worden binnen deze opdracht. Richting 2030 zal er alleen zero emissie gereden worden;
2. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn dat de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

Het percentage dat de opdrachtnemer zero emissie rijdt wordt geoffreerd bij deze opdracht en meegenomen in de gunning.

6. Communicatie

6.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het routegebonden vervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar (tegen lokaal tarief) gedurende de tijden van de uitvoering van het vervoer. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

Op vragen en/of opmerkingen van reizigers of betrokkenen wordt binnen één werkdag inhoudelijk gereageerd.

De opdrachtnemer stelt een spoednummer beschikbaar voor calamiteiten.

6.2. Communicatie

6.2.1. Aanmelding reiziger

1. De opdrachtgever meldt reizigers aan bij de opdrachtnemer met tenminste de volgend informatie: N.A.W.-gegevens, aantal reisdagen, specifieke indicatie, eventuele hulpmiddelen en eventuele bijzonderheden;
2. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inventariseren van (school)tijden en vakanties/studiedagen. Bij scholen is de gepubliceerde schoolgids leidend voor de vakanties en studiedagen. De opdrachtnemer signaleert afwijkingen van reguliere (school)tijden en meldt dit bij de opdrachtgever (zie paragraaf 2.1.2);
3. De opdrachtnemer informeert de reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers over het vervoerpatroon en start binnen uiterlijk vijf werkdagen na aanmelding het vervoer;
4. De (vaste) chauffeur komt tijdig voorafgaand aan de eerste rit, persoonlijk kennismaken met de reiziger en ouders/verzorgers/mantelzorgers;
5. Bij het Wmo-dagbestedingsvervoer maakt de chauffeur vooraf ook kennis met de dagbestedingslocatie. In dit gesprek geeft de zorgaanbieder uitleg over de specifieke kenmerken van de doelgroepen en wordt het vervoersproces besproken.

6.2.2. Voorafgaand aan het nieuwe schooljaar

Binnen de doelgroep leerlingen worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand aan elk nieuw schooljaar.

1. De opdrachtgever zal ieder schooljaar, zo snel mogelijk (en uiterlijk vier weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, adressen en reisdagen);
2. De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning;
3. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk een week voor de eerste schooldag van het schooljaar per email, app of brief over relevante kenmerken van de geplande ritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten.
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;

4. Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. De opdrachtnemer dient aantoonbaar te maken dat de chauffeur dit ook daadwerkelijk gedaan heeft.
5. In overleg met de opdrachtgever maakt de opdrachtnemer een informatiefolder voor de reizigers. Hierin staan onder andere de gedragsregels en contactgegevens. Opdrachtnemer is na akkoord van opdrachtgever verantwoordelijk voor het drukken en verstrekken van de folder.

6.2.3. Tijdens de uitvoering

1. Bij een tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur of bij het instromen van een nieuwe reiziger dient de chauffeur altijd persoonlijk vooraf kennis te maken met reiziger en ouders/verzorgers/mantelzorgers;
2. In het voertuig is een lijst aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings-)telefoonnummer, adres van de bestemming en eventuele bijzonderheden van de te vervoeren reizigers.
3. Bij vertraging meer dan 5 minuten buiten de marges (zie paragraaf 2.3) en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen;
4. De opdrachtnemer en opdrachtgever stellen tijdens de implementatie periode verschillende calamiteiten protocollen op zoals; wangedrag, noodweer en/of ongevallen.
5. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier de regels in de taxi weer;
6. De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers/mantelzorgers.

De opdrachtnemer informeert de reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers zo spoedig mogelijk in de volgende gevallen:

1. Belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur;
2. Ziekte/afwezigheid van chauffeur. Ook wordt geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost;

6.2.4. Communicatiemiddelen

De manier van communiceren moet aansluiten bij de ontvanger. Hierbij wordt rekening gehouden met de doelgroep.

Mogelijke communicatiemiddelen zijn telefonisch, schriftelijk, per mail of een online omgeving. De standaard communicatiewijze per perceel wordt in de implementatiefase afgestemd met de opdrachtgever.

6.3. Registratie- en communicatietool

De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever realtime digitaal inzage te geven in de mutaties van het routegebonden vervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, klachten en routes). Alle betrokkenen moeten hier ook gebruik van kunnen maken waarbij minimaal de mogelijkheid bestaat om:

- Klachten in te kunnen dienen;
- Ziek-/betermeldingen door te geven;
- Mutaties door te geven;
- Inzage in de eigen vervoersbewegingen.

Indien de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit om zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) reizigers, mutaties, route (met koppeling aan de reiziger), klachten, etc. dan is de opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer moet, indien de opdrachtgever dit wenst, dagelijks de routeplanning (route, reiziger, gewenst ophaal- en afzettijd, geplande ophaal- en afzettijd) leveren in xls(x) of .cvs formaat dan wel rechtstreeks in de webbased applicatie.

De opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever van real time informatie te voorzien middels een koppeling in systemen.

6.4. Contact met stakeholders

De opdrachtnemer heeft tweemaal per jaar contact met de bestemmingslocaties (scholen en zorgaanbieders) in het vervoer. De opdrachtnemer informeert deze partijen over afspraken en bespreekt waar nodig operationele punten. In overleg met de bestemmingslocaties stelt waar nodig de opdrachtnemer een protocol op. In dit protocol worden afspraken opgenomen over bijvoorbeeld parkeren, zitplaatsen en regels. Op verzoek van de opdrachtgever geeft de opdrachtnemer inzicht in deze protocollen.

7. Klachten en meldingen

7.1 Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het routegebonden vervoer in de breedste zin van het woord. De klacht kan komen van een reiziger, ouders/verzorgers, mantelzorgers of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

7.1.1. Aanneame en registratie

De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail, online en/of via de chauffeur zijn ingediend. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat klachten 24 uur per dag schriftelijk, per email of online kunnen worden ingediend. Voor telefonische klachten dient de opdrachtnemer binnen de tijden dat ritten worden uitgevoerd bereikbaar te zijn.

7.1.2. Afhandeling

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige en goede afhandeling van alle gemelde klachten;
2. Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld;
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een digitale omgeving waarin de opdrachtgever inzicht heeft in (de afhandeling van) alle klachten;
4. In het periodieke overleg worden de klachten en afhandeling daarvan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten of klachten die naar het oordeel van de opdrachtgever dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer;
5. Indien een klacht naar oordeel van de indiener niet voldoende wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.

De opdrachtnemer registreert van iedere klacht minimaal de volgende punten in een digitale omgeving:

- Naam en adres van de klager en van de reiziger;
- Doelgroep/perceel;
- Datum van indiening;
- Afhandelingsdatum van de klacht;
- De aard van de ingediende klacht;
- Datum en tijdstip van de rit waarop de klachtbetrekking heeft;
- De wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
- Wel of niet gegrondverklaring;
- Indien van toepassing: de reden waarom de klacht niet gegrond is.

7.2. Meldingen

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

1. Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben digitaal inzicht in alle meldingen;
2. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk te worden opgelost;

De opdrachtnemer registreert van iedere melding minimaal de volgende punten:

- Naam indiener melding;
- Doelgroep/perceel;
- Datum en tijd van indiening;
- Aard en inhoud van de melding;
- Datum en aanvangstijdstip van de rit;
- Nummer route en naam bestemming/ophaallocatie;
- Naam en geboortedatum van de reiziger;
- Wijze van afhandeling en reden van de melding.

7.3. Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een inwoner niet thuis aantreft, zonder dat deze inwoner (tijdig) is afgemeld. Ook kan het voorkomen dat een chauffeur langer moet wachten bij een ophaaladres van een inwoner dan eigenlijk nodig en/of is afgesproken. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat dergelijke situaties (ook wel bekend als loosmeldingen) altijd gemeld worden bij de eigen centrale.

De opdrachtgever is verplicht de opdrachtnemer te informeren over alle loosmeldingen die zijn gemeld.

Ook neemt de opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever als blijkt dat dergelijke situatie (loosmeldingen) vaker voorkomen bij een specifieke inwoner. Dit zodat zij, waar nodig en mogelijk, gezamenlijk verder actie kunnen ondernemen.

8. Registratie en evaluatie

8.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het routegebonden vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer per perceel de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

1. Aantal uitgevoerde ritten per doelgroep;
2. Ritplanning (reizigersnamen, volgorde en tijden van ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform format van de **bijlage X**;
3. Aantal nog vrije zitplaatsen;
4. Naam ingezette chauffeur per rit;
5. Overschrijving van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;
6. Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of reizigers);
7. Alle mutaties die in de route hebben plaatsgevonden;
8. Ziekte en afwezigheid van reizigers.

De ritadministratie wordt maandelijks meegestuurd met de factuur richting de opdrachtgever.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (al dan niet steekproefgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren. Hiervoor kan en mag de opdrachtgever vragen om een accountantsverklaring. De opdrachtnemer levert deze informatie maandelijks digitaal aan bij de factuur.

Voor analyse- en controlemogelijkheden wil de opdrachtgever ook realtime data kunnen ontvangen.

8.2. Evaluatie

1. Minimaal driemaal per (school)jaar komen de opdrachtnemer en opdrachtgever bij elkaar voor een overlegmoment. Tijdens de implementatieperiode vinden extra overlegmomenten plaats. Opdrachtnemer organiseert in het eerste jaar periodiek operationeel (tenminste 1x per maand), tactisch (tenminste 1x per kwartaal) en strategisch (tenminste 1x per jaar) overleggen en verzorgt de voorbereiding en verslaglegging hiervan. Afhankelijk van de uitvoering van de opdracht kan de frequentie van het overleg in samenspraak met de opdrachtgever worden aangepast;
2. Tijdens het tactisch en strategisch overleg komen tenminste de KPI's en rapportage daarover aan de orde;
3. Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is de opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de opdrachtgever maximaal drie keer per jaar deel te nemen aan een overleg tussen opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers/reizigersspanel en scholen/instellingen;
4. Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen/instellingen gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

9. Financieel

9.1. Vergoeding leerlingenvervoer, vervoer in het kader van de jeugdwet en Wmo-dagbestedingsvervoer

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

1. Startkilometers per reiziger per rit
2. Tarief per kilometer per reiziger (gebaseerd op directe A-B kilometers).

Het tarief per declarabele kilometer per reiziger per rit moet in deze procedure geoffreerd worden. Het tarief wordt meegenomen in de gunning. Bij deze aanbesteding wordt een ondergrens van €1,00 gehanteerd.

Touringcar binnen het leerlingenvervoer

De touringcar binnen het leerlingenvervoer is een uitzondering op bovenstaande vergoedingssystematiek. Voor de touringcar is er een vergoeding middels een ritprijs die geoffreerd dient te worden voor deze opdracht. De ritprijs wordt berekend door een starttarief + kilometerprijs.

9.1.1. Starttarief

Het starttarief per reiziger per rit bedraagt 4 keer het tarief per reizigerskilometer. Er is sprake van opslagen voor verschillende indicaties. Zie daarvoor 9.1.3.

9.1.2. Tarief per reizigerskilometer

1. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op alle uitgevoerde reizigersritten gedurende een maand.
2. Onder een reizigersrit wordt de reis tussen het opstappunt/huisadres (A) van de reiziger tot en met het uitstappunt/eindbestemming (B) van de reiziger verstaan (directe A-B kilometers, gebaseerd op de kortste route aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Andes volgens de standaard instellingen). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.
3. Gemeente controleert en/of bepaalt het aantal reizigerskilometers per rit. Vervoerder dient hier zijn medewerking aan te verlenen.
4. De vervoerder mag bij het opstellen van de factuur gebruikmaken van een andere routeplanner, maar in geval van afwijkingen in de door de vervoerder gebruikte software en indien de gemeente dit bepaalt, is de berekening door de gemeente leidend.
5. De reizigerskilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
6. Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wel wordt besloten.
7. 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 reizigerskilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.
8. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd.

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

9.1.3. Opslagen

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

Omschrijving opslag	Opslag in kilometers
Startkilometers (per reizigersrit)	4
Indicatie rolstoelvervoer (per reizigersrit)	8
Indicatie individueel vervoer (per reizigersrit)	10

Tabel 3: Opslagen

Fictief Rekenvoorbeeld 1:

- Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand reiziger X; 7,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding reiziger X per rit: $(4 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 11,80 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding reiziger X in maand Y: $36 \text{ ritten} \times € 11,80 = € 424,80 \text{ ex. btw.}$

Fictief Rekenvoorbeeld 2 (rolstoelindicatie):

- Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand reiziger X; 7,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding reiziger X per rit: $(4 + 8 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 19,80 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding reiziger X in maand Y: $36 \text{ ritten} \times € 19,80 = € 712,80 \text{ ex. btw.}$

Rolstoelvervoer

Omdat reizigers 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 reizigersrit met een rolstoel (op indicatie van de gemeente). De opslag is uitsluitend van toepassing op de reizigersrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker, niet op de reizigersritten van de overige, niet geïndiceerde reizigers in hetzelfde voertuig.

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

Individueel vervoer

Voor ritten die worden verreden met reizigers met de indicatie 'individueel vervoer' (er is geen combinatie met andere reizigers 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. De opslag voor de indicatie Individueel vervoer is niet gebaseerd op een vast aantal aanvullende startkilometers, maar op een factor waarmee het aantal A-B (reizigers)kilometers mag worden vermenigvuldigd.

Dubbele opslagen

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

Fictief Rekenvoorbeeld 3 (rolstoelindicatie én individueel):

- Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand reiziger X; 7,8 kilometer.
- Vergoeding kilometers reiziger X per rit:

4 kilometer (starttarief) + 8 kilometer (rolstoelvervoer) + (1,0 x 7,8 kilometer (individueel vervoer)) + 7,8 kilometer = 27,6 x € 1,00 = € 27,60 ex. btw

Verre ritten

Voor reizigersritten tot en met 25,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief per reiziger. Voor reizigersritten vanaf 25,1 km geldt boven de 25,0 km het geoffreerde kilometertarief + € 0,40 per reizigerskilometer.

Fictief Rekenvoorbeeld 4:

- Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand reiziger X; 37,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding reiziger X per rit:
 $((4 \text{ kilometer} + 25,0 \text{ kilometer}) * € 1,00) + (12,8 * (€ 1,00 + € 0,40)) = € 46,92 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding reiziger X in maand Y: 36 ritten * € 46,92 = € 1.689,12 ex. btw

9.1.4. Incourant vervoer

In gevallen waarbij vervoer gevraagd wordt waarvan de herkomst en/of de bestemming (ver) buiten de gemeentegrenzen ligt en/of wanneer afwijkende tijden of bestemmingen leiden tot zeer incurant (max 2 reizigers) vervoer kan de opdrachtgever een tegemoetkoming incurant vervoer toepassen. Indien de vervoerder aanspraak wil maken op de tegemoetkoming voor incurant vervoer moet een onderbouwd verzoek worden ingediend voordat deze tegemoetkoming kan worden goedgekeurd door de gemeente. De tegemoetkoming bedraagt een opslag op het aantal startkilometers van maximaal 12 kilometer. De tegemoetkoming wordt uiteindelijk bepaald en vastgesteld door de opdrachtgever.

9.2. Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen

9.2.1. Ziek- en afmeldingen

Bij ziekte of afmelding van een reiziger wordt de reizigers rit vergoed aan de opdrachtnemer, tenzij de ziek- of afmelding vóór 17:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag van de rit is gedaan. In dat geval is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd.

In geval van ziekte of afwezigheid langer dan één dag kan er nooit sprake zijn van een vergoeding langer dan één rit. De opdrachtnemer dient het tijdstip van ziek-/afmelden in dat geval aan te tonen.

9.2.2. Loosmeldingen

Loosmeldingen worden vergoed. Loosmeldingen zijn alle reizigersritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd én niet vooraf is afgemeld, bijvoorbeeld door het niet aanwezig zijn van een reiziger. Ritten die vooraf zijn geannuleerd (zie ook 9.2.1) zonder dat de chauffeur hiervan op de hoogte is en door de chauffeur worden loosgemeld, worden niet gezien als loosmeldingen. Deze worden niet vergoed.

De vergoeding voor de loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde reizigersrit voor de loosgemelde reiziger. De opdrachtnemer verstrekt wekelijks een overzicht met alle loosmeldingen aan de opdrachtgever. Daarnaast dient opdrachtnemer de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse data t.b.v. de facturatie. Indien ritten van dezelfde reiziger frequent worden loosgemeld (één en ander door de opdrachtgever te bepalen), zal de opdrachtgever de reiziger/ouders/verzorgers hierop aanspreken.

9.3. Mutaties

1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren reizigers en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
2. Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
3. Een gewijzigde ritplanning kan leiden tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.

9.4. Efficiënte planning van ritten

1. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle reizigers een zo efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.

9.5. Vergoeding van gymvervoer

Voor het gymvervoer is er een vergoeding middels een ritprijs die geoffreerd dient te worden voor deze opdracht. De ritprijs bestaat uit een starttarief en prijs per kilometer.

Als er gedurende de opdracht locaties bij komen vindt er overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever om nieuwe afspraken te maken.

Van	Naar
PCBO Princes Juliana, Lieren	Sporthal de Hiethof, Beekbergen
PCBO Princes Beatrix, Wierum Wiesel	Trainingshal Zuidbroek, Apeldoorn

Tabel 4: de huidige ritten in het gymvervoer (April 2026)

9.6. Facturatie

Iedere maand vindt facturatie (per perceel) plaats volgens de vergoeding hier boven uitgelegd en het tarief zoals geoffreerd in de inschrijving.

1. De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten;
2. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen;
3. Betaling door de opdrachtgever vindt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur plaats, indien door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan;
4. De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als digitale bijlage bij dit PvE is opgenomen. Het ingevulde format dient maandelijks digitaal te worden verstrekt aan opdrachtgever;
5. De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren;
6. Ritten waarbij sprake is van toeslagen dienen separaat te worden weergegeven.

9.7. Indexering

De opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door NEA (NEA-index taxivervoer).

De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving betekent dat de indexering niet toegepast mag worden voor het volgende kalenderjaar.

De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2028.

9.8. TX-keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk en het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat. Indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start, maar ook gedurende de uitvoering van de opdracht overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde kilometertarieven. De opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

9.9. Sanctiebeleid

Indien herhaaldelijk sprake is van, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na schriftelijke ingebrekestelling van de opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht om de opdrachtnemer één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere partij in te schakelen. De opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten. Indien een onderaannemer herhaaldelijk niet aan de gestelde voorwaarden voldoet stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervoor in gebreke.

Het is aan de opdrachtnemer om de kwaliteit te herstellen na het in opdracht geëiste niveau, op in een uiterst geval deze onderaannemer uit te sluiten voor de uitvoering van de opdracht.

Er wordt een boete in rekening gebracht van 5% van de maandfactuur per situatie wanneer de opdrachtnemer in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijk termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Inhouding van de boete geschiedt middels de boete in mindering te brengen op de eerstvolgende facturen. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden. Indien na het in rekening brengen van een boete de opdrachtgever alsnog niet voldoet aan de gestelde eisen kan worden besloten tot ontbinding van het contract.

Daarnaast kan de opdrachtgever boetes opleggen als afgesproken kpi's niet worden behaald. Kpi's worden afgesproken tijdens de implementatie.

10. Overige

10.1. Implementatieplan

De winnende opdrachtnemer(s) moeten binnen 14 dagen 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 opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven;
2. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel, communicatie met de reizigers/ouders/verzorger/mantelzorgers, communicatie met scholen en zorglocaties, uitwisseling van gegevens en 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 de definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

10.2. 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 aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

10.2.1. Reizigerstevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer is verplicht om minimaal eens per jaar een reizigerstevredenheidsonderzoek uit te voeren. De punten die uitgevraagd worden stelt de opdrachtnemer in samenspraak met de opdrachtgever op.

De resultaten van het reizigerstevredenheidsonderzoek worden gezamenlijk gesproken. Bij een onvoldoende score dient de opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om de noodzakelijke verbeterpunten te realiseren. De opdrachtnemer dient hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

10.2.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer en chauffeurs moeten medewerking verlenen aan de uitvoering van een medewerkerstevredenheidsonderzoek. Door in dit onderzoek een aantal concrete vragen te stellen aan chauffeurs blijkt hoe de vervoerder het werkgeverschap heeft georganiseerd, maar kan tevens ook worden opgemaakt of de vervoerder aan een aantal concrete eisen uit dit PvE voldoet. De resultaten worden (geanonimiseerd) besproken.

10.3. 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 en/of een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor onderaannemers.

10.4. Persoonsgegevens

In het kader van vertrouwelijke/privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op eigen kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden die noodzakelijk waren voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen;
2. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de reizigers- en ritdata;
3. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties;
4. De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigersgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst;
5. De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde;
6. De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijk rusten na te komen. Er wordt tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afgesloten.

11. Bijlagen

Bijlage worden toegevoegd bij de definitieve versie van dit document.

CONCEPT