

Programma van Eisen – Vervoer op Maat

Wet- en regelgeving	
1.	Opdrachtnemer handelt bij de organisatie en uitvoering van het vervoer conform de voorgeschreven wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van het vervoer van personen / medewerkers.
2.	Opdrachtnemer beschikt over alle vereiste vergunningen en verzekeringen ten aanzien van het vervoer van personen / medewerkers.
3.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct op de hoogte van wijzigingen ten aanzien van vereiste vergunningen en dergelijke en doet afschriften hiervan toekomen.
4.	De Opdrachtnemer zet voor het vervoer van de medewerkers uitsluitend vervoermiddelen in die voldoen aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld, zoals APK en taxikeuring.
5.	Vervoermiddelen worden conform wettelijke regelgeving goedgekeurd door de Rijksdienst van het wegverkeer. Dit geldt eveneens voor de voorzieningen die zijn aangebracht in de vervoermiddelen voor het vervoer van gehandicapte medewerkers.
6.	De chauffeurs van Opdrachtnemer voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor het vervoer per bus, midi-bus, taxi-bus en rolstoelbus en handelen conform relevante voorschriften.
7.	Opdrachtnemer zet chauffeurs in conform de bepalingen wat betreft rij- en rusttijden in de toepasselijke rijtijdenwetgeving.

Kwaliteit chauffeurs	
8.	Voor elke rit wordt zoveel als mogelijk een vaste chauffeur ingezet.
9.	De chauffeurs van Opdrachtnemer zijn correct en uniform gekleed met het bedrijfslogo zichtbaar, zodat te allen tijde voor de medewerkers en Opdrachtgever duidelijk is wie de chauffeur is.
10.	De chauffeurs van Opdrachtnemer zijn in het bezit van de noodzakelijke rijvaardigheidsbewijzen.

11.	De chauffeurs van Opdrachtnemer zijn in het bezit van een geldige chauffeurspas.
12.	De chauffeurs van Opdrachtnemer zijn vrij van alcohol, verdovende en andere rijgedrag beïnvloedende middelen (waaronder tevens begrepen medicijnen) tijdens het verrichten van het vervoer.
13.	De chauffeurs van Opdrachtnemer roken niet in het vervoermiddel en zien er op toe dat ook door anderen in het vervoermiddel niet wordt gerookt. Opdrachtgever ziet erop toe dat gebruik wordt gemaakt van de aangewezen rookplekken bij MidZuid gedurende de wachttijden.
14.	De chauffeurs van Opdrachtnemer eten en drinken niet in het vervoermiddel en zien er op toe dat ook door anderen in het vervoermiddel niet wordt gegeten of gedronken.
15.	De chauffeurs van Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat de orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd middels een passende persoonsbenadering.
16.	De chauffeurs van Opdrachtnemer hebben kennis van alle – binnen het vervoersgebied – feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen.
17.	De chauffeurs van Opdrachtnemer halen de sleutels uit het contact als het vervoermiddel wordt verlaten, dan wel nemen de sleutel mee buiten het voertuig als deze voorzien is van een Smart Key of Proximity Key
18.	De chauffeurs van Opdrachtnemer dragen zorg voor het veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van de veiligheidsgordel en onder meer het met gepaste snelheid nemen van bochten en drempels.
19.	De chauffeurs van Opdrachtnemer zijn gedurende de rit alert op het gedrag van de medewerkers van WAVA en maken hiervan indien van toepassing melding bij de contactpersoon van WAVA.
20.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle chauffeurs die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), die relevant is voor het verrichten van vervoerswerkzaamheden met kwetsbare doelgroepen. De VOG mag op het moment van inzet van de chauffeur niet ouder zijn dan 3 jaar. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst steekproefsgewijs te controleren of aan deze eis wordt voldaan.
21.	De chauffeurs van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal voldoende.

22.	De chauffeurs van Opdrachtnemer beschikken over voldoende gezichtsvermogen en gehoor om veilig het vervoer uit te kunnen voeren.
23.	De chauffeurs van Opdrachtnemer gedragen zich correct ten opzichte van de medewerkers van WAVA.
24.	De chauffeurs van Opdrachtnemer zijn behulpzaam bij het in- en uitstappen.
25.	De chauffeurs van Opdrachtnemer hebben kennis van de voor hen geldende, in de Overeenkomst en het Programma van Eisen opgenomen bepalingen en houden zich hieraan.
26.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle mogelijke schade vanwege het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de kwaliteit van de chauffeurs.
27.	Bij het niet nakomen van de eisen aan de kwaliteit van de chauffeurs dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever de desbetreffende chauffeur te vervangen.

Vervoermiddelen	
28.	De vervoermiddelen die worden ingezet zijn comfortabel voor de medewerkers van WAVA. Dat wil zeggen groter dan bv. VW transporter, Citroen Jumpy, Peugeot Expert, Opel Vivaro, Mercedes Vito of Ford Transit Custom Connect of vergelijkbaar. De voertuigen tevens te beschikken over een lage instap om een gemakkelijke en veilige toegang te waarborgen.
29.	De vervoermiddelen bieden voldoende binnenruimte en zitruimte voor alle medewerkers die meegaan met de rit. De stoelafstand bedraagt minimaal 70 cm.
30.	De vervoermiddelen zijn aantoonbaar ingericht op comfort voor de doelgroep.
31.	De vervoermiddelen zijn voorzien van een track & trace systeem, waarmee de locatie en ritgegevens van het voertuig realtime gevolgd kunnen worden. De Opdrachtnemer stelt deze informatie desgevraagd beschikbaar aan de Opdrachtgever ten behoeve van monitoring, ritoptimalisatie en het afhandelen van vragen of klachten.
32.	Minimaal 80% van de vervoermiddelen die worden ingezet gedurende de uitvoer van de Opdracht zijn niet ouder dan 8 jaar.
33.	De vervoermiddelen voldoen minimaal aan de milieunorm Euro 6.

34.	<p>De Opdrachtnemer dient de opdracht uit te voeren in overeenstemming met de vereisten uit de Europese Richtlijn (EU) 2019/1161 inzake de bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (Clean Vehicles Directive, CVD).</p> <p>De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de uitvoering van de opdracht minimaal 38,5% van de ingezette voertuigen emissievrij is.</p> <p>Onder emissievrije voertuigen wordt verstaan: voertuigen zonder uitlaatemissies van CO₂ en luchtverontreinigende stoffen, conform de definities zoals opgenomen in de CVD.</p>
35.	De vervoermiddelen zijn voorzien van All Season banden of in de winter voorzien van winterbanden zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een veilige wijze kan plaatsvinden.
36.	De vervoermiddelen beschikken over een goed functionerende verwarming en goed functionerende airconditioning.
37.	De vervoermiddelen hebben een representatief uiterlijk en zijn schadevrij.
38.	De bekleding en binnenkant van de vervoermiddelen zijn schoon. Er mogen geen sporen van roken, eten of drinken in het vervoermiddel aanwezig zijn.
39.	De vervoermiddelen zijn goed toegankelijk voor de te vervoeren medewerkers van WAVA en beschikken over een lage instap om een gemakkelijke en veilige toegang te waarborgen. Daarnaast dienen de vervoermiddelen voldoende zitruimte te bieden. De minimale stoelafstand tussen zitrijen bedraagt 68 cm, zodat medewerkers comfortabel kunnen zitten gedurende de rit.
40.	De vervoermiddelen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoons, waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en waarvan eveneens gebruik kan worden gemaakt bij noodsituaties.
41.	<p>De Opdrachtnemer zet uitsluitend vervoersmiddelen in waarbij de zitplaatsen zodanig zijn opgesteld dat medewerkers niet in een zogenoemde treinzit (zitplaatsen direct tegenover elkaar) zijn gepositioneerd.</p> <p>Alle zitplaatsen dienen in de rijrichting te zijn geplaatst, zodanig dat het comfort, de persoonlijke ruimte en het gevoel van veiligheid van de reiziger worden bevorderd.</p>
42.	De vervoermiddelen zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO-doos en een goedgekeurde brandblusser.
43.	In de vervoermiddelen is per zitplaats een goedgekeurde veiligheidsgordel aanwezig.
44.	In de vervoermiddelen is een lijst van contactpersonen van WAVA aanwezig en een lijst van de te vervoeren medewerkers van Opdrachtgever.

45.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor controle te houden op de vervoermiddelen, bijvoorbeeld via een steekproef.
46.	Bij vaststelling van ernstige gebreken aan het materieel heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid het vervoer met het betreffende vervoermiddel onmiddellijk stop te zetten. Indien de Opdrachtnemer niet in staat is binnen de eigen organisatie voor vervanging te zorgen kan WAVA in dat geval dat gedeelte van het vervoer op kosten van de Opdrachtnemer uit laten voeren door een derde.

Vervoerplan	
47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de routeplanning. De Opdrachtnemer maakt een vervoerplan op basis van het bepaalde in bijlage 9 (overzicht te vervoeren medewerkers) van het aanbestedingsdocument om het vervoer op een zo efficiënt mogelijk wijze uit te voeren.
48.	Het actuele en van toepassing zijnde vervoerplan dient te allen tijde inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.
49.	Opdrachtnemer verwerkt structurele wijzigingen in het vervoerplan binnen 12 uur, zoals het aanmelden van een nieuwe medewerker voor het vervoer of een wijziging van Opstapplaats.
50.	Incidentele mutaties, zoals verlof en ziekte kunnen door Opdrachtgever en / of de betrokken medewerkers opgegeven worden tot een half uur voordat de betrokken werknemer op een bepaalde dag wordt opgehaald.
51.	De Opdrachtnemer dient doorgegeven mutaties van medewerkers en/of (structurele) wijzigingen in de routeplanning door te voeren indien dit het totale vervoer efficiënter laat verlopen.
52.	Opdrachtnemer stelt WAVA direct op de hoogte van wijzigingen in het vervoerplan.

Dienstverlening	
53.	Opdrachtnemer neemt uitsluitend opdrachten in behandeling voor het Vervoer op Maat die (een van) de bevoegde personen van WAVA schriftelijk of per e-mail aan de Opdrachtnemer heeft doorgegeven.
54.	Wijzigingen in de door WAVA bevoegde personen, kunnen slechts door de door de Opdrachtgever aangewezen eindverantwoordelijke van het vervoer plaatsvinden.
55.	Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Medewerkers van de Opdrachtgever kunnen door de Opdrachtnemer niet worden uitgesloten van vervoer, ook niet

	wanneer zij woonachtig zijn in een andere gemeente dan Oosterhout, Drimmelen, Geertruidenberg of Altena.
56.	<p>Het vervoer geschiedt dagelijks op werkdagen (maandag t/m vrijdag) voor en na de bloktijden, te weten:</p> <p>In de ochtend 8.00 – 12.15 uur In de middag 12.30 – 16.45 uur</p> <p>Medewerkers kunnen één van de twee bloktijden werken, of beide bloktijden werken op een werkdag en dienen vóór aanvang van de bloktijd aanwezig te zijn op de Werklocatie.</p>
57.	WAVA kent geen collectieve vakantiesluiting gedurende de zomerperiode. Vanwege de vakantieperiode kan wel met een aangepast vervoerschema worden gewerkt in verband met minimale bezetting. Het vervoer vindt niet plaats op de reguliere feestdagen (Nieuwjaar, Koningsdag, Pasen, Hemelvaart, Bevrijdingsdag, Pinksteren, Eerste en Tweede Kerstdag), op de collectieve vrije dagen conform de voor de medewerkers geldende CAO en op 2 door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen per jaar. Deze vastgestelde 2 vrije dagen worden jaarlijks in oktober voor het daaropvolgende kalenderjaar door Opdrachtgever vastgesteld en tijdig gecommuniceerd aan Opdrachtnemer.
58.	De medewerker wordt niet later dan maximaal 5 minuten na het afgesproken tijdstip opgehaald bij zijn / haar Opstapplaats.
59.	De medewerker arriveert uiterlijk tussen de 15 minuten en 5 minuten voor de aanvang van de bloktijd op zijn / haar Werklocatie.
60.	Indien de medewerker voor de bloktijd niet klaar staat bij zijn / haar Opstapplaats, neemt de (chauffeur van) Opdrachtnemer telefonisch contact op met de contactpersoon van WAVA. De chauffeur wacht niet.
61.	De medewerker wordt niet later dan 15 minuten na het einde van zijn bloktijd bij zijn / haar Werklocatie opgehaald en teruggebracht naar zijn / haar Opstapplaats.
62.	Na de bloktijd vertrekt de chauffeur pas als alle medewerkers die met het vervoer naar huis moeten aanwezig zijn.
63.	<p>De maximum reistijd voor het vervoer van een medewerker bedraagt 60 minuten per enkele reis. Uitzonderlijke gevallen zijn toegestaan, mits vooraf door WAVA schriftelijk of</p> <p>per e-mail toestemming is verleend. Bij vertragingen groter dan 10 minuten waarschuwt (de chauffeur van) Opdrachtnemer de contactpersoon van WAVA.</p>

64.	Deze maximale tijdsduur is gerekend vanaf het moment dat de medewerker instapt tot en met het moment dat de medewerker uitstapt.
65.	De medewerker wordt alleen op de met de Opdrachtgever overeengekomen Opstapplaats opgehaald of teruggebracht. Medewerkers kunnen niet zelf met de chauffeurs wijzigingen overeenkomen. Eventuele wijzigingen op grond van afspraken tussen een medewerker en een chauffeur zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
66.	Het staat Opdrachtnemer vrij om passagiers te laten overstappen, mits dat niet vaker gebeurt dan tweemaal per enkele reis.
67.	Op het vervoer van medewerkers voor de opdrachtgever is een één-op-één zitplaatsverdeling (1 medewerker op 1 zitplaats) van toepassing.
68.	Het staat Opdrachtnemer vrij om combinatieritten met andere passagiers dan medewerkers van WAVA te rijden, mits minimaal 24 uur vooraf door WAVA schriftelijk of per e-mail toestemming is verleend en deze combinatieritten aantoonbaar ten gunste komen van de reistijd van de WAVA-medewerkers. Opdrachtgever is enkel vergoeding verschuldigd voor de eigen medewerkers.
69.	Bijzonderheden omtrent de te vervoeren medewerkers dienen in acht te worden genomen, zoals het gebruik van rolstoel. Dit geldt ook voor bijzonderheden die zich op een later moment voordoen en als gevolg daarvan op dit moment (nog) niet bekend zijn. Deze mutaties hebben geen financiële consequenties.
70.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor controle te houden op de uitvoering van de Opdracht, bijvoorbeeld via een steekproef.

Communicatie

71.	Opdrachtnemer is vanaf minimaal een half uur voordat de eerste medewerker van WAVA bij zijn / haar Opstapplaats wordt opgehaald tot minimaal een half uur nadat de laatste medewerker van WAVA bij zijn / haar Opstapplaats is afgezet bereikbaar, op dagen dat het Vervoer op Maat operationeel is. Buiten deze tijden kan worden volstaan met een berichtendienst.
72.	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een toegankelijk reizigersstelsel met een online portal en/of mobiele applicatie (app) voor medewerkers. Het systeem biedt medewerkers minimaal de mogelijkheid om ritten digitaal af te melden tot uiterlijk één uur vóór aanvang van de rit. Telefonische aan- en afmelding blijft beschikbaar als aanvullende mogelijkheid voor gebruikers die niet digitaal kunnen aanmelden. Digitaal aan- en afmelden via de online portal en/of app dient echter de primaire werkwijze te zijn.

73.	Opdrachtnemer stelt één werknemer aan als vast aanspreekpunt voor alle voorkomende vragen. Vervanging van het aanspreekpunt wordt vooraf overlegd.
74.	De communicatie betreffende de Opdracht vindt uitsluitend plaats met de Opdrachtnemer. Eventuele communicatie met door Opdrachtnemer in te schakelen en door Opdrachtgever goedgekeurde derden is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
75.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een spoedige en adequate klachtenbehandeling. De door Opdrachtnemer ontvangen klachten worden dezelfde werkdag nog aan WAVA gemeld.
76.	Klachten worden uiterlijk binnen vijf werkdagen behandeld. WAVA wordt over de oorzaken van de klacht en de genomen maatregelen geïnformeerd.

Rapportage en evaluatie

77.	<p>Opdrachtnemer rapporteert minimaal de onderstaande informatie uit de ritadministratie en ritregistratie aan WAVA, en stelt deze gegevens digitaal beschikbaar via een beveiligd online portal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de vervoerde medewerkers; • Een overzicht van de mutaties gedurende de periode; • Een overzicht van de klachten; • Een overzicht van de ritten waarbij de maximale reisduur is overschreden; • Een overzicht van medewerkers die niet op tijd zijn opgehaald (meer dan 5 minuten na het afgesproken tijdstip); • Een overzicht van de ritten waarbij medewerkers te vroeg (meer dan 15 minuten voor bloktijd) of te laat (minder dan vijf minuten voor bloktijd) zijn gebracht; • Een overzicht van de ritten waarbij medewerkers te laat (meer dan 15 minuten na bloktijd) zijn opgehaald; • Een overzicht van de loosmeldingen, inclusief een duidelijke registratie van de medewerker, het tijdstip, de locatie en de geverifieerde reden; • Een overzicht van alle ritten die buiten de vooraf vastgestelde bloktijden zijn gereden; • Incidenten tijdens het vervoer; indien een incident heeft voorgedaan, dient de Opdrachtnemer dit direct aan de Opdrachtgever te melden.
-----	---

	Deze informatie is te allen tijde digitaal beschikbaar voor WAVA.
78.	De informatie is actueel (niet ouder is dan 24 uur) en dient minimaal 24 maanden beschikbaar te zijn.
79.	Opdrachtnemer rapporteert binnen één maand na afloop van het kalenderjaar, over het voorgaande kalenderjaar een overzicht waarin per medewerker per maand vermeld staat hoe veel dagen deze medewerker gebruik heeft gemaakt van het Vervoer op Maat.
80.	<p>Opdrachtnemer evalueert het Vervoer op Maat kosteloos twee keer per jaar samen met Opdrachtgever. Uiterlijk één week voorafgaand aan dit overleg verstrekt Opdrachtnemer een rapportage aan Opdrachtgever.</p> <p>Tijdens het overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • lopende zaken; • informatievoorziening; • financiën; • klachtenoverzichten (indien van toepassing); • duurzaamheidsrapportage; • geconstateerde onvolkomenheden (indien van toepassing). <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het overleg en draagt zorg voor het tijdig delen van het verslag met Opdrachtgever na afloop van het overleg.</p>

Facturatie	
81.	Uitsluitend opdrachten die (een van) de bevoegde personen van WAVA schriftelijk of per e-mail aan de Opdrachtnemer heeft doorgegeven, kunnen leiden tot facturatie.
82.	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van door de vervoerder werkelijk en rechtmatig vervoerde medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag wel een medewerker factureren die rechtmatig in het actuele vervoerplan was opgenomen, maar niet vervoerd is omdat hij / zij te laat was afgemeld, of niet vervoerd is om dat hij / zij niet op tijd bij de Opstapplaats aanwezig was. Voor inzet buiten de overeengekomen bloktijden geldt dat per ingezet vervoermiddel wordt gefactureerd, ongeacht het aantal vervoerde personen. Extra kosten die Opdrachtgever moet maken als gevolg van het niet of onjuist nakomen van de

Met opmerkingen [R1]: Check opmaak.

	afspraken door Opdrachtnemer (buiten onvoorziene omstandigheden om), worden door Opdrachtgever in mindering gebracht op de factuur.
83.	Uitgangspunt is dat de factuur duidelijk en eenvoudig te controleren is. WAVA bepaalt na voorlopige gunning in overleg met de Opdrachtnemer de lay-out van de factuur en welke gegevens hier op vermeld dienen te worden. De factuur dient in ieder geval te vermelden welke medewerkers wanneer vervoerd zijn. Daarnaast dienen de facturen uitgesplitst te worden naar de volgende categorieën: per doelgroep, per gebied (gebied 1 en gebied 2), SW en participatie. In de toekomst kan worden verlangd dat de factuur via Peppol wordt aangeleverd.
84.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Tarieven

85.	Alle bedragen die betrekking hebben op de onderhavige aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn exclusief de wettelijk verschuldigde BTW.
86.	De tarieven zijn gebaseerd op het prijspeil 2025 en 2026 en zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst vast. Per 1 januari 2027 worden zij jaarlijks geïndexeerd met de NEA- index.
87.	De Opdrachtnemer dient één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefswijziging de nieuwe tarieven schriftelijk bij WAVA in. Prijswijzigingen als gevolg van indexering zijn pas geldig en mogen als gevolg daarvan pas worden doorgevoerd en gefactureerd na schriftelijke goedkeuring van WAVA.
88.	Het staat WAVA vrij om binnen het Werkgebied aanvullende Werklocaties aan te wijzen. Aangewezen medewerkers worden voor hetzelfde tarief naar deze Werklocaties vervoerd als het tarief voor vervoer naar de vaste Werklocatie. Indien een dergelijke toevoeging van een extra Werklocatie aantoonbaar onredelijk kostenverhogend doorwerkt, worden daarvoor andere tarieven overeengekomen, gebaseerd op het verschil in kosten.

Social Return

89.	Opdrachtnemer levert een bijdrage aan Social Return on Investment (SROI). Concreet betekent dit dat de Opdrachtnemer zich inspant om ten minste 5% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw) aan te wenden voor social return.
-----	---