



Bijlage 1 Programma van Eisen Doelgroepenvervoer

Inhoudsopgave

Doelgroepenvervoer.....	2
1.1 Inleiding.....	2
1.2 Algemene eisen.....	3
1.3 Implementatie en overleg momenten.....	5
1.4 Eisen aan KPI-monitoring en zichtbaarheid	7
1.5 Eisen ten aanzien van gegevensbescherming	7
1.6 Calamiteitenprocedures doelgroepenvervoer	8
1.7 Milieueisen voor het doelgroepenvervoer	9
1.8 Klachten en meldingen	10
1.9 Indexering van tarieven	12
1.10 Voertuigen en voertuigvoorzieningen	13
1.11 Personele geschiktheid, kwalificaties en gedragsnormen	14
1.12 Gebruik webbased applicatie van de opdrachtgever	17
1.13 Jaarlijkse accountantscontrole door opdrachtnemer	18
Wmo-vervoer	19
2.1 Eisen aan uitvoering, regie en ritplanning	19
2.2 Financiële bepalingen, tarieven en vergoedingssystematiek	28
2.3 Registratie-, data- en rapportageverplichtingen	31
Leerlingen- en Jeugdwetvervoer.....	35
3.1 Uitvoeringseisen en operationele processen	35
3.2 Financiële vergoedingsstructuur en tariefsystematiek.....	40
3.3 Digitale registratie, dashboard en informatievoorziening	45



Doelgroepenvervoer

1.1 Inleiding

Dit Programma van Eisen omvat het vervoer van verschillende doelgroepen binnen één contract, te weten: Wmo reizigers en reizigers binnen het Leerlingenvervoer, waaronder leerlingen, jeugdigen en taalklasleerlingen. Deze doelgroepen hebben elk een eigen wettelijke grondslag voor het recht op vervoer en kennen deels verschillende uitvoeringsregels.

Het vervoer van Wmo reizigers wordt uitgevoerd op basis van een geldige Wmo indicatie en kent een eigen hoofdstuk en specifieke uitvoeringsregels binnen dit Programma van Eisen.

Het Leerlingenvervoer, waaronder het vervoer van leerlingen, jeugdigen en taalklasleerlingen, wordt volgens een gelijklopende vervoerssystematiek ingepland en uitgevoerd, tenzij in dit Programma van Eisen uitdrukkelijk anders is bepaald. Door deze doelgroepen binnen het Leerlingenvervoer onder één operationeel vervoerssysteem te organiseren, kan de opdrachtnemer ritten combineren, doelmatig plannen en de kwaliteit van het vervoer borgen.

Leerlingen reizen op basis van een gemeentelijke beschikking Leerlingenvervoer volgens de Wet op het Primair Onderwijs.

Jeugdigen reizen op basis van een Jeugdwet indicatie voor dagbesteding, begeleiding of behandeling en maken gebruik van het Leerlingenvervoer. In de uitvoering volgen zij dezelfde vervoersregels als leerlingen, tenzij toepassing daarvan aantoonbaar niet passend is vanwege de aard van de jeugdhulp of indien in dit Programma van Eisen expliciet anders is bepaald.

Taalklasleerlingen worden door de opdrachtgever op basis van de gemeentelijke verordening geïndiceerd voor vervoer naar een Taalklas of nieuwkomersvoorziening en maken gebruik van het Leerlingenvervoer. Voor taalklasleerlingen gelden dezelfde operationele regels als voor leerlingen, tenzij dit Programma van Eisen uitdrukkelijk anders bepaalt. Taalklasleerlingen zijn geen leerlingen in de zin van de Wet op het Primair Onderwijs.

Wanneer voor een specifieke doelgroep binnen het Leerlingenvervoer afwijkende regels gelden, zijn deze steeds expliciet opgenomen in het betreffende hoofdstuk van dit Programma van Eisen.

In het Programma van Eisen worden onderstaande begrippen gehanteerd:

Reiziger

De term reiziger wordt in dit PvE gebruikt als overkoepelende aanduiding voor personen die door de opdrachtgever recht op vervoer hebben gekregen. Hiermee worden uitdrukkelijk geen medereizigers, begeleiders of passagiers bedoeld.

De betekenis van het begrip reiziger is afhankelijk van het betreffende hoofdstuk:

In Hoofdstuk Wmo-vervoer verwijst "reiziger" uitsluitend naar personen met een geldige Wmo-indicatie.

- In Hoofdstuk Leerlingen- en Jeugdwetvervoer verwijst "reiziger" naar leerlingen, jeugdigen en taalklasleerlingen met een beschikking of indicatie voor vervoer.

Leerling

Alle bepalingen waarin de term "leerling" wordt gebruikt, hebben betrekking op leerlingenvervoer. Wanneer in dit Programma van Eisen wordt gesproken over Leerlingenvervoer, worden daaronder ook taalklasleerlingen begrepen, tenzij in dit Programma van Eisen expliciet anders is bepaald.



Jeugdige

Een jeugdige is een reiziger binnen het leerlingenvervoer met een jeugdwet-indicatie. Voor jeugdigen gelden dezelfde uitvoeringsregels als voor leerlingen, tenzij dit vanwege de aard van de jeugdhulp niet passend is of in dit PvE uitdrukkelijk anders is bepaald.

Wanneer in een hoofdstuk expliciet bepalingen zijn opgenomen voor een specifieke doelgroep, gaan deze bepalingen altijd vóór algemene bepalingen waarin uitsluitend de term reiziger wordt gebruikt.

1.2 Algemene eisen

1. U bent te allen tijde verplicht tot toepassing van de actuele wet- en regelgeving voor Wmo-vervoer (Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo), Leerlingenvervoer (Wet Passend Onderwijs, Wpo) en Jeugdwet-vervoer (Jeugdwet), flankerende landelijke regelgeving, landelijke beleidskaders en de bij opdrachtgever van toepassing zijnde Verordeningen:

voor Amstelveen:

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR463709> en

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR366522/1>

en voor Aalsmeer:

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR460221> en

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR719056/1>

2. Indien u tijdens de contractfase gebruik gaat maken van één of meerdere onderaannemers, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan voorafgaand aan de inzet en schriftelijk per e-mail op de hoogte te stellen. Voor routegebonden vervoer geldt aanvullend dat de opdrachtnemer vóór de start van de inzet per e-mail aangeeft welke onderaannemer op welke route wordt ingezet. Wijzigingen hierin worden eveneens vooraf schriftelijk per e-mail gemeld aan de opdrachtgever.

Alle onderaannemers moeten op de hoogte zijn van de eisen binnen deze opdracht en moeten voldoen aan deze uitvoeringseisen. De gecontracteerde opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers. Het is niet toegestaan dat onderaannemers de ritten uitbesteden aan andere vervoerders of aan eigen onderaannemers.

3. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van SROI in de inkopen, beoogt opdrachtgever dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werkgelegenheid te bieden. Bij aanbestedingen met een waarde groter dan € 216.000 (exclusief btw) dienen opdrachtnemers uitvoering te geven aan de verplichting inzake SROI. Door uw inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van Social Return. De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om dit toe te passen zijn breed.

Bijlage 5 Toepassing Social Return On Investment beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van Social return bij de uitvoering van de opdracht.

4. De opdrachtnemer gebruikt voor het gehele Doelgroepenvervoer één centraal telefoonnummer voor alle telefoongesprekken met reizigers, ouders/verzorgers en betrokkenen. Het telefoonnummer is eigendom van de opdrachtgever. Het centrale telefoonnummer biedt twee keuzemogelijkheden:
 1. Wmo-vervoer, en
 2. Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer.



De opdrachtnemer zorgt dat beide keuzemogelijkheden rechtstreeks leiden naar de juiste medewerkers of afdeling, zodat reizigers en betrokkenen zonder verdere overdracht of wachtrijen worden geholpen. De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.

De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroombestanden.

De reiziger (of persoon die namens de reiziger de ritbestelling plaatst) krijgt direct een medewerker van de opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.

De opdrachtnemer neemt alle inkomende telefoongesprekken op en bewaart deze gedurende drie maanden, waarbij de privacy van de reiziger wordt geborgd. De reiziger wordt hierover tijdens het gesprek geïnformeerd.

De reiziger dient binnen 20 seconden te woord te worden gestaan. Deze data dienen maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.

Indien de reiziger na 20 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de reiziger terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De reiziger moet ook de mogelijkheid hebben om wel te blijven wachten op een medewerker van de opdrachtnemer.

5. De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles te houden of hiervoor een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen. 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. In voorkomende situaties dient de opdrachtnemer kosteloos medewerking te verlenen aan het onderzoek.
6. De opdrachtnemer voert gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving van de reizigers, gedifferentieerd naar Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer. Voor het Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer worden ook de ervaringen van ouders/verzorgers betrokken. De opdrachtnemer legt de conceptvragenlijst vooraf ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever. De resultaten worden met de opdrachtgever besproken. Als de resultaten naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding geven tot verbetermaatregelen, dient de opdrachtnemer binnen vier weken na dit gesprek een verbeterplan aan te leveren. De kosten voor het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
7. De opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan cliëntervaringsonderzoeken die door de opdrachtgever worden uitgevoerd. Als de resultaten naar het oordeel van de opdrachtgever aanleiding geven tot verbeteringen, stelt de opdrachtnemer binnen 4 weken, nadat de resultaten zijn besproken met de opdrachtgever, een verbeterplan op en levert dit aan bij de opdrachtgever. Het doel van deze onderzoeken en de daaropvolgende verbetermaatregelen, is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het Wmo-vervoer, het Leerlingenvervoer, het jeugdwetvervoer en de dienstverlening.
8. De opdrachtnemer zorgt er gedurende de gehele contractperiode voor dat het vervoer altijd doorgang vindt. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor voldoende chauffeurs en deugdelijke voertuigen. Problemen zoals ziekte of afwezigheid van chauffeurs, technische storingen, onderhoud of een tekort aan voertuigen zijn geen reden om het vervoer niet uit te voeren en komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer. Deze verplichting geldt ook



voor eventuele andere partijen die worden ingezet door de opdrachtnemer.

1.3 Implementatie en overleg momenten

9. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, tijdige en soepele implementatie, waarbij continuïteit van het vervoer, duidelijke communicatie en beperking van overlast voor reizigers, ouders/verzorgers en scholen centraal staan.

Implementatieplan:

10. Binnen één week na ondertekening van de overeenkomst levert de opdrachtnemer een implementatieplan aan bij opdrachtgever. Omdat het contract twee verschillende startdata van de uitvoering van het vervoer kent, bestaat de implementatie uit twee fasen:

Fase 1: Leerlingen-/jeugdwetvervoer (start implementatie januari 2027, start uitvoering 1 augustus 2027)

Fase 2: Wmo-vervoer (start implementatie juli 2027, start uitvoering 1 januari 2028)

Waar mogelijk wordt de implementatie van het Wmo-vervoer al meegenomen in de voorbereidingsperiode voor het leerlingen-/jeugdwetvervoer.

In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan, waaronder:

- De bereikbaarheid en inrichting van de centrale (openingstijden, telefoon, e-mail, etc.).
- Een gedetailleerde tijdsplanning per implementatiefase waarin de acties beschreven staan die opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie.
- De werving, selectie, opleiding en instructie van personeel.
- In het geval van Leerlingen-/Jeugdwetvervoer: communicatie met de ouders/verzorgers (bijvoorbeeld in de vorm van een ouderavond).
- De benodigde voertuigen en eventuele aanpassingen.
- Acties en maatregelen die nodig zijn om beide vervoerssoorten tijdig op te starten.

De opdrachtgever en opdrachtnemer stellen gezamenlijk een handboek op. Hierin staan o.a. de contactgegevens en werkafspraken. Het initiatief hiervoor ligt bij de opdrachtgever.

11. Tijdens de implementatieperiode wordt de opdrachtgever door de opdrachtnemer tweewekelijks op de hoogte gehouden van de voortgang van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na ondertekening van de overeenkomst aanvullende afspraken met de opdrachtnemer. De tweewekelijkse voortgangrapportages geleden voor beide implementatiefasen.

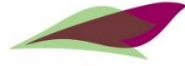
Aansprekpunten tijdens de implementatieperiode

Tijdens de implementatieperiode wijst de opdrachtnemer een projectleider aan die verantwoordelijk is voor de voorbereiding, inrichting en start van het Leerlingen-, Jeugdwet- en Wmo-vervoer. De projectleider is gedurende deze periode het centrale en volledig beslissingsbevoegde aanspreekpunt voor de opdrachtgever.

Daarnaast wijst de opdrachtnemer, zowel tijdens de implementatie als tijdens de uitvoeringsfase:

- a. een coördinator Leerlingen-/jeugdwetvervoer aan als inhoudelijk aanspreekpunt voor dit vervoer, onder meer ten behoeve van afstemming met scholen, ouders/verzorgers en de vakafdeling;
- b. een contactpersoon Wmo-vervoer aan als inhoudelijk aanspreekpunt voor vragen en afstemming met de vakafdeling.

Deze product specifieke contactpersonen zijn gedurende de implementatie actief betrokken en bereikbaar voor inhoudelijke vragen en operationele afstemming. Zij signaleren knelpunten en stemmen deze af met de projectleider. Daarnaast beschikken deze contactpersonen over aantoonbare kennis van het betreffende vervoersproduct en zijn bereikbaar voor inhoudelijke



vragen, signalen en operationele afstemming.

De inzet van deze contactpersonen laat de verantwoordelijkheid, beslissingsbevoegdheid en formele besluitvorming richting opdrachtgever onverlet bij de projectleider c.q. het vaste centrale aanspreekpunt.

Voor de projectleider gelden de volgende eisen:

- De projectleider heeft in het verleden meerdere implementaties van Leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en/of Wmo-vervoer begeleid.
- De projectleider is niet eerder uit zijn of haar functie ontheven als gevolg van een onvoldoende of slecht verlopen implementatie van Leerlingen-/Jeugdwetvervoer en/of Wmo-vervoer.
- De projectleider beschikt over aantoonbare kennis van de processen, wet- en regelgeving en de praktische uitvoering van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer en/of Wmo-vervoer.

Voor deze coördinator gelden de volgende eisen:

- De coördinator beschikt over aantoonbare kennis van en minimaal twee jaar ervaring met coördinatie en planning van Leerlingenvervoer.
- De coördinator denkt proactief mee, levert input en advies over knelpunten en verbeteringen en is beslissingsbevoegd om waar nodig snel en adequaat te handelen.
- Bij afwezigheid van de coördinator is een vaste, gelijkwaardig gekwalificeerde vervanger beschikbaar.

12. De opdrachtnemer verleent alle noodzakelijke medewerking bij het opstellen en verspreiden van het informatiemateriaal, zoals het aanleveren van foto's en teksten.

Overlegmomenten:

13. Gedurende de contractperiode vinden er evaluatieoverleggen plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Deze evaluatieoverleggen hebben zowel een monitorend als evaluerend karakter en zijn gericht op voortgang, kwaliteit en prestaties van het vervoer.

Vanaf de start van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer op 1 augustus 2027 vindt er maandelijks evaluatieoverleg plaats.

Per 1 januari 2028, bij de start van het Wmo-vervoer, wordt het evaluatieoverleg gezamenlijk gevoerd voor beide vervoerssoorten. Bij een voldoende stabiele uitvoering kan de frequentie van het evaluatieoverleg, in onderling overleg, worden aangepast naar eens per twee maanden. De opdrachtgever bepaalt of sprake is van een voldoende stabiele uitvoering. Het evaluatieoverleg met een verhoogde frequentie (maandelijks of tweemaandelijks) loopt in ieder geval door tot en met 31 juli 2028.

Vanaf 1 augustus 2028 vinden er minimaal vier evaluatieoverleggen per jaar plaats, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer anders overeenkomen. Indien nodig kan de opdrachtgever aanvullende evaluatieoverleggen inplannen; de opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking.

14. Voor de evaluatieoverleggen wijst de opdrachtnemer één volledig beslissingsbevoegde contactpersoon aan voor zowel het Wmo vervoer als het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer. Deze contactpersoon treedt op als eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever. De contactpersoon is tussentijds bereikbaar en beschikbaar voor vragen, afstemming en signalen die verband houden met de uitvoering van het vervoer, ook buiten de geplande evaluatieoverleggen. Bij afwezigheid draagt de opdrachtnemer zorg voor vaste en volledig beslissingsbevoegde vervanging, zodat het evaluatieoverleg zonder vertraging of beperkingen kan plaatsvinden.
15. Naast de reguliere overleggen werkt de opdrachtnemer kosteloos mee aan maximaal 2 door de opdrachtgever georganiseerde overleggen per jaar met ouders/verzorgers en/of vertegenwoordigers van scholen.



16. Indien ouders/verzorgers of scholen om een aanvullend overleg vragen, verleent de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan.

1.4 Eisen aan KPI-monitoring en zichtbaarheid

17. De vervoerder is verplicht alle overeengekomen KPI's zoals opgenomen in dit Programma van Eisen volledig en actueel inzichtelijk te maken in een KPI-monitor (dashboard).

Per KPI wordt minimaal weergegeven:

- de geldende normen;
 - de gerealiseerde prestatie over de rapportageperiode;
 - een duidelijke statusindicatie (voldoet/aandachtspunt/overschrijding);
 - een korte toelichting indien de norm niet wordt gehaald.
18. Indien sprake is van een overschrijding die op grond van het contract leidt tot een malus, wordt deze malus expliciet en afzonderlijk in de KPI-monitor vermeld. Daarbij wordt minimaal inzicht gegeven in:
 - de betreffende KPI;
 - de vastgestelde overschrijding;
 - het van toepassing zijnde malusbedrag;
 - de rapportageperiode waarop de malus betrekking heeft.

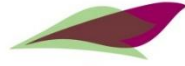
De KPI-monitor vormt de basis voor de periodieke evaluatiegesprekken en de contractbewaking door opdrachtgever. Onder de KPI-monitor wordt verstaan de dashboards en rapportages zoals voorgeschreven in hoofdstuk 2 en 3 van dit Programma van Eisen.

1.5 Eisen ten aanzien van gegevensbescherming

19. Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de WMO, de Wpo en de Jeugdwet. De opdrachtnemer is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en de genoemde wetten.
20. Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige omgang met en opslag van de (persoons)gegevens waar opdrachtnemer de beschikking toe krijgt in het kader van de onderhavige opdracht. Er worden door opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de persoonsgegevens van klanten te beschermen.
21. De strikte geheimhouding van persoonsgegevens (en alle andere in het kader van de opdracht verkregen gevoelige gegevens) wordt door opdrachtnemer en eventuele onderaannemers gegarandeerd, tenzij de wet tot bekendmaking verplicht.

De persoonsgegevens mogen niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht.

22. De persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de AVG. Hierbij geldt dat de reiziger de rechten heeft zoals die in de AVG neergelegd zijn, waaronder, het inzage-recht, het recht op correctie en het recht op verwijdering.
23. De uitwisseling van persoonsgegevens en andere gevoelige gegevens vindt plaats via een beveiligde verbinding. Eventuele onderlinge e-mails worden beveiligd verstuurd.
24. Mocht aan de zijde van opdrachtnemer een datalek plaatsvinden, dan zal hij opdrachtgever daarvan per direct op de hoogte stellen. Dit gebeurt door te mailen naar: meldpuntdatalekken@amstelveen.nl.



25. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk/wettelijk toegestaan. Daarna worden persoonsgegevens door opdrachtnemer vernietigd.

1.6 Calamiteitenprocedures doelgroepenvervoer

De opdrachtnemer stelt tijdens de implementatiefase een eerste concept op van de benodigde protocollen, waarin in ieder geval de werkwijze, verantwoordelijkheden en communicatielijnen zijn beschreven.

26. Calamiteiten Wmo-vervoer en Leerlingen-/Jeugdwetvervoer:

Binnen het vervoer wordt onder een calamiteit verstaan:

“een gebeurtenis met grote impact die de veiligheid of het welzijn van reizigers ernstig aantast en die het normale functioneren van vervoer verstoort.”

Voorbeelden hiervan zijn:

- ernstige verkeersincidenten met letsel;
- onverwacht overlijden van een reiziger/begeleider;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch of seksueel);
- bedreigingen of situaties die leiden tot acute onveiligheid;
- ouders/verzorgers niet thuis;
- extreme weersomstandigheden of technische defecten die direct gevaar opleveren.

27. Omgang met calamiteiten

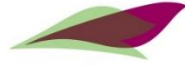
Bij iedere calamiteit geldt dat veiligheid, snelle opvolging en transparantie voorop staan. Voor zowel het Wmo-vervoer als het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer gelden dezelfde uitgangspunten. De opdrachtnemer heeft tenminste:

- een calamiteitenprotocol;
- een protocol bij afwezigheid van ouders/verzorgers bij het afzetten;
- een protocol voor ontoelaatbaar gedrag.

Deze protocollen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever en worden na goedkeuring gedurende de gehele contractperiode toegepast.

De onderstaande uitgangspunten vormen de basis voor deze protocollen:

- Veiligstellen van betrokkenen
De opdrachtnemer treft onmiddellijk maatregelen om reizigers/ begeleiders en chauffeurs in veiligheid te brengen, schakelt hulpdiensten in en besteedt aandacht aan de betrokkenen en medewerkers.
- Onmiddellijke alarmering
Bij acuut gevaar alarmeert de opdrachtnemer direct 112 en informeert vervolgens de opdrachtgever en relevante contactpersonen.
- Wettelijke meldplicht (Wmo)
Voor Wmo-vervoer geldt dat calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld gemeld moeten worden bij de gemeentelijke Wmo-toezichthouder, conform artikel 3.4 Wmo 2015.
- Interne registratie en eerste analyse
De opdrachtnemer registreert elke calamiteit en voert een eerste feitenanalyse uit. Indien opgedragen voert de opdrachtnemer aanvullend onderzoek uit en stelt verbetermaatregelen voor.
- Communicatie en nazorg
De opdrachtnemer communiceert zorgvuldig en tijdig met opdrachtgever, betrokkenen en - waar relevant - scholen en ouders.
- De chauffeur/opdrachtnemer brengt bij problemen met reizigers of bij incidenten of calamiteiten tijdens de rit direct ouders/verzorgers, de school, de gemeente en de eigen centrale op de hoogte.



28. Aanvullende bepalingen bij hinder, slecht weer of onveilige omstandigheden:
- Overleg bij ernstige hinder of gevaar
Wanneer de uitvoering van de dienstverlening ernstige hinder ondervindt of gevaar oplevert voor reizigers en chauffeurs — bijvoorbeeld door extreme winterse omstandigheden die vooraf zijn aangekondigd met een code oranje of code rood — treedt de opdrachtnemer direct in overleg met de opdrachtgever over een passende wijze van uitvoering of opschorting van het vervoer.
 - Verplichting tot informeren bij annulering van ritten
Als, na overleg met de opdrachtgever, een rit niet kan worden uitgevoerd, is de opdrachtnemer verplicht om reizigers en – indien van toepassing – ouders/verzorgers hierover tijdig te informeren. De opdrachtnemer gebruikt hiervoor een passend communicatiemiddel (zoals telefoon, sms, e-mail of app), waarbij het uitgangspunt is dat de reiziger of ouder/verzorger de melding daadwerkelijk ontvangt.
29. Alle operationele procedures, meldroutes, rolverdelingen, escalatielijnen en afspraken over opvolging en nazorg worden definitief vastgelegd in de gezamenlijk op te stellen protocollen tijdens de implementatieperiode.

1.7 Milieueisen voor het doelgroepenvervoer

30. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro VI-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg), Voor voertuigen vanaf 3.500 kg geldt de Euro VI-norm of zijn zero-emissie. Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet, aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
31. De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg treden hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de evaluatieoverleggen worden de ontwikkelingen besproken. De opdrachtgever is zich bewust van de problematiek met en de beschikbaarheid van geschikte emissievrije rolstoelbussen, midibussen en touringcars. Daarom zijn deze (eventueel) in te zetten voertuigen van onderstaande milieueisen uitgezonderd. De opdrachtgever volgt de technische ontwikkelingen nauwgezet en kan besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op genoemde voertuigen. In dat geval zal de opdrachtgever met de inschrijver de ingroei van deze emissievrije voertuigen afstemmen tijdens evaluatieoverleggen. Al het materieel dat is uitgezonderd van de 100% emissievrij eis moet minimaal voldoen aan de Euro VI-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
32. Bij de start van de overeenkomst voor het Wmo-vervoer moet minimaal 75% van de maandelijks verreden reizigerskilometers binnen de opdracht aantoonbaar zero-emissie worden uitgevoerd en vanaf 1 januari 2031 moet dit 100% zero-emissie zijn.
33. Bij de start van de overeenkomst voor het Leerlingen-/jeugdwetvervoer moet minimaal 50% van de maandelijks verreden reizigerskilometers aantoonbaar zero-emissie worden uitgevoerd en vanaf 1 augustus 2030 moet dit 100% zero-emissie zijn.
34. De opdrachtgever toetst per vervoersvorm (Wmo vervoer en Leerlingen-/Jeugdwetvervoer afzonderlijk) per kalendermaand of wordt voldaan aan de overeengekomen milieueisen, waaronder:
- de vereiste milieunorm van de ingezette voertuigen; en
 - het voorgeschreven percentage zero emissie reizigerskilometers.
- De toetsing vindt plaats op basis van de door de opdrachtnemer aangeleverde rit- en voertuigregistratie. De vaststelling door de opdrachtgever of in een kalendermaand wordt



voldaan aan de milieueisen, alsmede de vaststelling van de mate van afwijking en de toepasselijke korting, is leidend.

35. Als in een kalendermaand sprake is van een gemiddeld minder duurzame inzet dan contractueel vereist, is de opdrachtgever gerechtigd een direct opeisbare korting toe te passen op het totale maandbedrag van de factuur van de betreffende vervoersvorm. Onder "gemiddeld minder duurzaam" wordt verstaan: het percentage waarmee het gerealiseerde aandeel zero emissie reizigerskilometers afwijkt van het overeengekomen percentage.

De volgende korting is van toepassing:

- Tot 10% minder duurzaam dan vereist → korting van 5% op de maandfactuur;
 - 10% tot 20% minder duurzaam dan vereist → korting van 10% op de maandfactuur;
 - 20% tot 30% minder duurzaam dan vereist → korting van 15% op de maandfactuur;
 - 30% of meer minder duurzaam dan vereist → korting van 20% op de maandfactuur.
- De korting wordt per vervoersvorm afzonderlijk vastgesteld en toegepast.

36. De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever vastgestelde korting volledig en afzonderlijk zichtbaar te verwerken op de maandfactuur van de betreffende vervoersvorm. Indien de opdrachtnemer de korting niet of onjuist verwerkt, is de opdrachtgever gerechtigd de korting te verrekenen.
37. Als een korting wordt toegepast, levert de opdrachtnemer gelijktijdig met de betreffende factuur een schriftelijk verbeterplan aan. Dit plan bevat minimaal:
- de vastgestelde oorzaak van de afwijking;
 - de te nemen maatregelen;
 - de planning waarbinnen alsnog wordt voldaan aan de milieueisen;
 - de verwachte effecten op de zero emissie inzet.
38. De toepassing van de korting laat het recht van de opdrachtgever op herstelmaatregelen, aanvullende sancties of beëindiging van de opdracht onverlet.

1.8 Klachten en meldingen

Klachten:

39. De opdrachtnemer registreert alle klachten in een digitale klachtenmonitor, die continu inzichtelijk is voor de opdrachtgever. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen Wmo vervoer, Leerlingenvervoer of Jeugdwetvervoer. Klachten worden op de dag van ontvangst geregistreerd in deze monitor.
40. De opdrachtnemer levert maandelijks, digitaal en uiterlijk op de 15e van de daaropvolgende maand, een overzicht aan met alle ingediende klachten. Dit overzicht is afgeleid uit de klachtenmonitor en wordt direct inzichtelijk gemaakt via de klachtenmonitor voor de opdrachtgever.
41. De opdrachtnemer registreert alle klachten die schriftelijk, telefonisch, via de website of per e-mail zijn ingediend.
42. Klachten die rechtstreeks bij de opdrachtgever binnen komen, worden door de opdrachtgever direct per beveiligde mail doorgestuurd naar de opdrachtnemer en door opdrachtnemer geregistreerd in de klachtenmonitor.
43. De opdrachtnemer registreert van iedere klacht de volgende gegevens:
WMO vervoer:
- naam indiener klacht;
 - naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger;
 - registratienummer reiziger
 - datum van indiening en afhandeling klacht;



- de aard en inhoud van de ingediende klacht;
- datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd);
- de wijze, en met welk resultaat, de klacht is afgehandeld;
- wel of niet gegrondverklaring en de motivatie;
- eventuele verbetermaatregelen.

Leerlingen- en Jeugdwetvervoer:

- naam en adres van de klager en reiziger;
- geboortedatum reiziger;
- datum van indiening en afhandeling klacht;
- de aard van de ingediende klacht;
- datum en tijdstip van de route waarop de klacht betrekking heeft;
- de wijze, en met welk resultaat, de ingediende klacht is afgehandeld
- wel of niet gegrondverklaring en de motivatie.

44. Naast de registratie van individuele klachten bevat de klachtenmonitor een actueel dashboard met samenvattende en sturende informatie voor de opdrachtgever. Het dashboard bevat minimaal:
- Het aantal klachten, uitgesplitst naar vervoerssoort.
 - De aard en categorieën van de klachten.
 - Een top 5 van het aantal klachten per categorie.
- Het dashboard is zodanig ingericht dat ontwikkelingen en trends eenvoudig inzichtelijk zijn en vormt geen vervanging van de registratie per individuele klacht zoals bedoeld in eis 43.
45. De contactgegevens van het meldpunt voor klachten worden gepubliceerd via website en informatiefolders van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever.
46. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een klachtenprocedure. Na definitieve gunning wordt de klachtenprocedure gezamenlijk nader ingevuld.
47. De opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen één werkdag na ontvangst van de klacht, contact op met de indiener van de klacht. De indiener van de klacht ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk of telefonisch antwoord met een eerste inhoudelijke reactie. De volledige afhandeling vindt plaats binnen 10 werkdagen, tenzij het een complexe klacht betreft. In dat geval meldt de opdrachtnemer dit vóór het verstrijken van de termijn aan zowel de opdrachtgever als naar klager, inclusief een nieuwe streefdatum. De wijze van afhandeling wordt door de opdrachtnemer geregistreerd in de klachtenmonitor.
48. Indien noodzakelijk, worden gemelde klachten, de afhandeling en eventuele verbetermaatregelen besproken in een periodiek overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
49. Indien er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten kan een verbeterplan worden geëist. Norm gegronde klachten:
- Voor Wmo vervoer geldt een maximum van 2 gegronde klachten per 750 reizigersritten per maand.
 - Voor Leerlingen-/Jeugdwetvervoer geldt een maximum van 5 gegronde klachten per 100 reizigersritten per maand.
- De norm wordt per vervoerssoort afzonderlijk toegepast (Leerlingen-/Jeugdwetvervoer samen als één vervoerssoort). Indien voor één of beide vervoerssoorten de norm gedurende twee achtereenvolgende maanden wordt overschreden, stelt de opdrachtnemer binnen 14 dagen een verbeterplan op met maatregelen die waarborgen dat het aantal klachten voor die vervoerssoort(en) weer onder de norm komt. De hieruit voortvloeiende kosten komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer.



50. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de eigen gemeente.

Meldingen:

51. De opdrachtnemer stuurt, maandelijks (uiterlijk op de 15^e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever en maakt deze voor de opdrachtgever direct inzichtelijk via een klachtenmonitor.
52. Meldingen over de uitvoering van het vervoer worden door de opdrachtnemer direct in ontvangst genomen en direct opgelost.
53. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
- naam reiziger;
 - aard en inhoud van melding;
 - datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd) of route;
 - wijze van afhandeling (inclusief de reactie op de afhandeling van de reiziger zelf of diens ouders/verzorg in het geval van route gebonden vervoer);
 - eventuele verbetermaatregelen.

Jaarrapportage en verbetermaatregelen:

54. Leerlingen- en Jeugdwetvervoer: de opdrachtnemer formuleert voor het begin van het nieuwe schooljaar verbetermaatregelen, op basis van de klachten van het afgelopen schooljaar. Deze maatregelen deelt de opdrachtnemer met de opdrachtgever voor het begin van het nieuwe schooljaar.
55. WMO-vervoer: De opdrachtnemer rapporteert maandelijks over alle klachten die bij de opdrachtnemer zijn gemeld. De opdrachtnemer bepaalt in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar, op basis van de afgehandelde klachten van het voorgaande jaar, welke verbetermaatregelen worden genomen om het aantal klachten te verminderen.

1.9 Indexering van tarieven

56. De opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren overeenkomstig de kostenontwikkeling zoals vastgesteld door Panteia/NEA (NEA-index taxi). Hierbij wordt de meest recente, definitief gepubliceerde NEA-index toegepast.
57. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever uiterlijk op 1 december, voorafgaand aan de indexeringsdatum, schriftelijk over de toe te passen indexering. Deze informatie bevat in ieder geval:
- de hoogte van de toegepaste NEA-index;
 - een onderbouwing van de berekende indexering;
 - een verwijzing naar de publicatie van de NEA-index.
58. Indien de definitieve NEA-index op 1 december nog niet beschikbaar is, meldt de opdrachtnemer dit uiterlijk op die datum schriftelijk aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer levert de indexeringsinformatie vervolgens onverwijld aan zodra de NEA-index is gepubliceerd.
59. De eerste mogelijkheid tot indexering vindt plaats per 1 januari 2028. Omdat de inschrijvingen plaatsvinden in 2026 en de overeenkomst start op 1 augustus 2027 (Leerlingen-/jeugdwetvervoer) en 1 januari 2028 (Wmo-vervoer), wordt de indexering die normaliter per 1 januari 2027 zou gelden, meegenomen in de indexering per 1 januari 2028. De opdrachtnemer verwerkt deze cumulatie volledig in de opgave van de indexering over 2027/2028 (zie ook artikel 3.2 van de concept dienstverleningsovereenkomst, bijlage 2).



1.10 Voertuigen en voertuigvoorzieningen

Toegestane voertuigtypen:

60. Het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

- Taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers);
- Taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers);
- Rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).

Inzet van voertuigen:

61. De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig. De opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met één of meerdere rolstoelplaatsen, om aan de vervoersvraag te voldoen. De opdrachtnemer mag voertuigen ook inzetten voor andere vormen van taxivervoer, mits dit geen enkele negatieve invloed heeft op de uitvoering van het gecontracteerde vervoer. In taxi's/personenauto's mogen op de achterbank maximaal twee reizigers plaatsnemen.

62. Voor alle in te zetten voertuigen, ook die van onderaannemers, gelden de volgende eisen:

- Alle voertuigen zijn door de RDW goedgekeurd voor taxivervoer en voldoen aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
- In elk voertuig zijn aanwezig:
 - een complete verbandtrommel,
 - een brandblusser,
 - een noodhamer,
 - een gordelsnijder.
- De opdrachtnemer zorgt voor tijdige aanvulling van de inventaris.
- Voertuigen hebben een representatief uiterlijk, zonder deuken of afwijkende kleuren, en zijn schoon en netjes aan de binnenzijde. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Alle voertuigen zijn uitgerust met werkende navigatieapparatuur met actuele software.
- In elk voertuig is handsfree communicatieapparatuur aanwezig voor directe communicatie met de centrale.
- Alle voertuigen zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen, waarmee op ieder moment contact kan worden opgenomen met de centrale en waarmee incidenten kunnen worden gemeld.
- Voertuigen zijn voorzien van registratieapparatuur die ritdata verzamelt zoals in het bestek omschreven. De apparatuur toont minimaal: ritinformatie, ritprijs, indicaties en aanvullende adresinformatie voor de chauffeur.
- Voertuigen hebben voldoende ruimte om hulpmiddelen en handbagage te vervoeren.
- Elk voertuig is voorzien van klimaatbeheersing/airconditioning.
- De opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor veilig vervoer. Dit betekent onder meer dat voertuigen in de winterperiode zijn uitgerust met winterbanden of all weatherbanden.
- (Rolstoel)bussen hebben een zitplaatsopstelling waarbij alle stoelen in één rijrichting staan.

63. Aanvullende eisen voor Leerlingen-/jeugdwetvervoer:

- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (nood)telefoonnummer(s), schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde reizigers.
- Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.
- Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de reizigers en eventuele begeleiders de regels in de taxi weer.

64. Aanvullende eisen voor taxibussen en rolstoelbussen:

- Hebben een verlaagde instap met een maximale hoogte van 26 centimeter.



- Zijn voorzien van een vaste trede. Losse trede of losse trapjes zijn niet toegestaan.
 - Hebben eventuele interne treden met een maximale hoogte van 20 centimeter.
 - Zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen, bij voorkeur uitgevoerd in een zwavelgele kleur en, waar nodig, uitgerust met greepprofiellelementen of een kinbeschermer.
65. Aanvullende eisen voor rolstoelvervoer:
- De rolstoelplaats wordt bereikt via een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
 - De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed en met een hefvermogen van minimaal 400kg, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
 - De rolstoelplaats is voorzien van een veilige bevestiging voor zowel de rolstoel als de reiziger, geschikt voor alle gangbare rolstoeltypen. Deze bevestiging dient volgens de instructies te worden gebruikt.
 - De chauffeur is verantwoordelijk voor het correct, veilig en volgens voorschrift vastzetten van de rolstoel en de reiziger.
 - Niet gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig kunnen worden opgeborgen, zodat het geen risico vormt voor reizigers of chauffeur.
66. Verboden in het voertuig:
- De opdrachtnemer zet uitsluitend rookvrije voertuigen in. Roken door chauffeurs, begeleiders, reizigers of andere inzittenden is zowel in het voertuig als direct buiten het voertuig verboden, inclusief tijdens eventuele wachttijd vóór, tijdens of na de rit.
 - De opdrachtnemer ziet er te allen tijde toe dat er in de door hem gebruikte voertuigen niet wordt gerookt en geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt. Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden, is verboden voor zowel de chauffeurs als voor overige inzittenden.
 - Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten en gedronken. Bij medische noodzaak kan hier een uitzondering op worden gemaakt, mits vooraf afgestemd met opdrachtgever.
 - 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 2000.
 - Het vervoeren van huisdieren is niet toegestaan, met uitzondering van hulphonden, blindengeleidehond en andere officieel erkende assistentiehonden.
67. Hulpmiddelen
Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger een hulphond, sociale hond (soho), rolstoel of loophulpmiddel of een ander medisch of functioneel noodzakelijk hulpmiddel moet meenemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos alle medewerking en draagt zorg voor veilig, zorgvuldig en passend vervoer van zowel de reiziger als het hulpmiddel.
68. Voor Leerling-/jeugdwetvervoer geldt de navolgende aanvullende eis:
In sommige gevallen kan het noodzakelijk of gewenst zijn dat een reiziger gebruik maakt van een zitverhoger of autostoel (bijvoorbeeld met een 5-punts of 7 puntsgordel). Deze hulpmiddelen worden door de ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer draagt zorg voor correcte en veilige plaatsing en bevestiging van deze hulpmiddelen in het voertuig.

1.11 Personele geschiktheid, kwalificaties en gedragsnormen

Verklaring omtrent gedrag

69. De opdrachtnemer meldt iedere vorm van onwenselijk gedrag door chauffeurs of begeleiders aan de opdrachtgever. Deze melding dient binnen 48 uur te worden gedaan. Als het



onwenselijke gedrag directe invloed heeft gehad op reizigers, meldt de opdrachtnemer dit onmiddellijk aan de opdrachtgever. De opdrachtgever is gerechtigd om te allen tijde een VOG op te vragen bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer verleent hier kosteloos medewerking aan.

70. Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur;
- is tijdens het vervoer representatief en duidelijk herkenbaar als chauffeur van de opdrachtnemer, bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding of een door de opdrachtnemer verstrekte identificatie/badge;
- heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een actuele, door het CBR erkende training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk;
- is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan, aan de weersomstandigheden;
- heeft een servicegerichte instelling, klantvriendelijke en beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze aantoonbaar toe in de dagelijkse praktijk;
- heeft kennis (door ervaring en/of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen;
- heeft een goede kennis van wegen, straten, openbare gebouwen en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied;
- heeft goede kennis van de spelregels van het vervoersysteem;
- kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen;
- is – aantoonbaar door de opdrachtgever - in het bezit van het certificaat levensreddend handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig);
- is op de hoogte van interne protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen deze opdracht en leeft deze na;
- is op de hoogte van de tijdens de implementatieperiode gezamenlijk op te stellen calamiteitenprocedure en weet na vaststelling hoe te handelen in geval van calamiteiten. Incidenten waarbij reizigers betrokken zijn worden door de opdrachtnemer gemeld bij de betreffende gemeente, volgens de definitieve afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.

71. Aanvullende eisen voor chauffeurs van het Wmo vervoer:

- Herkent diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep en kunnen hiermee omgaan.
- Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en heeft kennis van de te gebruiken Statusmeldingen.

72. Aanvullende eisen voor chauffeurs van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer:

- Beschikt aantoonbaar over kennis van omgang met de doelgroep binnen het leerlingen- en jeugdwetvervoer. De opdrachtgever hecht hieraan grote waarde. In dit kader hebben alle chauffeurs vóór inzet minimaal de training leerlingen- en Jeugdhulpvervoer ABC gevolgd, of als alternatief de onlinetraining Contractvervoer (Leerlingenvervoer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM).
- Gaat op een verantwoorde wijze om met kwetsbare kinderen, waaronder ook kinderen met gedragsproblemen.
- Is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en werkt hier actief aan mee (zoals het informeren van ouders/verzorgers en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort indien noodzakelijk.)
- Beschikt over goede communicatieve vaardigheden, passend bij de doelgroep, en kan op een duidelijke en respectvolle manier met kinderen, ouders en begeleiders communiceren;
- Spreekt de Nederlandse taal op een niveau dat passend en noodzakelijk is voor veilig, duidelijk en doelmatig Leerlingen-/Jeugdwetvervoer.

73. Aan iedere chauffeur die wordt ingezet voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers worden de volgende aanvullende eisen gesteld:



- De chauffeur dient een aantoonbare opleiding en/of ervaring met betrekking tot dit vervoer te hebben, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus met aandacht voor het veilig vastzetten en vervoeren van mensen in een rolstoel.
 - De chauffeur rijdt een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) in en uit het voertuig. Zorgt ervoor dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt wordt. De chauffeur ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
 - Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoel-vastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.
 - De chauffeur heeft voldoende kennis (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS). De chauffeur werkt volgens de meest actuele Code VVR: Zet rolstoelen verantwoord vast volgens de richtlijnen van de code VVR.
 - Voldoet aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen.
 - Alleen rolstoelen die aan de Crashtestnorm (ISO 7176-19) voldoet kan worden vervoerd. De verantwoordelijkheid ligt bij de rolstoelgebruiker.
 - Zowel voor de opdrachtnemer als de chauffeurs die ingezet worden voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers geldt dat zij bekend zijn met en handelen volgens de meest actuele handreiking Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR van SFM).
74. Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:
- Ziet erop toe dat de veiligheidsgordels correct worden gebruikt en helpt de reiziger hierbij indien nodig.
 - Wanneer een reiziger weigert de gordel te gebruiken, vervalt de vervoersplicht en word de reiziger niet vervoerd. Alleen reizigers met een geldige RDW-ontheffing zijn vrijgesteld van gordelgebruik.
 - Zorgt ervoor dat rolstoelen altijd correct en volledig zijn vastgezet voordat het voertuig in beweging komt.
 - Zorgt voor veilig en comfortabel vervoer, inclusief het rustig en beheerst passeren van verkeersobstakels.
 - Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
75. Aanvullende eisen aan de dienstverlening van de chauffeur van het Leerlingen-/ Jeugdwetvervoer:
- Houdt bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht op de overige reizigers in het voertuig, zet bij het verlaten van het voertuig de motor uit en houdt de sleutels van het voertuig bij zich.
 - Draagt zorg voor veilig in- en uitstappen van de reizigers, biedt hierbij zo nodig hulp, laat de reiziger altijd aan de veilige kant van de weg uitstappen en wacht totdat de kinderen op het schoolplein zijn en ziet dat ze worden opgevangen door een medewerker van de school óf totdat de kinderen de school zijn binnengegaan. Hierbij houdt de chauffeur rekening met de ligging van de school, zodat reizigers niet onnodig hoeven over te steken, tenzij dit op een veilige manier mogelijk is (bijv. via verkeersbrigadiers of verkeerslichten).
 - Mag, twee minuten na de afgesproken tijd, ingaande na het kenbaar maken bij het ophaaladres van de reiziger, wegrijden als de reiziger niet klaar staat. De chauffeur meldt dit direct aan de centrale, die dit vervolgens aan de ouders doorgeeft. Als dergelijke situaties vaker voorkomen, bespreekt de opdrachtnemer dit met de ouders. Leidt dit niet tot verbetering, dan informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever zodat de betreffende ouders/verzorgers door de gemeente kunnen worden aangesproken.
 - Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling is zichtbaar aanwezig in het voertuig voor ouders/verzorgers, leerkrachten, reizigers en chauffeur.
 - Vermijdt zoveel mogelijk fysiek contact met reiziger, omdat sommige reizigers hier sterk op kunnen reageren.
 - Rijdt zoveel mogelijk volgens de vaste route, tenzij er sprake is van wegomleidingen of door het vervoersbedrijf andere instructies zijn gegeven.



- Is verantwoordelijk voor de bediening van de portieren en ramen;
76. Indien inzet van begeleiding bij het Leerlingen-/jeugdwetvervoer noodzakelijk is en de opdrachtnemer wordt gevraagd deze begeleiding te organiseren, moet de opdrachtnemer voorzien in een begeleider die voldoet aan de onderstaande eisen. De begeleider:
- Beschikt over goede communicatieve vaardigheden, passend bij de doelgroep, en communiceert duidelijk, rustig en respectvol met kinderen, ouders en betrokken begeleiders.
 - Spreekt en begrijpt de Nederlandse taal op een niveau dat noodzakelijk is voor veilig, duidelijk en doelmatig vervoer.
 - Heeft een servicegerichte en zorgzame houding en handelt in het belang van het kind.
 - Beschikt over aantoonbare kennis van en ervaring met de doelgroep, of heeft vooraf een door de opdrachtnemer verzorgde instructie of scholing gevolgd over de omgang met de doelgroep.
77. Overig personeel:
De opdrachtnemer zet voldoende en deskundig overig personeel in om het doelgroepenvervoer correct, betrouwbaar en zorgvuldig uit te voeren. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit, inzetbaarheid en continuïteit van dit personeel.

Voor planners die betrokken zijn bij het Leerlingenvervoer en/of Jeugdwetvervoer gelden de volgende eisen:

- De planners beschikken over aantoonbare kennis van de regio waarin het vervoer plaatsvindt.
- De planners zijn bekend met routes, bestemmingen en relevante lokale omstandigheden, zoals scholen, zorg- en opvanglocaties, woonadressen, gemeentelijke voorzieningen en factoren die van invloed zijn op bereikbaarheid, reistijd en verkeersveiligheid.

Aan het personeel van de centrale, dat contact onderhoudt met reizigers, ouders/verzorgers en opdrachtgever, worden de volgende eisen gesteld:

- Het personeel werkt klantvriendelijk, zorgvuldig en heeft een dienstverlenende instelling.
- Het personeel beschikt over voldoende kennis van de verschillende vervoersvormen, waaronder Leerlingen-/jeugdwetvervoer en Wmo-vervoer, en de bijbehorende afspraken en processen.
- Het personeel heeft geografische kennis van de lokale en regionale situatie, waaronder woonadressen, scholen, zorg- en dagbestedingslocaties, gemeentelijke voorzieningen en belangrijke verkeersroutes. Voor Wmo-vervoer mag hierbij gebruik worden gemaakt van ondersteunende middelen, zoals een synoniemenlijst.
- Het personeel beschikt over voldoende kennis van de door de opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen om ritten correct te plannen, aan te passen en te volgen.
- Het personeel beschikt over inlevingsvermogen en kan passend en respectvol omgaan met kinderen, ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.

1.12 Gebruik webbased applicatie van de opdrachtgever

78. Wanneer de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit gebruik te maken van een eigen webbased applicatie (hierna: webbased tool) voor het doorgeven en verwerken van (nieuwe) reizigers, mutaties, klachten en overige relevante gegevens ten behoeve van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer en Wmo vervoer, is de opdrachtnemer verplicht hieraan kosteloos en volledig medewerking te verlenen.

Reeds gedurende de implementatieperiode vindt hierover afstemming plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, onder meer over de inrichting, werkwijze, technische koppelingen en gegevensuitwisseling, zodat de webbased tool bij aanvang van de uitvoering



correct en volledig kan worden gebruikt.

79. De webbased tool wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer en wordt aangemerkt als het officiële communicatiemiddel tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De webbased tool kan door de opdrachtgever onder meer worden ingezet voor:
- het doorgeven en verwerken van reizigersgegevens en mutaties;
 - de registratie en afhandeling van klachten;
 - de controle van declaraties en facturen;
 - de uitwisseling van realtime en historische ritgegevens.
80. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle relevante gegevens dagelijks, volledig en actueel worden aangeleverd en/of geïmporteerd in de webbased tool van de opdrachtgever. Indien noodzakelijk stelt de opdrachtnemer kosteloos technische koppelingen beschikbaar ten behoeve van realtime en historische gegevensuitwisseling.
81. Daarnaast kan de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever worden verplicht om de gewenste gegevensbestanden via de webbased tool beschikbaar te stellen binnen maximaal vijf werkdagen na het opvragen daarvan. Alle noodzakelijke technische koppelingen, instellingen of systeemaanpassingen die hiervoor nodig zijn, komen volledig voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
82. Beschikbaarheid en beveiliging:
- De webbased tool en de bijbehorende API's zijn minimaal 99% per maand beschikbaar, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud (maximaal 4 uur per maand, minimaal 48 uur vooraf aangekondigd).
 - Alle gegevensverwerking, inzage en koppelingen voldoen volledig aan de AVG en overige relevante wet- en regelgeving.

1.13 Jaarlijkse accountantscontrole door opdrachtnemer

83. De opdrachtnemer laat jaarlijks een onafhankelijke accountant een controle uitvoeren op:
- De gedeclareerde vervoersvergoedingen en de gegevens waarop deze declaraties zijn gebaseerd, zoals ritten, kilometers, uren en rituitval.
 - De controle is gericht op het vaststellen of de declaraties een juist, volledig en betrouwbaar beeld geven van de uitvoering van de opdracht.
 - Het accountantsrapport wordt uiterlijk 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de opdrachtgever verstrekt.
 - Indien uit de controle blijkt dat onjuistheden zijn gedeclareerd:
 - corrigeert de opdrachtnemer deze; en
 - worden eventuele te veel ontvangen bedragen binnen 30 dagen aan de opdrachtgever terugbetaald.
 - Indien sprake is van substantiële of herhaalde onjuistheden, is de opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen van € 2.000 per vastgestelde controleperiode.
 - Bij onvoldoende medewerking aan de controle kan de opdrachtgever aanvullende maatregelen treffen, waaronder opschorting van betalingen.
 - De kosten van de accountantscontrole zijn voor rekening van de opdrachtnemer en maken onderdeel uit van de inschrijfprijs.



Wmo-vervoer

2.1 Eisen aan uitvoering, regie en ritplanning

Eisen aan de centrale:

84. De centrale dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te staan met de in het systeem aanwezige voertuigen. De centrale dient voor alle betrokkenen minimaal dagelijks tussen 07.00 uur en het eindigen van de laatste reizigersrit bereikbaar te zijn. De reiziger dient echter wel 24 uur per dag de mogelijkheid te hebben om via internet of een app/mobiele website een rit te boeken.

Software:

85. De opdrachtnemer dient te werken met een geautomatiseerd ritregistratiesysteem waarin de opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
86. De opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.
87. De software dient in staat te zijn de Statusmeldingen te verwerken en te produceren.
88. De software dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie - naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, aanwezigheid ov-reisalternatief, verplaatsing - te kunnen verwerken. Indien de opdrachtgever tariefdifferentiatie wil toepassen kan de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
89. De software dient bij ritreservering van reizigers een reële ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op de wens van de reiziger, de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
90. Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken (de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem) wijzigen dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.
91. In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld scholen, kerken, winkels, ziekenhuizen, stations, openbare gebouwen en/of Wmo-haltes (de huidige haltes dienen blijven te bestaan).
92. De opdrachtnemer update de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
93. Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet (24/7), app/mobiele website (24/7), e-mail (24/7) en teksttelefoon voor blinden en slechtzienden. Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware. Bij digitale reservering (e-mail, internet, app/mobiele website) dient de reiziger een digitale bevestiging te ontvangen van de gemaakte reservering. Een digitale bevestiging is ook mogelijk na een telefonische reservering.
94. De door de opdrachtnemer in te zetten website, app en mobiele website dienen toegankelijk te zijn door toepassing van standaard EN 301 549 (en dientengevolge WCAG 2.1, niveau A en AA). Daarnaast moeten zij minimaal voldoen aan de volgende eisen:



- Begrijpelijkheid van reisinformatie: niveau B1 van het Europees Referentiekader voor Talen.
- Toegankelijkheid van reisinformatie op websites: het waarmerk Drempelvrij/Digital Inclusive is van toepassing. De website voldoet aan WCAG .1, niveau AA (zie www.digitallinclusive.nl).
- Toegankelijkheid van reisinformatie in apps: normering volgens WCAG2ICT. Uitgangspunt is dat de opdrachtnemer alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt.

Bereikbaarheid via internet:

95. De opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen. Via een beveiligde website biedt de opdrachtnemer informatie aan over het vervoersysteem, inclusief een verwijzing naar de websites van de gemeenten. Via de website van de opdrachtnemer hebben reizigers minimaal de volgende mogelijkheden:
- Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail of SMS. Het formulier en de lay-out dienen te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' en zijn voorzien van een voorleesfunctie.
 - Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd. Dit geldt ook voor telefonisch aangevraagde ritten.
 - Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten.
 - Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten.
 - Het kunnen inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst, inclusief de kosten van de rit.

Deze functionaliteiten dienen goed toegankelijk te zijn en ook geschikt voor smartphone of een app/mobiele website. De opdrachtgever dient op ieder gewenst moment toegang te kunnen krijgen in de reizigershistorie van de reizigers.

Reizigers:

96. Het Wmo-vervoer van de opdrachtgever is een collectief vervoersysteem met een gesloten karakter. Dit betekent dat:
- enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde reizigers (en eventuele begeleiders en/of medereizigers) binnen dezelfde rit) gebruik mogen maken van het Wmo vervoer.
 - het combineren van meerdere reizigers in het kader van Wmo-vervoer in één voertuig is toegestaan;
 - het combineren van Wmo-reizigers met reizigers uit andere door de opdrachtgever aangewezen vervoerssystemen (zoals Leerlingenvervoer en/of Jeugdwetvervoer) uitsluitend is toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever;
 - het combineren van Wmo-vervoer met straattaxi of andere vormen van particulier taxivervoer niet is toegestaan.

De opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van het gesloten karakter van het vervoerssysteem en is verantwoordelijk voor adequate controle hierop.

97. De opdrachtnemer is in staat om maatwerk te leveren voor Wmo reizigers, volgens de door de opdrachtgever vastgestelde indicaties. Dit maatwerk omvat in ieder geval:
- het vervoeren van medische of functionele bagage (zoals bijvoorbeeld een rollator, looprek, loopfiets, zuurstofapparaat, transferhulpmiddel);
 - het uitvoeren van specifieke vervoersindicaties zoals vermeld door de opdrachtgever;
 - het vervoeren van begeleiders of medereizigers, voor zover dit is toegestaan binnen de indicatie.

De opdrachtnemer handelt hierbij volgens geldende wet- en regelgeving en houdt rekening met kenmerken en indicaties.



Ritplanning:

98. De uitvoering van onderhavige opdracht betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of vice versa).
99. Met deur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.
100. De reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.
101. De opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vanuit de betreffende gemeente geïndiceerd is voor Wmo vervoer, toegang heeft tot het vervoersysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden.
102. De opdrachtnemer stemt zijn vervoercapaciteit structureel af op de verwachte vervoersvraag binnen het Wmo-vervoer van de opdrachtgever.

Bij de capaciteitsplanning houdt de opdrachtnemer rekening met:

- verschillen per dag van de week;
- piekmomenten binnen de dag;
- seizoensinvloeden en terugkerende patronen in het Wmo-vervoer (zoals vervoer naar dagbesteding en andere structurele ritten).

De inzet van vervoercapaciteit is zodanig dat de overeengekomen prestaties, waaronder maximale wachttijden en het tijdig uitvoeren van ritten, structureel worden behaald.

De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever op verzoek inzicht in de gehanteerde capaciteitsplanning en de aannames waarop deze is gebaseerd.

Kenmerken en indicaties:

103. Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoel gebonden zijn. Het meenemen van een scootmobiel en rollator is toegestaan binnen het vervoersysteem van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren.
104. De reiziger dient vervoerd te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
105. Binnen de reizigersgroep kent de opdrachtgever daarom een aantal specifieke indicaties ten aanzien van het vervoer waarvoor de opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, te weten:
 - Rolstoel: Dit betreft het vervoeren van een rolstoel gebonden reiziger in een rolstoel. Met onderscheid tussen de volgende typen rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbaar rolstoel, handbewogen rolstoel (eventueel extra breed).
 - Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de reiziger zelf de scootmobiel in de bus rijdt en zelfstandig plaats neemt op een reguliere zitplaats.
 - Medische begeleiding: een reiziger die een door de gemeente afgegeven indicatie heeft voor een begeleider, moet vergezeld zijn van een begeleider. Voor deze medisch begeleider is geen reizigersbijdrage verschuldigd.
 - Individueel vervoer: de klant heeft hiervoor een aparte indicatie. De klant kan maximaal 2 mensen meenemen, bijvoorbeeld een medisch begeleider of medereizigers. De rit van een reiziger mag niet gecombineerd worden met de rit van andere reizigers.
 - Personenauto: een reiziger moet verplicht in een personenauto (voertuig geschikt voor maximaal drie passagiers) worden vervoerd, rekening houdend met in- en uitstapbeperkingen.
 - Voorin: een reiziger moet verplicht voorin in het voertuig plaatsnemen gedurende de rit.
 - Avond: een reiziger mag uitsluitend in de avond (vanaf 18:00 uur) gebruik maken van het vervoersysteem.



- Gezinsvervoer: Dit betekent dat gezinsleden van de Wmo-geïndiceerde kunnen meereizen tegen het geldende medereizigerstarief. De gemeente geeft hiervoor een specifieke indicatie af. Bij de indicatie gezinsvervoer reserveert de Wmo-reiziger als het ware het voertuig. De gemeente legt vast hoeveel gezinsleden de Wmo-reiziger mag meenemen, met een maximum van vijf personen (inclusief de geïndiceerde). De Wmo-reiziger betaalt voor zichzelf de Wmo-reizigersbijdrage. De meereizende gezinsleden betalen ieder het medereizigerstarief. De Wmo-reiziger kan ervoor kiezen om met of zonder één of meerdere gezinsleden te reizen. Als hij hiervan gebruik wil maken, moet hij dit duidelijk aangeven bij het boeken van de rit.
- Wanneer de Wmo-reiziger aangeeft alleen te reizen, is de indicatie gezinsvervoer niet van toepassing en betreft het een reguliere rit.

De opdrachtnemer ontvangt van de opdrachtgever, voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering, een bestand met voorgaand genoemde indicaties.

106. Een reiziger mag maximaal twee medereizigers meenemen. Ook voor de medereiziger dient een eigen bijdrage te worden betaald (met uitzondering van een medisch begeleider en kinderen tot 4 jaar).

Operationele tijden:

107. Het vervoer is beschikbaar dagelijks van 07.00 uur tot en met 24.00 uur. Dit betekent dat er geen ritten kunnen worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 07.00 uur en ná 24.00 uur.

108. Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de beschikbaarheid van het vervoer eindigt om 20.00 uur. Dit betekent dat er geen ritten kunnen worden gereserveerd met een gewenste vertrek- of aankomsttijd ná 20.00 uur.

109. De opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de Opdrachtnemer met betrekking tot de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.

Ritreserveringsproces:

110. Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger telefonisch, via e-mail, website of teksttelefoon of per App bij de centrale aangemeld moeten worden.

Boekingsraam:

111. Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd. De opdrachtnemer heeft altijd een vervoersplicht, echter is de mate waarin de opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering bij de opdrachtnemer binnenkomt:

- Ritten met een gewenste vertrektijd dienen door de reiziger minimaal 2 uur vooraf te worden aangemeld. Dit geldt ook voor reserveringen via de website, e-mail, app, teksttelefoon.
- Ritten met een gewenste aankomsttijd worden aangemerkt als prioriteitsritten en dienen minimaal 3 uur vooraf te worden aangemeld, zoals bij een begrafenis of crematie, huwelijk, examen of bezoek aan theater of bioscoop.
- Het is mogelijk om een rit te reserveren binnen 1 uur voor het gewenste ophaaltijdstip. In dat geval heeft de reiziger geen garantie dat het gewenste ophaaltijdstip kan worden gerealiseerd. In overleg tussen de reiziger en de centrale wordt een passend ophaaltijdstip afgestemd.
- Voor ritten met een gewenste vertrektijd tussen 07.00 uur en 08.00 uur geldt dat de reiziger de voorgaande dag een rit dient te hebben gereserveerd.
- De opdrachtnemer mag (ook bij tijdige reservering) in overleg met de reiziger een ander tijdstip afstemmen (mits de reiziger hiermee akkoord gaat).



- Indien een reiziger bij een rit zonder prioriteitsstatus aangeeft op een bepaald tijdstip ergens te willen zijn, geldt deze tijd als een wens. In overleg tussen de reiziger en de centrale wordt een passend ophaaltijdstip vastgesteld, waarbij uitvoering plaatsvindt op basis van de beschikbare capaciteit.
- De reiziger heeft de mogelijkheid om ritten voor een langere periode (maximaal drie maanden) vast te leggen bij de centrale.

Ophaaltijd:

112. Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.

113. De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.
- Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip.

114. Bij het aanmelden van een rit vraagt de opdrachtnemer de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip. In alle gevallen wijst de opdrachtnemer de reiziger op het ophaalvenster.

Gewenste vertrektijd:

115. De reiziger geeft de gewenste vertrektijd minimaal 2 uur vooraf door aan de centrale.

116. De reiziger kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden. De data-apparatuur registreert ten minste:

- het moment van aankomst van het voertuig bij het ophaaladres;
- het moment van vertrek van het voertuig vanaf het ophaaladres.

De door de data-apparatuur geregistreerde tijden gelden als leidend bij de beoordeling van naleving van de ophaaltijdfspraken.

Aankomsttijd bij prioriteitsritten:

117. Bij een prioriteitsrit kan de reiziger een gewenste aankomsttijd uiterlijk 3 uur voorafgaand aan het gewenste aankomstijdstip doorgeven aan de centrale. Op basis hiervan stelt de centrale in overleg met de reiziger een passend ophaaltijdstip vast.

118. Het voertuig moet tijdig, maar maximaal 15 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. De data-apparatuur registreert ten minste:

- het moment van aankomst van het voertuig bij het aankomstadres;
- het moment van vertrek van het voertuig vanaf het ophaaladres.

De door de data-apparatuur geregistreerde tijden gelden als leidend bij de beoordeling van naleving van de prioriteitsritten.

Vaste ritten:

119. Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal 3 maanden vooruit in één keer aan te melden, ook via website, email of app. Ook kan de reiziger zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag de opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de reiziger anders bericht. Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de reizigers. De opdrachtnemer communiceert deze spelregel actief aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit. Onder feestdagen worden verstaan: 1^e en 2^e Kerstdag, 1^e en 2^e Pinksterdag, 1^e en 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.

Bevestiging ritreservering:

120. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere reservering van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een



belscript dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de telefonist(e) dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.

121. Als afsluiting deelt de telefonist(e) altijd minimaal de volgende zaken mee aan de klant van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres, gegevens terugbelservice (indien van toepassing) en de verwachte ritkosten.
122. De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een bevestiging van de ritreservering via e-mail of SMS of de app/mobiele website naar de reiziger te sturen.

Centrale regie:

123. De centrale regie wordt geacht belast te zijn met: de totale ritaanname, ritplanning en rituitgifte, de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst (onder andere ritregistratie, klachtafhandeling, financiële afrekening met de opdrachtgever, verantwoording vervoersopbrengsten, aanspreekpunt voor de opdrachtgever, marketing- en communicatieactiviteiten).
124. De centrale regie is verantwoordelijk voor de directe aansturing van de ritten en de inzet van voertuigen, ongeacht of deze worden uitgevoerd door de opdrachtnemer zelf of door onderaannemers.
125. Voor de dienstverlening richting de reiziger geldt dat de communicatie over de rituitvoering plaatsvindt via de centrale regie. Indien een reiziger contact opneemt met de centrale regie over een actuele rit, beschikt de centrale regie over direct inzicht in de status van de rit. Indien er onduidelijkheid of een verschil bestaat tussen de geregistreerde ritstatus en de melding van de reiziger, verifieert de centrale regie deze status bij de uitvoerende partij (chauffeur of onderaannemer) en informeert de reiziger over de uitkomst.
126. De uitvoerder (chauffeur in voertuig en/of onderaannemer) communiceert tijdens de uitvoering van de rit met de centrale regie door middel van Statusmeldingen. De Statusmeldingen en bijbehorende coderingen worden na gunning, in overleg met de opdrachtgever, vastgesteld en uniform toegepast door alle uitvoerende partijen. Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal Statusmeldingen, op verzoek van de opdrachtgever, worden uitgebreid. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat nieuwe of gewijzigde Statusmeldingen tijdig worden geïmplementeerd en door alle uitvoerders worden gebruikt. De Statusmeldingen die bij aanvang van het vervoer minimaal in gebruik dienen te zijn, zijn opgenomen in bijlage 7.

Stiptheid:

127. Ten aanzien van de afgesproken ophaaltijd geldt een stiptheidmarge van maximaal 15 minuten en 00 seconden vóór en maximaal 15 minuten en 00 seconden ná de afgesproken ophaaltijd. Voor de vaststelling van de instaptijd geldt het gebruik van de daarvoor bestemde knop, waarbij de daaraan gekoppelde GPS-coördinaten (zie bijlage 8 Specificaties GPS) worden geregistreerd. Een rit wordt geacht binnen de stiptheidmarge te vallen als de geregistreerde instaptijd ligt tussen 15 minuten en 00 seconden vóór en 15 minuten en 00 seconden na de afgesproken ophaaltijd. Uitsluitend als de reiziger instemt met een eerder ophaaltijdstip dan de toegestane stiptheidmarge én deze instemming door de opdrachtnemer is vastgelegd en controleerbaar is geregistreerd, wordt de rit eveneens geacht binnen de stiptheidmarge te vallen.
128. Bij een prioriteitsrit met een afgesproken aankomsttijd geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd op de bestemming aankomt en niet eerder dan 15 minuten en 00 seconden vóór deze afgesproken aankomsttijd wordt afgezet. Voor de vaststelling van de uitstaptijd geldt het moment van het gebruik van de daarvoor bestemde knop, waarbij de daaraan gekoppelde GPS-coördinaten worden geregistreerd. De rit wordt geacht binnen de stiptheidmarge te vallen als de geregistreerde uitstaptijd ligt tussen 15 minuten en 00



seconden vóór en de afgesproken aankomsttijd.

Toegestane reistijd:

129. Bij het combineren van ritten geldt dat de totale reistijd van een Wmo-reiziger niet meer mag bedragen dan 45 minuten als de directe reisafstand tussen ophaal- en bestemmingsadres minder dan 6 kilometer is of driemaal de directe reistijd tussen ophaal- en bestemmingsadres als de directe reisafstand 6 kilometer of meer is.

De directe reistijd en reisafstand wordt vastgesteld op basis van de rechtstreekse route zoals bepaald in het planningsysteem van de opdrachtnemer, zonder tussenstops. De opdrachtnemer registreert per rit de directe reistijd, de directe reisafstand, de werkelijke reistijd en de toegepaste combinatie. Deze gegevens zijn maandelijks inzichtelijk opgenomen in de ritgegevens die aan de opdrachtgever worden verstrekt en zijn controleerbaar. Indien uit de maandelijkse ritgegevens blijkt dat in een meetperiode meer dan 10% van het aantal ritten de maximale reistijd overschrijdt, stelt de opdrachtnemer een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.

130. Bij het bepalen van de reistijd en omrijdtijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.

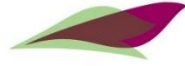
131. Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van het gebruik van de knop in combinatie met de gps-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de gps-coördinaten.

132. De directe reistijd is de tijd die behoort bij de kortste route over de weg van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Andes of een aantoonbaar vergelijkbaar softwareprogramma. Opdrachtgever bepaalt te allen tijde welk programma leidend is.

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

133. Verder geldt dat als er structurele congestie (andere dan al benoemd in dit Programma van Eisen) op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

134. De systematiek van de routeplanning is ook van toepassing voor het vaststellen of een rit uitgevoerd wordt binnen het vervoersgebied.



Communicatie:

135. De opdrachtgever hecht grote waarde aan voorspelbaarheid voor de reiziger met betrekking tot het daadwerkelijke ophaaltijdstip. Om dit te waarborgen, is de opdrachtnemer verplicht om actief contact op te nemen met de reiziger in de onderstaande situaties.

Onder actief contact wordt verstaan: contact dat de opdrachtnemer uit eigen initiatief en zonder verzoek van de reiziger opneemt zodra één van de genoemde situaties zich voordoet. De opdrachtnemer neemt actief contact op in de volgende drie situaties:

- Terugbelservice (bevestiging ophaaltijd): De opdrachtnemer bevestigt actief het verwachte ophaaltijdstip aan de reiziger.
- Vertragingsservice: De opdrachtnemer meldt actief aan de reiziger wanneer sprake is van een (te verwachten) vertraging ten opzichte van het afgesproken ophaaltijdstip.
- Te vroeg belservice: De opdrachtnemer meldt actief aan de reiziger dat het voertuig eerder dan gepland arriveert.

136. Alle telefonische en schriftelijke contactmomenten dienen door de opdrachtnemer:

- volledig te worden gelogd,
- gekoppeld te worden aan het betreffende ritnummer, en
- als Statusmelding te worden vastgelegd in het systeem.

Terugbelservice:

137. Voor het moment dat een voertuig verschijnt om de reiziger via een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

- Wordt bij het aannemen van de ritreservering actief door de opdrachtnemer aangeboden.
- Geldt alleen als de reiziger heeft ingestemd bij de ritreservering en indien het telefoonnummer is vermeld bij de vaste contactgegevens van de reiziger in het reizigersbestand. De reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
- Wordt door de chauffeur geactiveerd tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd via een persoonlijk contact.
- Dient als (tekst)bericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.

Vertragingsservice:

138. Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd dreigt te komen. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:

- De opdrachtnemer stelt de reiziger persoonlijk op de hoogte van de vertraging door de reiziger telefonisch te bellen én daadwerkelijk mondeling contact tot stand te brengen.
- De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. Deze service mag geen gevolgen hebben voor de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend.
- Als de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient minimaal éénmaal telefonisch contact op te nemen en daadwerkelijk mondeling contact tot stand te brengen met de reiziger, om een loosrit te voorkomen.

Te-vroegbelservice:

139. Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven ophaaltijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij om de reiziger telefonisch te bellen en daadwerkelijk mondeling contact tot stand te brengen om te vragen of de reiziger akkoord gaat met een eerder ophaalmoment. De reiziger mag dit te allen tijde weigeren en heeft het recht om vast te houden aan de opgegeven ophaaltijd.

140. Als de reiziger akkoord gaat, registreert de opdrachtnemer deze toestemming in het vervoerssysteem, zodanig dat datum, tijdstip en wijze van toestemming achteraf verifieerbaar zijn. Het oorspronkelijke ophaaltijdstip mag niet worden aangepast in de data.



141. Als de reiziger niet eerder opgehaald wil worden, dient de opdrachtnemer te wachten tot 15 minuten vóór de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd.

Ophalen van de reiziger:

142. De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen bij de reiziger of zich te melden bij de receptie (of in de receptiehal of algemene ruimte), volgens de geldende afspraken.

143. Als de terugbelservice tussen 5 en 12 minuten vóór aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van minimaal 3 minuten. Verschijnt de reiziger binnen deze wachttijd niet, dan mag de chauffeur vertrekken zonder reiziger.

Als de terugbelservice niet is geactiveerd, geldt een minimale wachttijd van 5 minuten. Indien de reiziger na afloop van de wachttijd niet is verschenen, probeert de chauffeur vóór vertrek nog eenmaal telefonisch contact te leggen met de reiziger om te voorkomen dat de rit als loosmelding wordt geregistreerd.

144. Gereserveerde ritten kunnen door of namens de reiziger tot 60 minuten vóór het afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld, zowel telefonisch als digitaal. Ritten die tijdig (meer dan 60 minuten vooraf) zijn afgemeld, worden niet uitgevoerd, niet als loosmelding geregistreerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.

145. Als een rit niet wordt uitgevoerd omdat de reiziger niet aanwezig is op het ophaaladres, weigert mee te rijden of de rit niet (tijdig) heeft afgemeld, en de chauffeur aantoonbaar volgens de geldende afspraken heeft gehandeld, is sprake van een loosmelding.

De opdrachtnemer registreert iedere loosmelding volledig en controleerbaar, met minimaal de aankomsttijd bij het ophaaladres, de gehanteerde wachttijd, contactpogingen, de reden van de loosmelding en datum en tijdstip van registratie.

Een loosmelding wordt als verwijtbaar aangemerkt aan de zijde van de opdrachtnemer indien deze het gevolg is van handelen of nalaten van de opdrachtnemer (zoals fouten in planning, onjuist ophaaladres, het niet naleven van procedures of ontbrekende registratie). In overige gevallen is sprake van een niet-verwijtbare loosmelding. Niet-verwijtbare loosmeldingen gelden niet als tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

Als de chauffeur de reiziger niet aantreft op het ophaaladres en geen telefonisch contact tot stand kan brengen en het een huisadres betreft, laat de chauffeur – indien redelijkerwijs mogelijk – een schriftelijk bericht achter in de brievenbus met daarop ten minste de datum en het tijdstip van aanwezigheid en de vermelding dat de chauffeur is geweest voor het afgesproken vervoer. Het bericht betreft een standaardmededeling waarvan inhoud en lay-out in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld en wordt door de opdrachtnemer geregistreerd.

Loosmeldingen komen, ongeacht de oorzaak, niet voor vergoeding in aanmerking. Er worden bij loosmeldingen geen tarieven, startkosten of andere vergoedingen gedeclareerd. De opdrachtnemer dient op betrouwbare wijze te kunnen aantonen of een rit tijdig, te laat of niet is geannuleerd.

146. Als de taxi 30 minuten of meer later arriveert dan de maximale margetijd van 15 minuten na de opgegeven ophaaltijd (dus 45 minuten of later na de opgegeven ophaaltijd), heeft de reiziger het recht:

- de rit kosteloos te annuleren; en
- op kosten van de opdrachtnemer een reguliere taxi te bestellen om de rit alsnog uit te voeren.



De reiziger schiet de kosten van de reguliere taxi voor en dient hiervoor een declaratie in bij de opdrachtnemer, voorzien van een betaalbewijs. De opdrachtnemer vergoedt de gedeclareerde kosten binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van een correcte declaratie.

Bagage:

147. Ten aanzien van bagage geldt het volgende:

- Een reiziger mag zonder een indicatie hulpmiddelen, gratis meenemen.
- Een reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd, m.u.v. kleine huisdieren in tas/bench op schoot.
- Een reiziger mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging. Bagage die meer ruimte inneemt dan een zitplaats moet door de reiziger bij bestelling van de rit worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage (of meer bagage dan aangemeld) ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de centrale.

Vervoersgebied (zie bijlage 9) en reismogelijkheden:

148. Ten aanzien van het vervoersgebied en reismogelijkheden geldt het volgende:

- Iedere gemeente heeft een eigen vastgesteld vervoersgebied.
- Een reiziger mag binnen dit vervoersgebied onbeperkt reizen tegen het Wmo reizigerstarief.
- Indien de bestemming van de rit buiten het vervoersgebied van de opdrachtgever valt, dan worden de kilometers buiten het gebied tegen het geoffreerde tarief van de opdrachtnemer betaald door de reiziger.
- Indien er sprake is van Ritten die het vervoersgebied uit gaan, dient de opdrachtnemer de reiziger te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys).
- Het is mogelijk dat de opdrachtgever Puntbestemmingen buiten het vervoersgebied definieert waar een reiziger tegen het Wmo-reizigerstarief naar toe kan reizen.

2.2 Financiële bepalingen, tarieven en vergoedingssystematiek

Reizigersbijdrage:

149. De reizigersbijdrage per rit is opgebouwd uit een instaptarief en een tarief per kilometer waarbij de afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste route over de weg, volgens Andes of een aantoonbaar vergelijkbaar softwareprogramma. Opdrachtgever bepaalt te allen tijde welk programma leidend is.

150. De opdrachtgever stelt jaarlijks de hoogte van de reizigersbijdrage voor het Wmo vervoer vast, zijnde het Wmo reizigerstarief en het mede-reizigerstarief). De opdrachtgever maakt deze tarieven uiterlijk één week vóór 1 januari schriftelijk aan de opdrachtnemer bekend. De opdrachtnemer verwerkt de nieuwe tarieven tijdig in zijn systemen, zodat deze per 1 januari correct worden toegepast.

151. De opdrachtnemer organiseert en betaalt de machtiging voor automatische incasso voor reizigers die dat gebruiken en draagt ook zorg voor de inning van de reizigersbijdrage en de administratieve afhandeling daarvan. Eventuele kosten of risico's als gevolg van mislukte incasso's of betalingsachterstanden komen niet voor rekening van de opdrachtgever.

152. De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Als een tariefdifferentiatie wordt doorgevoerd, zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om afspraken te maken over de implementatie en om de eventuele consequenties in beeld te brengen.

153. Bij het reserveren van de rit moet de reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag. Via de website van de opdrachtnemer moet de reiziger de mogelijkheid worden



geboden om zelf een berekening te kunnen maken van de kosten van een rit (aan de hand van de in dit document vastgestelde instellingen).

154. De ritprijs voor de reiziger wordt afgerond op twee cijfers achter de komma.
155. De door de opdrachtnemer te innen reizigersbijdrage maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.
156. De opdrachtnemer int de reizigersbijdrage namens de opdrachtgever en draagt deze af, door het maandelijks in mindering te brengen op de factuur. De ingehouden reizigersbijdrage wordt afzonderlijk en inzichtelijk gespecificeerd op de maandfactuur.

Vergoeding kilometers:

157. De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een vergoeding per declarabele kilometer.
158. Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde reizigers binnen het vastgestelde vervoersgebied en die naar eventueel vastgestelde Puntbestemmingen.
159. Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medische begeleiders, kinderen van 0 tot 4 jaar, hulphonden en bagage.
160. 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, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een reiziger.
161. Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Andes of een aantoonbaar vergelijkbaar softwareprogramma. Opdrachtgever bepaalt te allen tijde welk programma leidend is. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma. Bij afwijkingen gelden de door de opdrachtgever met Andes berekende afstanden.
162. De opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van 4 maal het kilometertarief.
163. De inschrijver dient hierdoor een vaste kostprijs per declarabele kilometer (exclusief btw) op te geven op het prijsinvulformulier. In deze kostprijs dienen alle kosten van de inschrijver te zijn verdisconteerd.
164. De opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat reizigers die reizen met rolstoel of scootmobiel 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 opslagpercentage van **25%** op het geoffreerde tarief per declarabele kilometer voor de betreffende reiziger indien er sprake is van een rit met een rolstoel of scootmobiel een rolstoelvoertuig moet worden ingezet. Op het moment dat er sprake is van een opvouwbaar rolstoel is het opslagpercentage niet van toepassing.

Relatie stiptheid – vergoeding:

165. De uiteindelijke maandelijkse vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie. De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of de opdrachtnemer een malus hiervoor ontvangt. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in de ritten geboekt op gewenste vertrektijd (de reguliere ritten) en ritten geboekt met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsritten).

Reguliere ritten:

166. Voor ritten die zijn besteld met een gewenste vertrektijd geldt onderstaande staffel indien de reiziger te vroeg of te laat wordt opgehaald en geen aantoonbaar akkoord is verkregen voor eerder ophalen. De afwijking wordt gemeten ten opzichte van de gewenste vertrektijd volgens onderstaande tabel:

Afwijking t.o.v. gewenste vertrektijd	Vergoeding van de rit
0 t/m 15 minuten en 00 seconden vóór of ná	100%
15 minuten en 01 seconden t/m 20 minuten en 00 seconden vóór of ná	90%
20 minuten en 01 seconden t/m 25 minuten en 00 seconden vóór of ná	80%
25 minuten en 01 seconden t/m 30 minuten en 00 seconden vóór of ná	60%
30 minuten en 01 seconden t/m 35 minuten en 00 seconden vóór of ná	40%
35 minuten en 01 seconden t/m 40 minuten en 00 seconden vóór of ná	20%
Groter dan of gelijk aan 40 minuten en 01 seconden vóór of ná	0%

Als de opdrachtnemer gebruikmaakt van de te vroegbelservice en de toestemming van de reiziger aantoonbaar is vastgelegd, geldt de onderstaande afwijkende staffel:

Afwijking vóór gewenste vertrektijd	Vergoeding van de rit
0 t/m 30 minuten en 00 seconden	100%
30 minuten en 01 seconden t/m 35 minuten en 00 seconden	90%
35 minuten en 01 seconden t/m 40 minuten en 00 seconden	80%
40 minuten en 01 seconden t/m 45 minuten en 00 seconden	60%
45 minuten en 01 seconden t/m 50 minuten en 00 seconden	40%
50 minuten en 01 seconden t/m 55 minuten en 00 seconden	20%
Groter dan of gelijk aan 55 minuten en 01 seconden	0%

Prioriteitsritten

167. Voor ritten die zijn besteld met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsritten) wordt de vergoeding vastgesteld op basis van de afwijking ten opzichte van deze gewenste aankomsttijd. De afwijking wordt gemeten ten opzichte van de gewenste aankomsttijd, volgens onderstaande tabel:

Afwijking t.o.v. gewenste aankomsttijd	Vergoeding van de rit
0 t/m 15 minuten en 00 seconden vóór de gewenste aankomsttijd	100%
15 minuten en 01 seconden t/m 30 minuten en 00 seconden vóór de gewenste aankomsttijd	50%
Groter dan of gelijk aan 30 minuten en 01 seconden vóór de gewenste aankomsttijd	0%

Reizigerscompensatie:

168. Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaatsvindt en de reiziger een compensatie ontvangt van € 50,00 van de opdrachtnemer.



Facturatie:

169. De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het factuurformat dat als bijlage 10A is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever. De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.

De opdrachtnemer dient maandelijks, uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na afloop van de betreffende maand, digitaal een totaalfactuur van de gereden ritten in bij de opdrachtgever volgens bijlage 10A. Deze factuur bevat de in eis 185 gevraagde informatie en vormt onderdeel van de factuurverantwoording.

170. Iedere gemeente ontvangt een eigen digitale factuur met bijbehorende bijlagen (zie eis 186). Op de factuur dient de eventuele malus apart inzichtelijk te worden gemaakt.

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

172. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren.

173. Betaling door de opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden is voldaan.

2.3 Registratie-, data- en rapportageverplichtingen

Registratie:

174. De opdrachtnemer dient te werken met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. Dit systeem moet vóór de startdatum van het vervoer operationeel zijn.

175. De opdrachtgever verstrekt via een beveiligde digitale omgeving de gegevens van de geïndiceerde reiziger. Na Gunning wordt de werkwijze in gezamenlijkheid nader ingevuld, waarbij de opdrachtgever streeft naar een minimale administratieve last voor zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer.

176. Voorafgaand aan de start van de opdracht ontvangen alle geïndiceerde reizigers bij het afgeven van de indicatie een uniek registratienummer. Dit registratienummer wordt vastgelegd in het vervoerssysteem van de opdrachtnemer.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de benodigde gegevens aan de opdrachtnemer, zodat de reiziger eenduidig kan worden herkend en geregistreerd.

177. De reiziger kan een rit reserveren door het opgeven van het registratienummer, of het opgeven van naam en geboortedatum.

De opdrachtnemer ziet erop toe dat bij de reservering de juiste reiziger wordt gekoppeld aan de rit.

178. De reiziger hoeft zich tijdens de rit niet te legitimeren met een fysieke vervoerspas. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de chauffeur de rit kan herleiden tot de juiste reiziger op basis van het registratienummer, en/of naam en geboortedatum, zoals vastgelegd in het vervoerssysteem.

179. Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die correct en volledig zijn geregistreerd in het vervoerssysteem van de opdrachtnemer. Per rit wordt minimaal vastgelegd:

- de identiteit van de reiziger (registratienummer, naam en geboortedatum);
- het begin en einde van de rit;



- datum en tijdstippen van uitvoering.

180. De opdrachtgever eist dat bij minimaal 95% van de uitgevoerde ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Bij iedere rit worden ten minste de volgende gegevens vastgelegd:

- het tijdstip en de GPS-locatie bij het instappen van de reiziger;
- het tijdstip en de GPS-locatie bij het uitstappen van de reiziger;
- de herleidbare identificatie van de reiziger (registratienummer en/of naam en geboortedatum).

Deze registratieverplichting geldt eveneens bij ritten die niet worden uitgevoerd omdat de reiziger niet wordt aangetroffen (loosmeldingen). Ook in dat geval registreert de opdrachtnemer het tijdstip en de GPS-locatie van aanwezigheid op het ophaaladres.

De geregistreerde gegevens worden op verzoek beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever en zijn controleerbaar. De opdrachtgever houdt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract aanvullende registraties te verlangen, voor zover deze redelijk zijn en aansluiten bij de uitvoering van de opdracht.

Ritadministratie:

181. De opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie in de voertuigen.

182. Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief klantnummer en dag, slechts eenmalig in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd. De objectieve werkwijze van de manier waarop hiermee bij de ritplanning en de centrale wordt omgegaan wordt door een accountant getoetst. Het resultaat hiervan wordt jaarlijks bij de controleverklaring aangeleverd. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtnemer.

183. De opdrachtgever is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten. De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever toegang tot de brongegevens (onbewerkte ritadministratie). Vanuit deze gegevens zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excel-bestand (zie ook Eis 185).

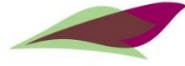
184. Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:

- Als gegevensbestand, maandelijks.
- Als maandrapportage.
- Als jaarrapportage.

Gegevensbestand:

185. Voor het gegevensbestand (factuurverantwoording) geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd (in Excel) moet kunnen worden per rit:

- Uniek nummer per rit.
- Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert.
- Uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd; datum en tijdstip.
- Ritbestelling.
- Gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum.
- Afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum.
- Aantal minuten en seconden overschrijding van gewenste/afgesproken vertrek of aankomsttijd in vergelijking met daadwerkelijke vertrek of aankomsttijd.
- Registratienummer.
- Naam klant.
- Herkomst- en bestemmingsadres.
- De directe reisafstand in kilometers.



- De directe reistijd.
- Omrijdtijd.
- Overschrijding reistijd, directe reistijd in vergelijking met werkelijke reistijd.
- Tarieven, ritkosten en eigen bijdrage.
- Aantal vervoerde personen met uitsplitsing naar soort reiziger.
- Aanduiding wel of niet een rolstoelrit
- Aanduiding wel of niet scootmobiel.
- Aanduiding wel of geen prioriteitsrit.
- Aanduiding rit met voor-inzit indicatie.
- Aanduiding rit met personenauto indicatie.
- Aanduiding rit met avondindicatie.
- Aanduiding rit met gezinsvervoer
- Aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de reiziger?).
- Status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?).
- Status te-vroeg-belservice (uitgevoerd J/N?)
- Respons te-vroeg-belservice (klantakkoord J/N?)
- Status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voor gecodeerde categorieën).
- De gps-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde gps-coördinaten + tijdstippen van de Statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', 'daadwerkelijke aankomstijdstip', 'tijdstip loosmelding'.
- Loosmeldingen en tijdstip van annulering rit

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen te doen op de gewenste informatie.

186. Bovenstaande ritgegevens dienen in ieder geval maandelijks bij de bijbehorende factuur te worden aangeleverd (in Excel). Het format van het gegevensbestand wordt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld. De opdrachtgever is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals rittenstaten en dergelijke. De opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen 5 werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de opdrachtgever.

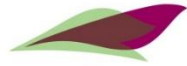
Dashboard en monitoring Wmo-vervoer:

187. De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever kosteloos en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst continu inzicht ter beschikking in de uitvoering van het Wmo-vervoer via een digitaal dashboard. Alle kosten die verband houden met het inrichten, beschikbaar stellen, gebruiken en onderhouden van het dashboard komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer en zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.

Het dashboard wordt automatisch gevoed op basis van de operationele registraties van de opdrachtnemer en biedt actueel inzicht. De informatie is filterbaar en selecteerbaar per periode (bijvoorbeeld per dag, week of maand).

Het dashboard bevat minimaal de volgende informatie:

- Het aantal uitgevoerde ritten.
- Het aantal en percentage no-show-ritten (loosmeldingen).
- Het aantal afgelegde declarabele reizigerskilometers.
- Het aantal reizigersritten, met een uitsplitsing per klokuur, type reiziger, inclusief het aantal medische begeleiders, medereizigers en kinderen jonger dan 4 jaar.
- Top 10 vertreksynoniemen.
- Top 10 bestemmingssynoniemen.
- De gebruiksfrequentie van het vervoer per reiziger, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt hoeveel reizigers: geen ritten maken, 1 rit maken, 2 ritten maken, 3 ritten enzovoorts, binnen de geselecteerde periode.
- Het aantal en percentage ritten dat op tijd is verreden.
- de gerealiseerde stiptheid van de ritten, inzichtelijk volgens de tabellen zoals bedoeld in eis 166 en 167.
- Het aantal en percentage ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.



- Incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers.
- Het totaal aantal verzoeken voor de terugbelservice, het aantal geslaagde verzoeken en het bijbehorende percentage.
- De gemiddelde telefonische wachttijd.

Het dashboard biedt de mogelijkheid om: gegevens per zelf te kiezen periode te selecteren (bijvoorbeeld een specifieke maand) en deze gegevens te exporteren (bijvoorbeeld naar Excel, CSV of PDF).

De opdrachtgever kan op basis hiervan zelfstandig rapportages samenstellen voor interne verantwoording, waaronder richting budgethouder, management of bestuur. Een afzonderlijke, door de opdrachtnemer op te stellen maandelijkse rapportage is niet vereist.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, in redelijkheid, aanvullingen te doen op de gewenste informatie in het dashboard. Aanvullingen en/of aanpassingen worden in overleg met de opdrachtnemer afgestemd en mogen geen onevenredige administratieve of financiële lasten met zich meebrengen.



Leerlingen- en Jeugdwetvervoer

3.1 Uitvoeringseisen en operationele processen

Bereikbaarheid van de opdrachtnemer:

188. De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste reiziger is afgezet bij het afzetadres. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat, via e-mail of via een app (bijvoorbeeld om ziek- en betermeldingen te kunnen doorgeven).

Voorbereiding op het nieuwe schooljaar en informatie-uitwisseling:

Uitwisseling van gegevens tussen opdrachtgever en opdrachtnemer:

189. De opdrachtgever verstrekt jaarlijks in de laatste schoolweek voor de zomervakantie de volgende informatie aan de opdrachtnemer: deelnemerslijst (NAW, eventuele individuele afwijkende schooltijden, adressen, reisdagen en eventuele bijzonderheden).

190. De opdrachtnemer verstrekt jaarlijks uiterlijk in de laatste schoolweek voor de zomervakantie een scholenlijst aan de opdrachtgever met NAW-gegevens, schooltijden, adressen, vakanties, studiedagen, examenperiodes en eventuele bijzonderheden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zelf up-to-date houden van begin- en eindtijden van de scholen en onderhoudt hierover direct contact met de scholen.

Informatievoorziening en kennismaking bij de start van ieder schooljaar

191. De opdrachtnemer organiseert vóór de start van ieder nieuw schooljaar voor iedere reiziger een gecombineerd kennismakings- en informatieverstrekkingmoment.

Dit moment vindt fysiek plaats en omvat ten minste:

- een persoonlijke kennismaking tussen de chauffeur, de reiziger en diens ouders/verzorgers;
- het verstrekken van alle relevante informatie over het vervoer.

De te verstrekken informatie omvat minimaal:

- het ophaaltijdstip;
- het tijdstip waarop de reiziger thuis wordt gebracht;
- de ophaallocatie;
- de telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is;
- de procedure voor het melden van klachten;
- eventuele individuele aandachtspunten met betrekking tot de reiziger.

192. Het gecombineerde kennismakings- en informatieverstrekkingmoment vindt uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór de eerste schooldag van het nieuwe schooljaar plaats. Als (delen van) de informatie schriftelijk worden verstrekt, worden deze eveneens uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór de eerste schooldag aan ouders/verzorgers verstrekt.

193. De opdrachtnemer registreert per reiziger dat het gecombineerde kennismakings- en informatieverstrekking moment heeft plaatsgevonden. Uiterlijk twee (2) weken na de start van het schooljaar levert de opdrachtnemer hiervan een volledig overzicht aan de opdrachtgever. Dit overzicht wordt ook digitaal en actueel inzichtelijk gemaakt voor de opdrachtgever.

Vergoeding ritkilometers kennismakingsbezoek

194. Indien de chauffeur in het kader van het gecombineerde kennismakings- en informatieverstrekkingmoment aan het begin van het schooljaar een bezoek brengt aan de reiziger, komen de hiervoor gereden ritkilometers in aanmerking voor vergoeding. Deze



ritkilometers worden op dezelfde wijze gedeclareerd als reguliere gereden kilometers in het kader van Leerlingenvervoer.

Mutaties rond start schooljaar

195. Vanaf twee (2) weken voor de start van het schooljaar tot en met twee (2) weken na de start van het schooljaar hoeft de vervoerder geen grote mutaties of nieuwe aanmeldingen in de routeplanning op te nemen. Aanmeldingen die in deze periode zijn gedaan zullen uiterlijk in de derde week na de start van het schooljaar worden verwerkt.

Nieuwe instroom gedurende het schooljaar

196. Bij instroom van een nieuwe reiziger of inzet van een nieuwe chauffeur gedurende het schooljaar organiseert de opdrachtnemer een gecombineerd kennismakings- en informatieverstrekking moment vóór de start van het vervoer. Als dit aantoonbaar niet mogelijk is, vindt dit moment uiterlijk binnen één (1) week na de start van het vervoer plaats. Schriftelijke informatie wordt in alle gevallen vóór de eerste rit aan ouders/verzorgers verstrekt.

Informatiefolder en gedragsregels

197. De opdrachtnemer stelt jaarlijks, in overleg met de opdrachtgever, een informatiefolder op waarin de relevante gedragsregels zijn opgenomen. Deze folder wordt vóór de start van het nieuwe schooljaar verstrekt aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever, en tevens digitaal beschikbaar gesteld. Alle hiermee gemoeide kosten komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer.

198. De opdrachtnemer draagt zorg voor correcte en actuele inhoud van de informatiefolder en werkt deze jaarlijks bij op basis van wijzigingen in beleid, procedures of afspraken met de opdrachtgever.

Ritplanning voorafgaand aan het schooljaar:

199. Uiterlijk twee weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever. De ritplanning wordt door de opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt via een (web-)portaal/monitor.

200. Tijdens de implementatiefase én jaarlijks stellen opdrachtgever en opdrachtnemer in gezamenlijkheid een planning op waarin deadlines en een werkwijze voor het aanleveren van gegevens voor het nieuwe schooljaar worden vastgelegd.

Uitvoering van het vervoer tijdens het schooljaar:

Nieuwe reizigers, wijzigingen en communicatie:

201. Alle benodigde informatie voor de ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt.

202. De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde reizigers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren.

203. Bij toevoeging van een nieuwe reiziger worden eventuele routewijzigingen per direct gecommuniceerd aan ouders/verzorgers van andere reizigers binnen dezelfde route. Dit is met name van belang voor reizigers die moeite hebben met aanpassingen in hun dagelijkse structuur.

204. Indien gedurende het schooljaar sprake is van een structurele wijziging in de ritplanning en/of een wijziging van de chauffeur, worden ouders/verzorgers uiterlijk één schooldag vóór ingangsdatum van de wijziging telefonisch of schriftelijk geïnformeerd.

205. De chauffeur maakt, bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar, vóór de eerste inzet persoonlijk (via fysieke ontmoeting) kennis met de ouders/verzorgers en de reizigers.



206. Onder "structurele wijziging" wordt verstaan: een wijziging van de vaste ophaal- of afzetroute, de ophaaldag, de ophaal- of afzettijd, of een wijziging van de vaste chauffeur.

Ritplanning (uitvoering en offertefase)

Exclusiviteit van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer:

207. Het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer van de opdrachtgever is exclusief en kan alleen in uitzonderlijke situaties, met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, gecombineerd worden met andere vormen van vervoer.

Uitgangspunten ritplanning tijdens de uitvoering:

208. De opdrachtnemer hanteert een ritplanning waarbij voor iedere reiziger gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt, waaronder: vaste tijdstippen, vast voertuig, vaste medepassagiers en vaste chauffeur.

Flexibiliteit en wijzigingsbevoegdheid opdrachtgever

209. De opdrachtgever heeft gedurende de volledige looptijd van de opdracht het recht om de ritplanning te wijzigen. Dit kan onder meer betrekking hebben op het (niet langer) combineren van reizigers, het aanpassen van de volgorde van de route of het doorvoeren van wijzigingen die bijdragen aan doelmatigheid en kostenbesparing.

210. Indien de opdrachtgever het noodzakelijk acht om op basis van een incidentele aanleiding een wijziging structureel door te voeren, zoals het verkorten van de maximale individuele reistijd, het inzetten van individueel vervoer (al dan niet met begeleiding), het toepassen van een first-in-first-out-systeem of andere maatwerkoplossingen, verleent de opdrachtnemer hieraan onvoorwaardelijk en volledige medewerking, zonder aanspraak te maken op aanvullende vergoeding of aanpassing van tarieven of voorwaarden.

211. De opdrachtnemer voert alle door de opdrachtgever oplegde wijzigingen onmiddellijk, zonder aanvullende voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven uit.

212. Als de opdrachtnemer signaleert dat een structurele wijziging noodzakelijk is die gevolgen kan hebben voor de (kosten)efficiency van het Leerlingen-/Jeugdwetvervoer, meldt hij dit onmiddellijk aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer voert deze maatwerkoplossing pas uit nadat de opdrachtgever hiervoor schriftelijk akkoord heeft gegeven.

Combinatiebeperkingen:

213. Binnen deze opdracht gelden geen vooraf vastgestelde combinatiebeperkingen tussen verschillende typen reizigers of scholen. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat bepaalde (typen) reizigers niet gecombineerd kunnen worden, is de opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking.

214. Het combineren van reizigers uit andere gemeenten dan de gemeenten die onder deze opdracht vallen, is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen in dit Programma van Eisen én de opdrachtgever hiervoor voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft gegeven.

215. Als tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat er mogelijkheden bestaan om reizigers naar dezelfde school, maar afkomstig uit verschillende gemeenten, gezamenlijk te vervoeren en hierdoor een kostenvoordeel voor de opdrachtgever kan worden gerealiseerd, dan werkt de opdrachtnemer mee aan een eventuele wens van de opdrachtgever om deze besparing te realiseren. De opdrachtgever besluit hierover na overleg met de opdrachtnemer én nadat het financiële voordeel is vastgesteld.

216. Het kan hierbij ook betekenen dat bepaalde reizigers van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente reizen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct organiseren en uitvoeren van dergelijke combinaties.



Nieuwe bestemmingen:

217. Reizigers die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de reikwijdte van deze overeenkomst. De opdrachtnemer is verplicht het vervoer van deze reizigers zo spoedig mogelijk te realiseren, maar uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding.
218. De opdrachtnemer communiceert eventuele routewijzigingen tijdig en zorgvuldig met de ouders/verzorgers van alle overige reizigers binnen de betreffende route. Dit is in het bijzonder van belang voor reizigers die gevoelig zijn voor veranderingen in hun dagelijkse routine en voor ouders/verzorgers die afhankelijk zijn van voorspelbaarheid in de planning.

Ophaal- en afzetmarges:

219. Voor het leerlingen- en jeugdvervoer gelden afspraken over het moment van ophalen bij het woonadres, het moment van aankomst op de school of dagbestedings-, behandel- of opvanglocatie en de maximale tijd die een leerling of jeugdige in het voertuig mag verblijven. De opdrachtnemer mag de leerling of jeugdige ophalen binnen een tijdsvenster van 10 minuten vóór en 10 minuten ná het vastgestelde ophaaltijdstip. Voor de aankomst op school dan wel op de dagbestedings-, behandel- of opvanglocatie geldt dat de aankomsttijd moet liggen tussen 15 en 5 minuten vóór het aanvangstijdstip van de onderwijs- of dagbestedingsactiviteiten van de betreffende leerling of jeugdige. Voor vertrek vanaf school dan wel vanaf de dagbestedings-, behandel- of opvanglocatie (ophaaltijd na afloop van de activiteiten) geldt dat dit uiterlijk plaatsvindt binnen 15 minuten na het eindtijdstip van de onderwijs- of dagbestedingsactiviteiten.
220. Tijdens de uitvoering van het vervoer mag de wachttijd bij school uitsluitend in uitzonderlijke en operationeel noodzakelijke situaties beperkt worden verruimd. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan: onvoorziene verkeerssituaties, calamiteiten of andere aantoonbaar onvermijdbare omstandigheden. De opdrachtnemer dient hiervoor vooraf een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij de opdrachtgever. Verruiming van de wachttijd is alleen toegestaan nadat de opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend. Zonder deze toestemming blijft de vastgestelde tijds marge onverkort van kracht.

Individuele verblijfstijd in een voertuig:

221. Onverminderd de in eis 219 genoemde ophaal- en aankomstmarges geldt dat de maximale reistijd per rit nooit mag worden overschreden. Onder maximale reistijd wordt verstaan: de volledige aaneengesloten tijd dat een leerling of jeugdige zich in het voertuig bevindt, inclusief eventuele wachttijd bij school, dagbestedings-, behandel- of opvanglocatie of onderweg. De maximale reistijd is leidend, ongeacht de gehanteerde ophaalmarge, het aankomsttijdsvenster op school dan wel op de dagbestedings-, behandel- of opvanglocatie en de combinatie van ritten of routes. Indien toepassing van ophaal- of aankomstmarges, dan wel wachttijd bij school, dagbestedings-, behandel- of opvanglocatie, zou leiden tot overschrijding van de maximale reistijd, is de opdrachtnemer verplicht de route, voertuigindeling of planning zodanig aan te passen dat de maximale reistijd niet wordt overschreden. De maximale reistijd is afhankelijk van de herkomstgemeente van de leerling of jeugdige en de bestemming (binnen of buiten de eigen gemeente). De hiervoor geldende maximale reistijden zijn vastgelegd in de onderstaande limieten:

Reistijd binnen de eigen gemeente

- Leerlingen/jeugdigen uit Aalsmeer die binnen Aalsmeer worden vervoerd: maximaal **60** minuten.
- Leerlingen/jeugdigen uit Amstelveen die binnen Amstelveen worden vervoerd: maximaal **60** minuten.

Reistijd naar omliggende en regionale bestemmingen

Voor ritten die buiten de eigen gemeente plaatsvinden maar binnen de regio vallen (bijv. Uithoorn, Amsterdam, Ouder-Amstel, Haarlemmermeer, Haarlem):

- Leerlingen/jeugdigen uit Amstelveen: maximaal **60** minuten.



- Leerlingen/jeugdigen uit Aalsmeer: maximaal **75** minuten.

Reistijd naar overige, meer landelijk verspreide bestemmingen

Voor bestemmingen buiten de directe regio (zoals Alphen aan den Rijn, Heemskerk, Velsen, Hilversum, Zaltbommel en overige vergelijkbare bestemmingen):

- Maximaal **90** minuten, ongeacht de herkomstgemeente.

Herkomst	Bestemming(en)	Max. individuele reistijd
Aalsmeer	Aalsmeer	60 minuten
Amstelveen	Amstelveen	60 minuten
Amstelveen	Amsterdam, Haarlem, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel en Uithoorn	60 minuten
Aalsmeer	Amsterdam, Haarlem, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel en Uithoorn	75 minuten
Aalsmeer/Amstelveen	Overige, meer landelijk verspreide bestemmingen zoals Heemskerk, Velsen, Alphen aan den Rijn, Hilversum, Kaag en Braassem, Lelystad, Nieuwkoop, Utrecht, Vijfherenlanden, Zaltbommel en overige vergelijkbare bestemmingen	90 minuten

Voor Jeugdwetvervoer hanteert de opdrachtgever dezelfde richtlijnen voor maximale reistijd als voor leerlingen.

222. Bij de uitvoering dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. Het combineren van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijdcriteria.

223. Voor het bepalen van de individuele verblijfstijd geldt de daadwerkelijk, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze reistijd wordt gemeten vanaf het moment waarop de leerling/jeugdige instapt tot het moment waarop de leerling uitstapt.

224. Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is uitsluitend toegestaan als het, gelet op de geografische afstand, objectief niet mogelijk is binnen de vastgestelde maximale reistijd te blijven. Een dergelijke afwijking wordt uitsluitend toegepast na voorafgaand overleg met een schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Op- en overstapplaatsen:

225. Binnen de huidige uitvoering worden geen op- en overstapplaatsen gehanteerd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de opdrachtgever gerechtigd om op- en overstapplaatsen in te voeren of af te schaffen. De opdrachtgever treedt hierover in overleg met opdrachtnemer om de operationele mogelijkheden en eventuele gevolgen te bespreken.

226. De opdrachtgever besluit na dit overleg over de invoering of afschaffing van op- en overstapplaatsen. Een dergelijke wijziging heeft geen invloed op de gehanteerde tarieven, de wijze van vergoeding of de overige contractuele voorwaarden.

Chauffeursinzet:

227. De opdrachtgever heeft een duidelijke voorkeur voor één vaste chauffeur per route, zodat reizigers te maken hebben met een herkenbaar en vertrouwd gezicht. Wanneer dit operationeel nodig is, mag de opdrachtnemer twee vaste chauffeurs per route inzetten. Dit gebeurt volgens een vooraf afgesproken en vaste wekelijkse planning, zodat de continuïteit voor reizigers gewaarborgd blijft.



228. De inzet van een andere chauffeur dan de vaste chauffeur(s) is uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of uitdiensttreding van de vaste chauffeur(s).

229. In dergelijke gevallen informeert de opdrachtnemer alle ouders/verzorgers van de betrokken reizigers én de opdrachtgever zo spoedig mogelijk en altijd voorafgaand aan de rit over de wijziging in de chauffeursinzet. Deze communicatie vindt telefonisch plaats richting ouders/verzorgers. De opdrachtgever wordt daarnaast per e-mail en/of per appbericht geïnformeerd.

230. De opdrachtnemer kan zich niet beroepen op een tekort aan beschikbare chauffeurs of op moeilijkheden bij de werving van chauffeurs als reden voor afwijking van de hierboven gestelde eisen.

Begeleiding:

231. Als tijdens de looptijd van de Overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer en/of de opdrachtgever blijkt dat binnen een route begeleiding noodzakelijk is, dan vindt hier overleg plaats tussen beide partijen. Uitsluitend na voorafgaande goedkeuring én na uitdrukkelijke opdracht van de opdrachtgever, wordt begeleiding ingezet op een route. Zodra begeleiding door de opdrachtgever wordt voorgeschreven, zorgt de opdrachtnemer voor een beschikbare zitplaats voor de begeleider in het voertuig.

232. Als begeleiding noodzakelijk wordt geacht, moet de opdrachtnemer zorgdragen voor een passende en tijdige invulling hiervan. Voor begeleiders wordt een uurtarief van € 45,00 (exclusief btw) vergoed, met een minimum van één uur per rit. De begeleiding begint vanaf het moment dat de eerste leerling/jeugdige instapt, tot de laatste leerling/jeugdige in de klas is gebracht. Bij de terugreis begint de begeleiding vanaf vertrek van de school tot het moment dat de laatste leerling/jeugdige uit de bus stapt. De vergoeding loopt qua berekening van de beladen reistijd voor de begeleiding gelijk aan de wijze van berekening van de beladen reistijd voor de betreffende route en start vanaf het eerste adres waar de begeleiding noodzakelijk is. Hierbij gelden de instellingen zoals opgenomen in eis X, waarbij sprake dient te zijn van de berekening van de snelste route. Vanaf het moment dat er geen reiziger in het voertuig aanwezig is, wordt geen vergoeding meer toegekend.

3.2 Financiële vergoedingsstructuur en tariefsystematiek

Vergoeding:

233. De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

- Startkilometers per reiziger per rit;
- Tarief per kilometer per reiziger (gebaseerd op directe kilometers).

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

Starttarief:

234. Het starttarief per reiziger per rit bedraagt 4 keer het tarief per reizigerskilometer. Er is sprake van opslagen voor verschillende indicaties. Zie daarvoor eis 244.

Tarief per reizigerskilometer:

235. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op alle uitgevoerde reizigersritten gedurende een maand.

236. 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 (of aantoonbaar vergelijkbaar softwareprogramma) volgens de instellingen zoals in onderstaande tabel). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.



Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

237. Opdrachtgever bepaalt te allen tijde welk programma leidend is. Indien opdrachtnemer niet beschikt over routeplanner Andes, kan opdrachtgever voorzien in het aantal reizigerskilometers per reizigersrit volgens de kortste route van A naar B per reiziger op basis van bovenstaande instellingen
238. Opdrachtgever besluit van welke routeplanner gebruikt gemaakt wordt voor het berekenen van de kortste route. Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen.
239. De opdrachtnemer mag bij het opstellen van de factuur gebruikmaken van een ander planningspakket, maar in geval van afwijkingen in het door de opdrachtnemer gebruikte planningspakket, is de berekening door de opdrachtgever leidend.
240. De reizigerskilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
241. Bij het berekenen van de ritafstand worden geen blokkades, (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen of files meegenomen. De afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste rijroute. Alleen wanneer opdrachtgever en opdrachtnemer in een specifieke situatie uitdrukkelijk anders overeenkomen, kan hiervan worden afgeweken. Eventuele extra reiskilometers die ontstaan door tijdelijke wegafsluitingen of verkeersomstandigheden worden niet vergoed aan de opdrachtnemer.
242. 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.
243. Voor vergoeding binnen het leerlingen- en jeugdwetvervoer komen werkelijk uitgevoerde reizigersritten en niet-verwijtbare loosmeldingen aan de opdrachtnemer in aanmerking, volgens de bepalingen hierover in dit Programma van Eisen.
Werkelijk uitgevoerde reizigersritten dienen per reiziger vóór aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit via uitlezing van de in het voertuig aanwezige apparatuur te zijn geregistreerd.

Opslagen:

244. Voor iedere reizigersrit geldt een standaard vergoeding op basis van het geoffreerde kilometertarief en de directe afstand (A-B-kilometers).

Daarnaast geldt per reizigersrit een vast aantal startkilometers. In bepaalde situaties is, naast



de startkilometers en de A-B-kilometers, sprake van één of meerdere opslagen, afhankelijk van de indicatie die door de opdrachtgever aan de reiziger is toegekend.

Alle opslagen worden toegepast op reizigersniveau en uitsluitend voor de reizigersritten waarop de betreffende indicatie van toepassing is.

Omschrijving opslag	Opslag in kilometers
Startkilometers (per reizigersrit)	4
Indicatie rolstoelvervoer (per reizigersrit)	8
Indicatie kleinschalig vervoer (per reizigersrit)	6
Indicatie individueel vervoer (per reizigersrit)	1,0 x de A-B kilometers (dus totaal is 2,0 x A-B kilometers)

Fictief Rekenvoorbeeld 1:	Fictief Rekenvoorbeeld 2 (rolstoelindicatie):
<ul style="list-style-type: none"> - Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw. - A-B afstand reizigers X; 7,8 kilometer. - Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten). - Vergoeding reizigers X per rit: $(4 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 11,80$ ex. btw. - Vergoeding reizigers X in maand Y: $36 \text{ ritten} \times € 11,80 = € 424,80$ ex. btw 	<ul style="list-style-type: none"> - Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw. - A-B afstand reizigers X; 7,8 kilometer. - Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten). - Vergoeding reizigers X per rit: $(4 + 8 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 19,80$ ex. btw. - Vergoeding reizigers X in maand Y: $36 \text{ ritten} * € 19,80 = € 712,80$ ex. btw

De startkilometers worden altijd toegepast. Eventuele opslagen worden boven op de startkilometers en de A-B-kilometers berekend.

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

Kleinschalig vervoer

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

Individueel vervoer

Voor reizigers met een indicatie individueel vervoer, afgegeven door de opdrachtgever, geldt een opslag. Deze opslag is niet van toepassing als een reiziger om vervoer technische of operationele redenen individueel wordt vervoerd zonder dat hiervoor een indicatie is afgegeven.

Meerdere indicaties – dubbel opslagen

Indien bij één reiziger sprake is van meerdere indicaties, mogen de bijbehorende opslagen bij



elkaar worden opgeteld, tenzij elders in het PvE expliciet anders is bepaald.

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 voor de kilometers een toeslag van € 0,40 per reizigerskilometer, boven op het geoffreerde kilometertarief

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: $36 \text{ ritten} * € 46,92 = € 1.689,12 \text{ ex. btw}$

Vervoer met een beperkte bezetting:

245. Vervoer met een beperkte bezetting betreft een uitvoeringssituatie en is nadrukkelijk geen indicatie individueel vervoer; uitsluitend als door de opdrachtgever een indicatie individueel vervoer is afgegeven, is de opslag voor individueel vervoer van toepassing. Vervoer met een beperkte bezetting is mogelijk van toepassing als:

- een rit wordt uitgevoerd voor maximaal twee reizigers, én
- de rit niet doelmatig kan worden gecombineerd met andere Leerlingen-/ Jeugdwetvervoerritten of niet kan worden ondergebracht binnen het Wmo-vervoer.

Als de vervoerder aanspraak wil maken op een tegemoetkoming voor vervoer met een beperkte bezetting, moet de vervoerder hiervoor vooraf een onderbouwd verzoek indienen. De opdrachtgever bepaalt of deze regeling wordt toegepast. De tegemoetkoming bedraagt maximaal twee (2) maal de afstand van de directe afstand én wordt uiteindelijk bepaald en vastgesteld door de opdrachtgever.

Ziek- en afmeldingen:

246. Bij ziekte of afmelding van een reiziger wordt de reizigersrit 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. Indien niet tijdig is afgemeld mag de eerste rit in rekening worden gebracht, maar vervolgritten niet zonder tegenbericht. De vervoerder dient het tijdstip van ziek-/afmelden in dat geval aan te tonen via de dataregistratie/app. Bij ziekmeldingen van reizigers zorgt de opdrachtnemer voor een snelle, directe en goede communicatie tussen centrale, chauffeur én ouders/verzorgers.

Loosmeldingen:

247. Loosmeldingen die niet verwijtbaar zijn aan de opdrachtnemer 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. De vergoeding voor de loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde reizigersrit voor de loosgemelde reiziger. Daarnaast dient opdrachtnemer de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse gegevensbestand t.b.v. de facturatie. Indien ritten van dezelfde reiziger frequent worden loosgemeld (één en ander door de gemeente te



bepalen), zal de gemeente de ouders/verzorgers hierop aanspreken.

Loosmeldingen worden niet vergoed als deze verwijtbaar zijn aan de opdrachtnemer. Als een reiziger niet aanwezig is op het ophaaladres en bijvoorbeeld door ouders zelf zijn vervoerd (bijvoorbeeld omdat de reiziger niet binnen een marge van 10 minuten vóór of ná het afgesproken ophaaltijdstip is opgehaald óf niet binnen de afgesproken marges op de locatie aan het einde van de dag is opgehaald) dan wordt de reizigersrit niet vergoed aan de opdrachtnemer. Het definitieve ophaaltijdstip wordt tijdig en minimaal 1 dag voorafgaand aan de reisdag digitaal gecommuniceerd richting betrokkenen. Dit vastgelegde tijdstip is leidend.

Loosmeldingen die voor vergoeding in aanmerking komen, worden separaat en inzichtelijk als zodanig verwerkt op de maandfactuur. Verwijtbare loosmeldingen en overige niet-declarabele loosmeldingen/ritten worden eveneens zichtbaar opgenomen, maar tegen een tarief van € 0,00.

Kostenverdeling:

248. Iedere gemeente draagt de kosten voor de reizigersritten van de eigen reizigers.

De gemeenten ontvangen maandelijks een eigen factuur waarop de verschillende reizigers zijn uitgesplitst inclusief de bijbehorende bijlagen (ter informatie, zie bijlagen 10A en 10B). Dat betekent dat er per gemeente aparte facturen worden verstuurd voor de verschillende doelgroepen.

Efficiënte planning ritten:

249. Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestem-ming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.

250. Iedere rit die door de opdrachtnemer wordt opgenomen in de ritplanning krijgt een uniek ritnummer, waarbij de ochtendritten en middagritten altijd verschillende ritnummers hebben. De opdrachtnemer gebruikt deze ritnummers consequent in zowel de planning als de registratie. Per maand geeft de opdrachtnemer aan hoe vaak iedere geplande rit daadwerkelijk is uitgevoerd, op basis van deze unieke ritnummers.

Facturatie:

251. Iedere maand vindt facturatie plaats door de **(som van de directe A-B (reizigers)kilometers (en eventuele opslagen) x het betreffende tarief per reizigerskilometer zoals geoffreerd in de inschrijving + de startkilometers per reizigersrit) x het aantal uitgevoerde reizigersritten.**

252. De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gefactureerde ritten plus de gegevens zoals vermeld in de eisen 264 en 265. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.

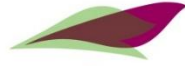
253. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 7 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.

254. Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur als door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.

255. De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het factuurformat die als bijlage 10B is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.

256. De opdrachtgever is ten alle tijden gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.

257. Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten per gemeente volgens eis 248. Iedere gemeente ontvangt een eigen factuur per doelgroep.



258. Op de factuur dient de eventuele malus apart inzichtelijk te worden gemaakt. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren.

3.3 Digitale registratie, dashboard en informatievoorziening

Webbased applicatie met dashboardfunctie

259. De opdrachtnemer maakt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst gebruik van een webbased applicatie met een dashboardfunctie voor de opdrachtgever, waarin alle relevante gegevens met betrekking tot het Leerlingen-/Jeugdvervoer volledig, juist en actueel worden geregistreerd. De opdrachtgever heeft via deze applicatie en het dashboard 24/7 continue digitale inzage in de uitvoering van het vervoer.

260. Alle kosten die verband houden met het inrichten, beschikbaar stellen, gebruiken en onderhouden van de webbased applicatie en het bijbehorende dashboard komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer en zijn inbegrepen in de inschrijfprijs. Het dashboard:

- wordt automatisch gevoed op basis van de operationele registraties van de opdrachtnemer;
- biedt actueel en realtime inzicht in de uitvoering van het Leerlingen-/Jeugdvervoer;
- bevat informatie die filterbaar en selecteerbaar is per periode (bijvoorbeeld per dag, week of maand).

Registratie van reizigers- en ritgegevens

261. De applicatie registreert minimaal de navolgende gegevens:

- NAW gegevens van reiziger;
- bijzonderheden, indicaties en eventuele beperkingen per reiziger;
- benodigde hulpmiddelen tijdens het vervoer;
- ritpatronen per reiziger;
- gerealiseerde instap-, uitstap- en rit tijden;
- alle structurele en incidentele mutaties;
- routewijzigingen per reiziger vanaf ingangsdatum;
- routenummers per reizigers rit;
- ziek- en betermeldingen;
- bevestiging van ontvangst van doorgegeven structurele mutaties;
- loosmeldingen.

Data-registratie (GPS en instap-/uitstapmomenten):

262. De opdrachtnemer registreert bij minimaal 95% van alle ritten een correcte GPS-plaatsbepaling. Van zowel het instap- als het uitstapmoment worden tijdstip en GPS-locatie vastgelegd. Deze registratie geldt eveneens bij het niet aantreffen van een reiziger (loosmelding). De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode aanvullende eisen te stellen aan de omvang en aard van de registraties, voor zover deze redelijk en uitvoerbaar zijn. De opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos volledige medewerking.

Ritadministratie:

263. Voor analyse- en controle mogelijkheden van het vervoer verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens in een door de opdrachtgever vastgesteld digitaal format.

264. De ritadministratie bevat minimaal de volgende gegevens:

- Het aantal uitgevoerde reizigersritten, uitgesplitst per gemeente en doelgroep;
- De volledige ritplanning, inclusief reizigersnamen, volgorde van ophalen en wegbrengen, tijden en voertuigtype.
- Chauffeursnummer per rit.
- Het kenteken van het ingezet voertuig.



- Alle overschrijdingen van de ophaal- en afzetmarges, inclusief de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer, waaronder maar niet uitsluitend, ongevallen met voertuigen of passagiers.

De ritadministratie vormt de basis voor controle van declaraties en facturen, analyse van de uitvoering van het vervoer en interne en externe verantwoording door de opdrachtgever.

Selectie, export en rapportage van ritgegevens

265. De opdrachtnemer verstrekt de bovengenoemde gegevens maandelijks en gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever.

266. De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de juistheid en volledigheid van de ritadministratie steekproefsgewijs te (laten) controleren. De opdrachtnemer verleent hierbij volledige en kosteloze medewerking.

Informatievoorziening aan ouders/verzorgers

267. De opdrachtnemer verstrekt ouders/verzorgers toegang tot gepersonaliseerde vervoersinformatie via:

- a) een gebruiksvriendelijke app (Android/iOS); en
- b) een webportaal toegankelijk via computer, tablet en smartphone.

De app en het webportaal bieden minimaal:

- geplande ophaal- en afzettijden;
- realtime ritstatus (zoals *onderweg, vertraging, bijna ter plaatse*);
- informatie over de vaste chauffeur en het voertuig;
- actuele route- en GPS-informatie van het eigen kind;
- mutaties die betrekking hebben op het eigen kind;
- mogelijkheid tot ziek- en betermelding;
- mogelijkheid om klachten of meldingen in te dienen.

Het webportaal biedt minimaal dezelfde informatie en hetzelfde gebruiksgemak als de app.

Realtime inzage voor de opdrachtgever

268. De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever continue en realtime digitale inzage in onder andere:

- actuele routes en ritstatussen;
- geplande, gewijzigde en uitgevoerde ritten;
- gerealiseerde instap-, uitstap- en rit tijden;
- structurele en incidentele mutaties;
- ziek- en betermeldingen;
- actuele inzet van chauffeurs en voertuigen;
- voertuig- en GPS-informatie;
- routewijzigingen per reizigersrit.

De informatie is filterbaar per periode (bijvoorbeeld per dag, week of maand).

Download- en exportmogelijkheden

269. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opdrachtgever via de applicatie te allen tijde gegevens kan downloaden in een gangbaar formaat (bijvoorbeeld XLS of CSV), waaronder:

- Een volledig overzicht van rit- en vervoersgegevens;
- Een actuele routeplanning met minimaal:
 - route;
 - reiziger;
 - gewenste ophaal /afzettijd;
 - geplande ophaal /afzettijd;
 - gerealiseerde ophaal- en afzettijden.
- Gegevens voor analyse, controle en interne verantwoording.