Programma van Eisen

Routegebonden vervoer PlusOV

m.i.v. 1 augustus 2027

Inhoudsopgave

1 INLEIDING 5

2 UITVOERING 6

2.1 CENTRAAL REGISTRATIESYSTEEM VOOR RITOPDRACHTEN EN TERUGKOPPELING 6
2.2 VERVOERSPLICHT, PLANKADERS EN SPELREGELS 6
2.2.1 Plankaders 6
2.2.2 Routes blijven intact bij tijdelijk afmelden 8
2.2.3 Bij vertrek en aankomst 8
2.2.4 Begeleiding in het vervoer 9
2.2.5 Hulpmiddelen en liftgebruik 9
2.3 PLANNING, MUTATIES EN OPTIMALISATIE 10
2.3.1 Weekplanning 11
2.3.2 Toetsing door PlusOV 11
2.4 STABILITEIT IN CHAUFFEURSINZET 12
2.5 VERPLICHTE KENNISMAKING VOORAF 12
2.6 INFORMATIEVOORZIENING NA AANMELDING 12
2.7 VERVOERREGLEMENT 13
2.8 MOBIELE APP 13
2.9 TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID 13
2.9.1 Openingstijden en wachttijd 13
2.9.2 Keuzemenu 14
2.9.3 Monitoring 14
2.9.4 Opnemen en bewaren van gesprekken 14
2.10 BEREIKBAARHEID PER E-MAIL 14
2.11 REGISTREREN VAN TIJDELIJKE AFWEZIGHEIDSMELDINGEN 14
2.12 INCIDENTEN EN ONGEWENST GEDRAG 15
2.13 ONDERAANNEMING 15

3 PERSONEEL 16

3.1 PROJECTLEIDER 16
3.2 MEDEWERKERS DIE CONTACT HEBBEN MET (OUDERS/VERZORGERS VAN) REIZIGERS 16
3.3 CHAUFFEURS 17
3.3.1 Wettelijke eisen en scholing 17
3.3.2 Werkwijzen 17
3.3.3 Veiligheid en verzorging 18
3.3.4 Rijgedrag en voertuiggebruik 18
3.3.5 Communicatie en rapportage 18
3.3.6 Rolstoelvervoer 19
3.4 BEGELEIDERS 19
3.5 GEDRAG VAN PERSONEEL 19

4 MATERIEEL 20

4.1 VOERTUIGEISEN ALGEMEEN 20
4.2 ANDERE VOERTUIGEISEN BIJ BELEIDSWIJZIGING 21
4.3 ROLSTOELVERVOER 21

4.3.1 Eisen aan voertuigen bij rolstoelvervoer ... 21
4.3.2 Veilig vervoer van rolstoelen ... 22
4.4 MILIEUEISEN ... 22
4.4.1 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als 'niet zero emissie' ... 22
4.4.2 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als 'zero emissie' ... 22
4.4.3 Eisen aan de hoeveelheid 'zero emissie' ... 22

5 DATALEVERING ... 24

5.1 ALGEMENE EISEN AAN SYSTEMEN EN DATACOMMUNICATIE ... 24
5.2 NIET-DATA ... 24
5.3 GPS-TOELEVERING ... 25
5.4 DATA UITVAL ... 25
5.5 OVERDRACHT VAN OPGESLAGEN DATA ... 25

6 VERGOEDINGEN, KORTINGEN EN BOETES ... 26

6.1 VERGOEDINGEN ... 26
6.2 HET AANTAL TE VERGOEDEN BELADEN KILOMETERS ... 27
6.2.1 Kortingen voor routes langer dan 60 kilometer ... 28
6.3 KORTINGEN VANWEGE VERTRAGINGEN ... 28
6.4 AFMELDINGEN EN AFWEZIGHEID ... 29
6.5 INDEXERING ... 29
6.6 MONITORING EN HANDHAVING ... 29
6.7 TX-KEURMERK EN NALEVEN CAO ... 31
6.7.1 Toe te passen boete bij verlies van TX-keurmerk ... 31
6.7.2 Toe te passen boete bij niet naleving van de cao ... 31
6.7.3 Bij herhaalde niet-nakoming ... 32
6.8 FACTUURVEREISTEN ... 32
6.9 ACCOUNTANTSCONTROLE EN -VERKLARING ... 32
6.9.1 Verantwoordelijkheden en kosten ... 32
6.9.2 Reikwijdte en inhoud van de controle ... 33
6.9.3 Controleprotocol en formats ... 34

7 KLACHTEN ... 35

8 IMPLEMENTATIE, OVERLEG EN AUDITS ... 37

8.1 IMPLEMENTATIEPLAN ... 37
8.1.1 Verplichting en doel ... 37
8.1.2 Inhoud en vereisten ... 37
8.1.3 Beoordeling en uitvoering ... 37
8.2 OVERLEG ... 37
8.3 REIZIGERSONDERZOEK ... 38
8.4 AUDIT ... 38

9 DATA EN PRIVACY ... 39

9.1 UITGANGSPUNTEN EN TOEPASSELIJKHEID ... 39
9.2 VERTROUWELIJKHEID EN GEBRUIKSBEPERKINGEN ... 39
9.3 VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS ... 39
9.4 EIGENDOM EN OVERDRACHT VAN DATA ... 40

9.5 BEËINDIGING 40

Bijlagen:

B1. Beschrijving data-interfaces en .yml bestand

B2. Procedure escalaties in het vervoer

B3. Toelichting op de indicaties

1 Inleiding

Voorliggend programma van eisen heeft betrekking op de uitvoering van het routegebonden vervoer (hierna te noemen: RGV) van de gemeenten Hattem, Heerde, Epe, Voorst, Lochem, Zutphen en Brummen vanaf 1 augustus 2027. Het RGV heeft betrekking op leerlingenvervoer, Wmo-dagbestedingsvervoer en Jeugdwetvervoer. De primaire functie van dit vervoer is het dagelijks vervoeren van kwetsbare inwoners – met name kinderen en volwassenen met een beperking – naar school, dagbesteding of andere zorglocaties. De uitvoering van het routevervoer gebeurt op basis van de in de betreffende gemeenten geldende verordeningen en beleidsregels.

De Gemeenschappelijke Regeling PlusOV (Bedrijfsvoeringsorganisatie) (hierna te noemen: PlusOV) treedt op als aanbestedende dienst en opdrachtgever. Waar PlusOV of opdrachtgever wordt geschreven wordt deze Gemeenschappelijke Regeling PlusOV bedoeld en dus niet de gemeenten zelf. PlusOV heeft als doel om het routegebonden vervoer duurzaam, doelmatig en passend bij de doelgroep te organiseren. PlusOV fungeert als eerste aanspreekpunt voor de vervoerder. Voor de dagelijkse operatie zal er uiteraard overleg zijn tussen vervoerder en gemeenten. Indien nodig overlegt PlusOV met gemeenten.

Anders dan voorheen zijn Vervoerders vanaf 1 augustus 2027 verantwoordelijk voor zowel de regie over, als de uitvoering van het vervoer. Daarmee ligt de planning, de uitvoering en de dagelijkse communicatie bij de Vervoerders. PlusOV heeft geen eigen rol in de dagelijkse operatie.

Binnen de opdracht is sprake van meerdere percelen die in de aanbestedingsleidraad zijn gedefinieerd. In dit programma van eisen wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen de Vervoerder bij het uitvoeren van de opdracht moet voldoen.

2 Uitvoering

2.1 Centraal registratiesysteem voor ritopdrachten en terugkoppeling

PlusOV voorziet in een centraal registratiesysteem. Vervoerder moet hierop aansluiten. Het gaat om één centrale database waarin gemeenten vervoeropdrachten invoeren en waar Vervoerder(s) deze gegevens ophalen en zorgen voor terugkoppeling over de planning, afmeldingen, absenties en een live terugkoppeling over de uitvoering.

Het is de Vervoerder niet toegestaan om ritten uit te voeren (noch deze te declareren) als hiervoor niet vooraf een geldige ritopdracht is vastgelegd in het centrale registratiesysteem. Het is de Vervoerder niet toegestaan om op verzoek van ouders/verzorgers wijzigingen in de ritopdracht door te voeren.

Bij het schrijven van dit document is EasyRegie het beoogde registratiesysteem. Om die reden wordt in dit document de term *EasyRegie* gehanteerd. PlusOV behoudt zich echter het recht voor om, gedurende de looptijd van de opdracht, over te stappen naar een ander registratiesysteem. Vervoerder is in dat geval verplicht zijn medewerking te verlenen aan de omzetting zonder dat dit leidt tot ~~aanvullende vergoedingen of~~ aanpassing van contractuele verplichtingen. De eventuele kosten hiervan specificeert en onderbouwt de Vervoerder vooraf en legt deze eerst ter goedkeuring voor aan PlusOV. De eerste € 1.500 daarvan moet de Vervoerder zelf dragen.

De eisen aan de datalevering door Vervoerder aan EasyRegie is verder uitgewerkt in hoofdstuk 5.

2.2 Vervoersplicht, plankaders en spelregels

De Vervoerder heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke rit die voor een reiziger is aangemeld uitgevoerd moet worden. Dit moet plaatsvinden binnen de onderstaande plankaders en spelregels.

2.2.1 Plankaders

Maximale reistijd	Tenzij de gemeente voor een specifieke reiziger iets anders heeft bepaald geldt: **Voor ritten binnen dezelfde gemeente** De maximale individuele reistijd bedraagt 1,3x de directe reistijd. Indien deze berekende maximale reistijd minder dan 45 minuten bedraagt, wordt de maximale reistijd vastgesteld op 45 minuten. **Voor alle overige ritten** De maximale individuele reistijd bedraagt 1,3x de directe reistijd. Indien deze berekende maximale reistijd minder dan 60 minuten bedraagt, wordt de maximale reistijd vastgesteld op 60 minuten. Voorbeelden: - Een rit binnen dezelfde gemeente. Rechtstreekse (directe) reistijd is 20 minuten. Rekensom is 1,3x 20 = 26 minuten. Dat is minder dan 45. De maximale individuele reistijd blijft 45 minuten. - Een rit buiten de gemeente. Rechtstreekse (directe) reistijd is 40 minuten. Rekensom is 1,3x 40 = 52 minuten. Dat is minder dan 60. De maximale individuele reistijd blijft dan 60 minuten.

	- Een rit buiten de gemeente. Rechtstreekse (directe) reistijd is 59 minuten. Rekensom is 1,3x 59 = 77 minuten. De maximale individuele reistijd is dan niet 60 maar 77 minuten. De individuele reistijd is de geplande tijd die een Reiziger in het voertuig doorbrengt, gerekend vanaf het moment van instappen tot het moment van uitstappen. Dat is inclusief de tijd als gevolg van het ophalen of afzetten van andere Reizigers, omrijden en tussentijds stilstaan. De rechtstreekse (directe) reistijd is de theoretische reistijd van het instapadres naar het uitstapadres indien de Reiziger rechtstreeks wordt vervoerd zonder ophalen of afzetten van andere Reizigers en het daarmee samenhangende omrijden of tussentijds stilstaan.
Aankomst- en vertrektijden	Tenzij de gemeente voor een specifieke reiziger iets anders heeft bepaald geldt: - Bij leerlingenvervoer bepalen de schooltijden (uitgangspunt is hiervoor de schoolgids) de planning. - Bij jeugdvervoer en bij dagbestedingsvervoer bepalen de tijden van de instelling de planning. De gemeente legt deze tijden per reiziger in de ritopdracht (vervoersschema) vast. De uitvoeringsplanning moet erop gericht zijn dat het voertuig: - Aankomt tussen 15 en 5 minuten vóór de begintijd van de school of instelling. - Aanwezig is op het moment van de eindtijd van de school of instelling, tenzij er sprake is van meerdere ophaallocaties met dezelfde eindtijd. - Bij een combinatie van twee ophaallocaties met dezelfde eindtijd: op het moment van de eindtijd aanwezig is bij de eerste ophaallocatie en uiterlijk 10 minuten na de eindtijd aanwezig is bij de tweede ophaallocatie. - Niet meer dan twee ophaallocaties met dezelfde eindtijd met elkaar combineert.
Combinatiebeperkingen	1. Reizigers met de indicatie voor solo vervoer mogen niet worden gecombineerd met andere reizigers. 2. Reizigers met de indicatie kleinschalig vervoer mogen met maximaal 2 andere reizigers (dus in totaal 3 reizigers + de chauffeur in het voertuig) worden gecombineerd. 3. Reizigers, zonder bovenstaande indicaties, van het leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer mogen gecombineerd worden in één route. Reizigers van het dagbestedingsvervoer mogen niet gelijktijdig in het voertuig worden gecombineerd met leerlingenvervoer en ook niet met jeugdwetvervoer. 4. Combinaties met reizigers van andere gemeenten (buiten PlusOV) mogen niet worden gemaakt. Hierop kan PlusOV in specifieke situaties en na zorgvuldige afweging van kwaliteit, financiën en beheersbaarheid uitzonderingen toestaan.

Stage-vervoer	Vervoer van/naar een stageplek is mogelijk als de gemeente hiervoor toestemming geeft. De gemeente bepaalt daarbij ook of er wel of geen stage-vervoer plaatsvindt tijdens schoolvakantie-perioden.

Vervoerder moet eventuele aanwijzingen ten aanzien van LIFO (Last in, first out) / FIFO (First in, first out) / FILO (First in, last out) respecteren. Deze indicaties houden in dat de ophaal- en afzetvolgorde verplicht is voorgeschreven en moet worden aangehouden.

Tanken, laden, onderhoud en wassen van voertuigen vindt plaats buiten de uitvoering van de routes. Een voertuig begint dus planmatig altijd schoon en met voldoende voorraad energie aan een route.

2.2.2 Routes blijven intact bij tijdelijk afmelden

Tijdelijk afmelden	Een reiziger kan tijdelijk worden afgemeld voor het vervoer. Bijvoorbeeld bij ziekte. Het recht op vervoer blijft dan bestaan maar de reiziger gaat tijdelijk niet mee. Tijdelijke afmeldingen (bijvoorbeeld bij ziekte) moeten worden doorgegeven door de reiziger of diens ouders/verzorgers.
Routes blijven intact	Als een reiziger tijdelijk is afgemeld (bijvoorbeeld bij ziekte) dan mag de routeplanning niet worden aangepast. Dit betekent dat een stoel leeg blijft (en betaald wordt) zo lang het vervoerschema geldig is. Dit is bedoeld om wisselingen in de samenstelling van routes zo veel mogelijk te voorkomen. Er mogen in dergelijke gevallen dus geen routes tijdelijk worden 'gecombineerd'.
Hervatting vervoer na opheffen van de tijdelijke afmelding	Was er sprake van tijdelijke afmelding en moet reiziger de volgende dag weer reizen? Dat moet uiterlijk de dag ervoor vóór 17:30 uur worden gemeld bij de Vervoerder. Anders start het vervoer de dag daarna (overmorgen) pas weer.

2.2.3 Bij vertrek en aankomst

Haltes voor op- en afstap	Gemeenten bepalen of er gebruik wordt gemaakt van centrale haltes voor het op- en afstappen. Per reiziger kan afzonderlijk worden bepaald of van een halte in die gemeente gebruik wordt gemaakt. Als gebruik wordt gemaakt van een halte dan wijkt de ophaal- en afzetlocatie af van het huisadres.
Kamer-tot-kamer vervoer	Bij de indicatie kamer-tot-kamer vervoer wordt de reiziger opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer door de chauffeur. Uitzondering hierop is bij een rit van/naar een vakantiepark: dan is de in- en uitstap bij de centrale ingang / de slagboom van het vakantiepark. Bij kamer-tot-kamer vervoer mogen reizigers niet onbeheerd in het voertuig achterblijven.

Klaar staan voor vertrek	Als de reiziger niet klaarstaat wanneer de taxi voorrijdt en dit is de reiziger/ouders/verzorger aan te rekenen, wacht de chauffeur minimaal 2 minuten en mag daarna wegrijden. We noemen dat een loosmelding. Er komt geen tweede taxi na een verwijtbare loosmelding.
Warme overdracht	Tenzij de gemeente voor een specifieke reiziger iets anders heeft bepaald draagt de chauffeur de reiziger bij aankomst over aan iemand die aanwezig is. Dit betekent dat er iemand aanwezig moet zijn. Dit geldt voor zowel de heenreis (aankomst op school of de instelling) als de terugreis (thuis). Ook bij het gebruik van haltes dient de reiziger te worden opgevangen door een ouder/verzorger en ziet de chauffeur hier op toe.
Als er geen warme overdracht kan plaatsvinden	~~PlusOV zorgt ervoor dat er contact wordt opgenomen~~De Vervoerder neemt contact op met de ouder/verzorger om de reiziger later alsnog warm over te dragen. Als het uiteindelijk niet lukt om een warme overdracht te doen aan de ouder/verzorger, dan schakelt de Vervoerder de politie in. De Vervoerder blijft betrokken bij de reiziger totdat er een veilige overdracht heeft plaatsgevonden.

Bij een loosmelding in de ochtend (heen-route) moet de Vervoerder de reiziger of diens ouder/verzorger zo snel mogelijk telefonisch proberen te bereiken met de vraag of de terugreis doorgaat. Communicatie via SMS, pushbericht of vergelijkbare communicatiemiddelen kan daarbij aanvullend worden ingezet, maar vervangt de verplichte telefonische contactpoging niet. Komt er vóór 12:00 uur geen reactie? Dan moet de Vervoerder de terugritten als afgezegd beschouwen.

2.2.4 Begeleiding in het vervoer

Begeleiding in het vervoer betekent dat een begeleider, niet zijnde de chauffeur, meegaat in het vervoer om reizigers te begeleiden tijdens de reis. De begeleider heeft een eigen zitplaats. In de routeplanning wordt een extra zitplaats voor de begeleider gereserveerd en de Vervoerder plant deze mee in de uit te voeren route. Indien een noodzakelijke begeleider niet aanwezig is, vindt het vervoer die dag niet plaats. Er zijn twee vormen van begeleiding:

Begeleiding door derden

De begeleiding wordt verzorgd door bijvoorbeeld ouders/verzorgers, school of instelling. Hiervoor geeft de gemeente toestemming door de begeleider te registreren in EasyRegie. PlusOV bepaalt of de begeleider na afloop teruggebracht wordt naar de opstaplocatie.

Begeleiding door de Vervoerder

PlusOV kan de Vervoerder verplichten om een begeleider in het voertuig in te zetten. De eisen die aan het begeleidend personeel worden gesteld komen terug in paragraaf 3.4.

2.2.5 Hulpmiddelen en liftgebruik

Standaard stoelverhogers	Standaard stoelverhogers worden door de Vervoerder geleverd. De Vervoerder is verantwoordelijk voor het kosteloos beschikbaar stellen

	hiervan. Deze blijven in het voertuig achter en reizen niet mee met het kind.
Overige zithulpmiddelen	Overige zithulpmiddelen zoals niet-standaard stoelverhogers, aangepaste autostoeltjes, baby-autostoeltje etc. worden door de reiziger/ouders/verzorgers verzorgd. Dergelijke persoonlijke hulpmiddelen blijven niet in het voertuig achter maar op de locatie bij de reiziger zodat er geen problemen ontstaan wanneer er een ander voertuig komt voorrijden.
Hulpmiddelen die mee kunnen in het vervoer	De volgende (en hiermee vergelijkbare) hulpmiddelen kunnen mee in het vervoer: - Opvouwbare duw-rolstoel (als bagage) - Niet opvouwbare duw-rolstoel - Scootmobiel - Elektrische rolstoel - Rollator - Hulphonden - Aangepast kinderzitje - Aangepaste zitverhoger - 5- of 7-puntsgordel[1] Los te vervoeren hulpmiddelen dienen te allen tijde op juiste en veilige wijze te zijn opgeborgen dan wel vastgezet te worden in het voertuig.
Veiligheid bij het vervoeren van hulpmiddelen	Er wordt aangesloten bij de vigerende code Veilig Vervoer van Rolstoelen (code VVR) welke wordt opgesteld door Sociaal Fonds Mobiliteit (of diens opvolger).
Niet staand op de lift	In uitzondering op de code VVR is het gebruik van de rolstoellift door staande passagiers (die niet via de zijdeur kunnen) niet toegestaan.

Een toelichting op de diverse indicaties is opgenomen in bijlage B3.

Bij grootschalige overmachtssituaties, zoals extreme weersomstandigheden of code rood, beslist PlusOV of het vervoer geheel niet of gedeeltelijk niet wordt uitgevoerd. PlusOV kan hiertoe op eigen initiatief besluiten en de Vervoerder kan PlusOV verzoeken om een besluit te nemen. Uitsluitend wanneer het verzoek betrekking heeft op het vervoer van de volgende dag en PlusOV niet binnen 60 minuten na het verzoek van de Vervoerder bereikbaar of beschikbaar is om een besluit te nemen, is de Vervoerder bevoegd dit besluit zelf te nemen.

2.3 Planning, mutaties en optimalisatie

De Vervoerder is verantwoordelijk voor een kostenefficiënte en uitvoerbare planning die voor iedere reiziger voldoet aan de plankaders uit dit Programma van Eisen.

[1] De Vervoerder is niet verantwoordelijk voor de aanschaf, maar biedt wel assistentie aan ouders/verzorgers of gemeenten als zij vragen hebben over de aanschaf van bijvoorbeeld een 5/7-puntsgordel.

2.3.1 Weekplanning

Er wordt gewerkt met een **cyclische weekplanning**:

- Gemeenten voeren uiterlijk woensdag 18:00 uur nieuwe vervoersopdrachten en mutaties in EasyRegie in.
- De Vervoerder is verplicht een kennelijke onjuistheid of tegenstrijdigheid zo spoedig mogelijk en uiterlijk op donderdag om 12:00 uur bij PlusOV te melden. Vragen die de Vervoerder op donderdag vóór 12:00 uur stelt aan PlusOV, worden vóór 17:00 uur op dezelfde donderdag beantwoord.
- De Vervoerder stelt op basis hiervan een planning op voor de daaropvolgende week (maandag t/m zondag).
- Deze planning wordt uiterlijk donderdag 24:00 uur vastgelegd in EasyRegie en geldt vanaf dat moment als definitief.
- De planning is vrijdag beschikbaar voor reizigers via alle kanalen.

De weekplanning is leidend voor zowel de uitvoering als de vergoeding (zie paragraaf 6.1). Tijdelijke afmeldingen (bijvoorbeeld door ziekte) mogen niet leiden tot wijzigingen in de routestructuur en dus niet tot samenvoeging van routes. Routes worden ook dan dus altijd afzonderlijk uitgevoerd.

Individuele wijzigingen worden zodanig in de weekplanning gepast dat de bestaande routestructuur zo veel mogelijk behouden blijft en er geen volledige heroptimalisatie plaatsvindt. De Vervoerder wijzigt de routestructuur c.q. optimaliseert de integrale planning alleen bij: de start van een nieuw schooljaar, de herfstvakantie, de kerstvakantie, de voorjaarsvakantie en de meivakantie.

Uitzondering op de weekplanning: voorafgaand aan een nieuw schooljaar zijn via EasyRegie zo veel mogelijk schema's uiterlijk zes weken voor de start van het nieuwe schooljaar aangeleverd. Daarnaast geldt een stand still periode voor het leerlingenvervoer (dus niet voor jeugd en dagbesteding) van 3 weken voor de start van het schooljaar van de betreffende school t/m de derde schoolweek. In deze periode kunnen gemeenten wel nieuwe aanmeldingen en wijzigingen invoeren, maar deze hoeft de Vervoerder pas te effectueren op de eerste dag na de stand still periode. Vervoerder informeert de reiziger uiterlijk de donderdag voorafgaand aan de start van het nieuwe schooljaar over de tijdstippen van ophalen en terugbrengen.

2.3.2 Toetsing door PlusOV

PlusOV toetst periodiek de planning en uitvoering, onder meer op:

- logische en navolgbare routeopbouw;
- naleving van plankaders en ritopdrachten;
- stabiliteit in chauffeurs en reizigersgroepen;
- doelmatig gebruik van voertuigen en capaciteit;
- afwezigheid van structurele inefficiënties.

Voor de berekening van de reistijd en reiskilometers wordt gebruik gemaakt van de steeds meest recente versie van het softwareprogramma Easytravel. Hiervoor gelden de instellingen zoals beschreven in paragraaf 6.2. De snelste route volgens EasyTravel gebruiken we om te bepalen of de planning past binnen de plankaders van PlusOV (de afspraken waaraan een planning moet voldoen).

Indien structurele inefficiënties worden vastgesteld, kan PlusOV eisen dat de Vervoerder de planning aanpast nadat de Vervoerder de gelegenheid heeft gekregen om zaken toe te lichten.

2.4 Stabiliteit in chauffeursinzet

De Vervoerder dient te streven naar een zo stabiel mogelijke uitvoering van het vervoer, waarbij reizigers zoveel mogelijk worden vervoerd door dezelfde chauffeur en in een vaste samenstelling van medereizigers.

Dit betreft een inspanningsverplichting, waarvoor de Vervoerder zijn personeelsbeleid, bedrijfsvoering en ritplanning zodanig inricht dat:

- vaste routes zoveel mogelijk door vaste chauffeurs worden uitgevoerd;
- prioriteit wordt gegeven aan vaste chauffeurs op routes waar reizigers hier aantoonbaar baat bij hebben;
- wisselingen van chauffeurs en samenstellingen van reizigers zoveel mogelijk worden beperkt;
- bij onvermijdelijke wisselingen een zorgvuldige overdracht van relevante informatie over de reiziger plaatsvindt.

PlusOV kan echter in uitzonderlijke gevallen specifieke routes aanwijzen waarvoor de inzet van één vaste chauffeur een resultaatverplichting wordt. In die gevallen kan uitsluitend sprake zijn van afwijking bij overmacht, zoals ziekte.

2.5 Verplichte kennismaking vooraf

Voor het leerlingenvervoer geldt:

Voorafgaand aan de eerste rit van een reiziger met PlusOV – en aanvullend hierop ook altijd voorafgaand aan elk nieuw schooljaar – organiseert de Vervoerder een persoonlijke kennismaking tussen de reiziger (en diens ouders/verzorgers) en de chauffeur die de eerste rit uitvoert, in de vorm van een huisbezoek. Het huisbezoek vindt uiterlijk plaats op de dag voorafgaand aan de eerste rit. In geval van de start van een nieuw schooljaar wordt het huisbezoek minimaal één week voorafgaand aangekondigd.

Tijdens het huisbezoek wordt verplicht gebruikgemaakt van een door de Vervoerder vastgesteld “formulier kennismaking”. Aan de hand hiervan wordt: (1) vastgesteld of het de juiste reiziger betreft; (2) gecontroleerd of routegegevens, hulpmiddelen en NAW-gegevens correct en volledig zijn; (3) geïnventariseerd welke bijzonderheden en aandachtspunten van belang zijn voor het vervoer. Het formulier mag digitaal worden ingevuld, mits dit voor de betreffende ouder(s)/verzorger(s) geen belemmering vormt. Indien digitale invulling niet mogelijk of redelijkerwijs niet passend is, bijvoorbeeld vanwege beperkte digitale vaardigheden, biedt de Vervoerder een niet-digitale mogelijkheid aan.

De Vervoerder draagt zorg voor volledige en correcte verwerking van de formulieren, meldt bijzonderheden die niet reeds door de gemeente werden zijn vastgelegd (in EasyRegie) onverwijld aan PlusOV en borgt dat relevante informatie beschikbaar is voor alle chauffeurs die de betreffende reiziger vervoeren.

De Vervoerder verantwoordt uiterlijk één maand na de kennismaking dat een kennismaking heeft plaatsgevonden. PlusOV kan hiertoe een kopie van de formulieren verlangen.

Indien een kennismaking niet (tijdig) kan plaatsvinden, meldt de Vervoerder dit onverwijld aan PlusOV, inclusief reden en voorgestelde oplossing.

2.6 Informatievoorziening na aanmelding

De Vervoerder informeert zo snel mogelijk na de aanmelding de reiziger en zijn eventuele (wettelijk) vertegenwoordigers aangaande de aanmelding voor het vervoer, de klachtenregeling van PlusOV en de afspraken en

regels omtrent het vervoer. Bij wie een e-mailadres aanwezig is in EasyRegie gebeurt dit per e-mail en in alle overige gevallen per post. Algemeen informatiemateriaal dat per post moet worden verzonden wordt hiertoe door PlusOV samengesteld en aangeleverd. Handling- en verzendkosten zijn echter voor de Vervoerder.

2.7 Vervoerreglement

PlusOV stelt na gunning het Vervoerreglement vast. Dit is een openbaar document met uitleg over wat de reizigers mogen verwachten en welke spelregels gelden voor het vervoer. Alle betrokkenen, zoals bijvoorbeeld planners en chauffeurs, moeten steeds kennis hebben van het actuele Vervoerreglement.

Het vervoerreglement is gebaseerd op dit Programma van Eisen. Mocht het Vervoerreglement significant strijdig worden met het Programma van Eisen, dan maken PlusOV en Vervoerder hierover nadere afspraken met elkaar. Na vaststelling ervan maakt het Vervoerreglement onderdeel uit van de afspraken tussen PlusOV en Vervoerder. Het Vervoerreglement kan gedurende de looptijd worden gewijzigd door PlusOV. Elke nieuwe versie vervangt de vorige versie en maakt vanaf dat moment ook weer onderdeel uit van de afspraken. PlusOV zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij de Vervoerder.

2.8 Mobiele app

Opdrachtnemer moet een mobiele applicatie beschikbaar stellen. Hieraan worden hieraan volgende eisen gesteld:

- Ritten kunnen gemakkelijk incidenteel worden aan- en afgemeld, bijvoorbeeld bij ziekte.
- De verwachte actuele instaptijd van een rit (heen- en terugrit) is in de app te af lezen.
- Ook de verwachte aankomsttijd op de bestemming is zichtbaar, vanaf het moment dat de reiziger is ingestapt.
- De mobiele app moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen die nu en in de toekomst zijn beschreven op www.digitoegankelijk.nl en www.drempelvrij.nl.
- Is voorzien van SSL certificaat of naar oordeel van de opdrachtgever vergelijkbaar certificaat.
- Is responsive, waardoor deze op alle formaten apparaten ook aan de toegankelijkheidseisen voldoet.
- De app is voor de gebruiker gratis en werkt op alle gangbare besturingssystemen, momenteel tenminste Android en Apple.
- Een oplossing met een webbased applicatie (hybride variant) als vervanger voor de mobiele applicatie is alleen toegestaan als hiermee aan alle eisen wordt voldaan.

2.9 Telefonische bereikbaarheid

Alhoewel wordt gestimuleerd om de mobiele app te gebruiken voor eenvoudige zaken zoals ziek- en betermeldingen, is de Vervoerder ook telefonisch bereikbaar. PlusOV wijst daartoe één of meer nummers toe per Vervoerder of per perceel. De genoemde nummers zijn eigendom van PlusOV en de binnenkomende telefoontjes worden doorgeschakeld naar telefoonnummer die de Vervoerder bepaalt.

2.9.1 Openingstijden en wachttijd

Vervoerder dient elke dag waarop reizigers worden vervoerd bereikbaar te zijn vanaf 30 minuten voor aanvang van de eerste rit totdat de laatste nog te vervoeren reiziger is uitgestapt. De gemiddelde wachttijd per inkomende oproep bedraagt elke kalendermaand voor 80% van de inkomende oproepen niet meer dan 20 seconden. Bij maximaal 1% van de gesprekken per kalendermaand mag de wachttijd langer zijn dan 300 seconden. Onder

wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het moment waarop het persoonlijke contact met een medewerker aanvangt. Wordt gebruik gemaakt van een keuzemenu, dan gaat de wachttijd in op het moment dat de reiziger een keuze heeft gemaakt in het keuzemenu.

2.9.2 Keuzemenu

Het is toegestaan een eenvoudig keuzemenu met maximaal 3 opties te hanteren en het systeem biedt de mogelijkheid om op verzoek van PlusOV (tijdelijk) een (specifieke) informatieboodschap af te spelen. De reiziger krijgt (direct na keuzemenu en/of informatieboodschap) een medewerker aan de lijn. Reizigers die bellen over bijv. waar de taxi blijft, worden direct te woord gestaan en niet doorverbonden met de eventuele onderaannemer.

2.9.3 Monitoring

De Vervoerder dient PlusOV ~~middels een portaal realtime~~ dagelijks, over de voorafgaande kalenderdag, inzicht te geven in (1) het gebruik van het keuzemenu, (2) wachttijden zoals hierboven omschreven en (3) gesprekstijden.

2.9.4 Opnemen en bewaren van gesprekken

Alle inkomende gesprekken moeten door Vervoerder digitaal worden opgenomen en bewaard. Dit dient ertoe om eventuele klachten of geschillen altijd herleidbaar te maken en om kwaliteitscontroles uit te voeren. Vervoerder benoemt het opnemen van gesprekken voorafgaand aan of bij de start van alle inkomende gesprekken. De opnamen worden gedurende maximaal drie maanden bewaard, daarna worden deze automatisch of binnen 3 werkdagen verwijderd, tenzij een concrete klacht of geschil op dat moment nog niet is afgehandeld. PlusOV krijgt geluidsbestanden c.q. opnamen onverwijld van de Vervoerder toegestuurd als hier om wordt gevraagd door PlusOV. Eventuele voorwaarden hierbij moeten doeltreffend en niet beperkend zijn. PlusOV is gerechtigd om geluidsopnamen zelf te beluisteren in het kader van kwaliteitscontrole. Ook is zij gerechtigd om deze te laten horen aan leden van de klachtencommissie in het kader van de behandeling van de (vervolg)klacht. PlusOV deelt geluidsopnamen slechts met externe partijen indien hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Het leveren van een transcript kan de verplichting om een geluidsbestand te leveren niet vervangen.

2.10 Bereikbaarheid per e-mail

Al hoewel wordt gestimuleerd om de mobiele app te gebruiken voor eenvoudige zaken zoals ziek- en betermeldingen, is de Vervoerder ook per e-mail bereikbaar.

Met gemeenten en PlusOV wordt zo veel mogelijk via e-mail gecommuniceerd zodat eventuele afspraken duidelijk vastliggen. Naar gemeenten en PlusOV reageert Vervoerder binnen 2 werkuren (tijdens de openingstijden op werkdagen). Ook voor overige e-mails geldt een richtlijn van beantwoording binnen 4 uur op werkdagen overdag.

2.11 Registreren van tijdelijke afwezigheidsmeldingen

Als (vertegenwoordigers van) reizigers een tijdelijke afwezigheid doorgeven via de mobiele app (zoals ziek- en betermeldingen) dan moet de Vervoerder ervoor zorgen dat deze informatie zonder extra handeling en zonder vertraging in EasyRegie beschikbaar is.

Het kan daarnaast ook zo zijn dat meldingen van tijdelijke afwezigheid per e-mail of telefonisch aan Vervoerder worden doorgegeven. Vervoerder dient dergelijke aan- en afmeldingen direct te verwerken. Vervoerder voert

afwezigheid in haar eigen systeem in en zorgt voor een geautomatiseerde koppeling met EasyRegie, waardoor de informatie ook dan zonder extra handeling en zonder vertraging in EasyRegie beschikbaar is.

2.12 Incidenten en ongewenst gedrag

Het kan voorkomen dat er incidenten plaatsvinden in het vervoer die te maken hebben met gedrag van reizigers of diens ouders/verzorgers. Het oplossen van dergelijke problemen vraagt om een afgestemde werkwijze waarbij PlusOV, de gemeente, de chauffeur/Vervoerder, ouders/verzorgers en/of de school een rol spelen.

De procedure en rolverdeling tussen partijen en te volgen stappen zijn op hoofdlijnen vastgelegd in de bijlage B2.

2.13 Onderaanneming

- Indien de Vervoerder met onderaanneming wenst te werken dan moet dit bij de inschrijving bekend worden gemaakt. De onderaannemer(s) moet(en) bij de inschrijving worden genoemd in het UEA onder II-D.
- Op onderaannemer(s) mogen geen dwingende (ex art. 2.86 Aw 2012) of facultatieve (2.87 Aw 2012) uitsluitingsgronden van toepassing zijn.
- De Vervoerder moet zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen routes) leveren. De Vervoerder mag in totaal maximaal twee onderaannemers inschakelen. Detachering van personeel valt hierbij niet onder onderaanneming.
- De Vervoerder blijft altijd eindverantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit.
- De onderaannemer voldoet aan alle eisen die PlusOV in dit Programma van Eisen stelt. Daarbij geldt de volgende invulling: (1) De data van voertuigen van onderaannemers wordt via een koppeling met de hoofdaannemer doorgegeven aan EasyRegie, (2) De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer een SFT-verklaring te overleggen aan PlusOV, tenzij het gaat om een zelfstandig ondernemers zonder personeel.
- De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer. Deze overeenkomst geeft aan dat de onderaannemer de betreffende mensen en middelen beschikbaar stelt voor onderhavige opdracht en wat de vergoeding is. Een kopie van de overeenkomst moet voorafgaand aan de inzet aan PlusOV worden overlegd.
- De Vervoerder borgt dat onderaannemers een marktconforme en kostendekkende vergoeding ontvangen, passend bij hun rol (zoals planning, uitvoering of een combinatie daarvan). Het is de verantwoordelijkheid van de Vervoerder om op verzoek van PlusOV inzichtelijk te maken hoe de vergoeding aan onderaannemers is opgebouwd en om hiermee aan te tonen dat deze redelijk, proportioneel en uitvoerbaar is voor een duurzame bedrijfsvoering bij de onderaannemer. Hieronder valt ook dat kostenontwikkelingen doorwerken naar onderaannemers.
- Het is niet toegestaan dat onderaannemers de opdracht(en) weer uitbesteden aan andere Vervoerders of aan eigen onderaannemers.

PlusOV behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende presteren de inzet van een specifieke onderaannemer (vanaf enig moment) te verbieden en om in uitzonderlijke situaties af te wijken van de 1e en het 2e punt van deze paragraaf.

3 Personeel

Alle personeel voldoet aan wettelijke eisen. De volgende eisen vormen een aanvulling daarop.

3.1 Projectleider

De Vervoerder wijst een vast aanspreekpunt voor PlusOV aan als projectleider, met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

- Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Beschikken over relevante analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen.
- Hebben het vermogen om goed leesbare rapportages op te kunnen stellen.
- Zijn volledig beslissingsbevoegd om (acuut) te handelen.
- Nemen deel aan periodieke contractbeheer-overleggen met PlusOV.
- Onderhouden de contacten met scholen instellingen.

3.2 Medewerkers die contact hebben met (ouders/verzorgers van) reizigers

Het personeel dat per telefoon of e-mail contacten met de (ouders/verzorgers van) reizigers onderhoudt, moet:

- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben, waar vriendelijkheid, betrokkenheid, goed kunnen uitleggen en inlevingsvermogen onderdeel van uitmaken;
- kennis hebben van PlusOV en de spelregels;
- geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie met betrekking tot het betreffende perceel waaronder ook scholen en instellingen;
- zijn aantoonbaar geïnstrueerd in omgang met en kenmerken van de doelgroep;
- inzicht hebben in vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren;
- bekend zijn met de werking van de app en het webportaal zodat zij eerstelijns uitleg over de werking ervan kunnen bieden;
- bellers die per ongeluk het verkeerde nummer belden, naar het juiste telefoonnummer doorverwijzen zoals bijvoorbeeld naar een andere Vervoerder of naar PlusOV.

PlusOV hecht er waarde aan dat medewerkers die telefonisch contact hebben met de (ouders/verzorgers van) reizigers specifiek zijn geselecteerd en getraind. Zij hebben een training gevolgd die is gericht op bovenstaande en worden hierop periodiek beoordeeld.

In het geval een reiziger of instelling (klaarblijkelijk) een klacht wil indienen dan verwijst de medewerker naar het door PlusOV ingerichte klachtenmeldpunt. De klachtenaanname valt buiten deze opdracht en het is niet toegestaan dat medewerkers van de Vervoerder de klachtenaanname doen.

3.3 Chauffeurs

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld.

3.3.1 Wettelijke eisen en scholing

- De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeurs en is in het bezit van een geldige chauffeurskaart-taxi.
- De chauffeur heeft ten minste de internetcursus Contractvervoer (aangeboden door Sociaal Fonds Mobiliteit) doorgenomen, en een bedrijfstraining gevolgd die wordt verzorgd door een taxileraar die is opgeleid door Sociale Fonds Mobiliteit of naar oordeel van PlusOV gelijkwaardig. Hierdoor is geborgd dat de chauffeur aantoonbare kennis heeft en is geïnstrueerd in omgang met relevante doelgroepen.
- De chauffeur is in het bezit van een geldig certificaat levensreddend handelen of een aantoonbaar gelijkwaardig certificaat, inclusief bewijs van de meest recente herhalingscursus. Nieuwe kandidaten mogen starten voordat het certificaat is verkregen op voorwaarde dat zij zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 6 maanden dit certificaat behalen.
- Een chauffeur die wel een geldige chauffeurskaart heeft maar nog geen doelgroep trainingen en certificaten heeft behaald mag niet zelfstandig worden ingezet op routes met voor die situatie te kwetsbare reizigers. Er moet bovendien een duidelijk eindmoment zijn waarop hij/zij volledig gekwalificeerd is met een uiterste doorlooptijd van 6 maanden. Hiermee beoogt PlusOV instroom van nieuwe chauffeurs mogelijk te maken (arbeidsmarktprobleem), de kwaliteit te borgen terwijl iemand wordt ingewerkt en gecontroleerd ervaring op te laten doen met kwetsbare doelgroepen.
- De volgende cursussen moeten worden gevolgd:
  - Gezond werken in de taxi
  - Rolstoelvervoer (Code VVR & Rolstoel ABC)
  - Contractvervoer (Leerlingenvervoer)
  - Agressie in de taxi
  - Dementie in de taxi
  - Lastige situaties in de taxi

  Voor elke cursus die beschikbaar is als in-house training moet deze in-house training worden gegeven met een zodanige frequentie zodat nieuwe chauffeurs maximaal 3 maanden rijden zonder deze te hebben gevolgd. Vervoerder verantwoordt de uitvoering hiervan aan PlusOV door middel van het overleggen van de behaalde certificaten.
- De chauffeur verricht alleen medische handelingen in noodsituaties en niet “op verzoek”.

3.3.2 Werkwijzen

- De chauffeur heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling en beschikt over goede sociale vaardigheden.
- De chauffeur biedt hulp bij het in- en uitstappen en assisteert, indien nodig, bij het maken van een transfer binnen het voertuig.
- De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van reizigers toezicht houden op de overige inzittenden.

- De chauffeur ziet erop toe dat reizigers daadwerkelijk naar binnen gaan of worden opgevangen door een ouder, verzorger of medewerker van de bestemming van de rit.
- De chauffeur verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.
- De chauffeur gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers.
- De chauffeur handelt zodanig dat dit de orde en rust in het voertuig en een prettig klimaat ten goede komt.
- De chauffeur ziet erop toe dat uitsluitend opgegeven reizigers meerijden.
- De chauffeur neemt geen meldingen aan die via andere kanalen moeten worden gedaan zoals afmeldingen, aanmeldingen, wijzigingen in het ritschema en klachten.

3.3.3 Veiligheid en verzorging

- De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat hoeven over te steken; als dit onvermijdelijk is, begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- De chauffeur ziet toe op het correcte gebruik van portieren, ramen, gordels, kinderzitjes, kindersloten en rolstoelvoorzieningen.
- De chauffeur rijdt pas weg wanneer alle reizigers zitten en de gordel dragen.
- De chauffeur zorgt voor het opbergen en indien nodig vastzetten van een opvouwbare rolstoel in de bagageruimte.
- De chauffeur gebruikt geen camera om opnames te maken.
- De chauffeur ziet erop toe dat reizigers in het voertuig zich houden aan de spelregels.
- Chauffeurs roken en vapen nooit in het voertuig en niet zichtbaar voor reizigers. Ook niet als er op dat moment geen reizigers worden vervoerd.
- De chauffeur is tijdens de uitvoering van de opdracht verzorgd en representatief, draagt schone en nette kleding, is zichtbaar persoonlijk verzorgd (o.a. schone handen, verzorgd uiterlijk), draagt geen kleding of uitingen die aanstootgevend of onprofessioneel zijn en zorgt voor een neutrale en verzorgde uitstraling passend bij het vervoer van kwetsbare doelgroepen.

3.3.4 Rijgedrag en voertuiggebruik

- De chauffeur heeft een goede kennis van de wegen, straten, instellingen en scholen voor zover relevant voor de route(s) die hij/zij uitvoert en kan aantoonbaar omgaan met routeplansoftware in het voertuig.
- De chauffeur bedient de boordcomputer correct. Dat wil zeggen dat de in- en uitstap van reizigers zo nauwkeurig mogelijk, conform de technische mogelijkheden van het systeem, worden geregistreerd.
- De chauffeur rijdt via de geplande route, tenzij wegomleidingen anders bepalen.
- De chauffeur neemt bij het verlaten van het voertuig de sleutel of de keycard van het voertuig mee.
- De chauffeur bedient alleen zelf portieren en ramen.

3.3.5 Communicatie en rapportage

- De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (B1).
- De chauffeur stelt de eigen centrale (en in het geval van onderaanneming: de centrale van de hoofdaannemer) onverwijld op de hoogte bij problemen die tot vertraging leiden of bij misdragingen van reizigers.

- De chauffeur meldt zorgwekkende situaties in de privésfeer van de reiziger bij de Vervoerder, die deze vervolgens deelt met PlusOV.

3.3.6 Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoel- of scootmobiel afhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden (VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoel gebonden reizigers dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- Beheerst de technieken om reizigers met een fysieke beperking te kunnen begeleiden/ondersteunen bij het maken van een overstap van de rolstoel of scootmobiel naar een reguliere zitplaats.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en past deze toe.

3.4 Begeleiders

De inzet van een begeleider kan op twee manieren (zie 2.2.4). Als de Vervoerder een begeleider levert dan gelden de volgende eisen voor de begeleider:

- Beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (gelijk aan VOG voor chauffeur).
- Heeft een servicegerichte instelling.
- Heeft goede sociale vaardigheden.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (B1).
- Verricht alleen medische handelingen in noodsituaties en niet “op verzoek”.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de Vervoerder te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

De Vervoerder dient uiterlijk drie weken na het verzoek de begeleiding georganiseerd te hebben én in te zetten op de gewenste route.

3.5 Gedrag van personeel

~~Chauffeurs en begeleiders waarvan Vervoerder zich voor de uitvoering van de opdracht bediend zijn nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld.~~ Bij de inzet van een begeleider dient een geldige en recente Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) overhandigd te worden aan PlusOV.

PlusOV heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente/geldige VoG chauffeurskaart-taxi op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider zijn voor rekening van de Vervoerder.

De Vervoerder heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Vervoerder doet de melding bij PlusOV zo spoedig mogelijk, met een maximum van 1 werkdag, tenzij acuut handelen vereist is.

4 Materieel

Vervoerder zet uitsluitend voertuigen in die van overheidswege (RDW) zijn goedgekeurd en voldoen aan alle wettelijke bepalingen en regelingen. Voertuigen dienen daarbij zodanig te worden onderhouden dat technische of andersoortige mankementen zoveel mogelijk worden voorkomen en eventuele gebreken direct worden verholpen. Op verzoek krijgt PlusOV inzicht in de onderhoudsregistraties.

Inzet van voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van meer dan 8 personen (exclusief de chauffeur) is alleen toegestaan na toestemming van PlusOV.

4.1 Voertuigeisen algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een goedgekeurde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer met springveer. gordel-snijder en zoveel fluoriderende hesjes als aantal zitplaatsen.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de eigen centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. De chauffeur dient voor de eigen centrale altijd telefonisch en handsfree bereikbaar te zijn.
- Zijn uitgerust met apparatuur die voldoet aan CDT-wetgeving met GPS en mobiele datacommunicatie.
- Zijn uitgerust met navigatieapparatuur, voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Zijn voorzien van een goed werkende klimaatregeling (verwarming en airconditioning), afgestemd op een comfortabel vervoer voor de reizigers.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van banden met het 3PMSF-logo.
- Zijn zodanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats, eventueel met hulp van spiegels, altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien en dat elke reiziger zicht heeft naar buiten.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Zijn rookvrij, schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit.
- Beschikken over de voor de uitvoering van de rit noodzakelijke reizigersinformatie, waarbij wordt voldaan aan geldende privacywetgeving en gegevens alleen toegankelijk zijn voor daartoe bevoegde personen.
- Zijn voorzien van benodigde vergunningen en noodzakelijke toegangspassen voor verkeersgebieden waar de voertuigen volgens de wegbeheerder een specifieke vergunning voor nodig hebben (voor de uitvoering van de betreffende route). Eventuele aanvullende kosten daarvan zijn voor Vervoerder.
- Zijn niet voorzien van commerciële reclame-uitingen, anders dan bedrijfsgebonden uitingen van de Vervoerder.
- Zijn, in afwijking op de eisen in het TX-keurmerk, maximaal 3650 dagen oud gerekend vanaf de eerste toelatingsdatum tot aan de dag van inzet.

Indien een voertuig wordt ingezet voor maximaal 5 passagiers, dan is dit minimaal model middenklasse met een wielbasis van minimaal 2600 mm en bagageruimte van minimaal 350 liter, met één zitplaats voor een reiziger voorin en achterbank(en) waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers. Zodoende worden A-segment personenauto's zoals Volkswagen Up, Skoda Citigo en vergelijkbaar uitgesloten.

De Vervoerder verschaft op verzoek van PlusOV ook buiten de inzettijd voor het vervoersysteem toegang voor PlusOV tot de ingezette of in te zetten voertuigen ten behoeve van controles op eisen.

4.2 Andere voertuigeisen bij beleidswijziging

PlusOV en Vervoerder treden met elkaar in overleg en maken waar nodig nieuwe afspraken als:

- veranderd beleid aanleiding geeft voor het herzien van de eisen in dit hoofdstuk;
- technologische ontwikkelingen hiertoe aanleiding geven;
- de door PlusOV (dan) gewenste voertuig niet voldoen vanwege de (nu) hier beschreven eisen.

4.3 Rolstoelvervoer

4.3.1 Eisen aan voertuigen bij rolstoelvervoer

Voor het vervoer van reizigers die rolstoelgebonden zijn en in dit hulpmiddel worden vervoerd mogen uitsluitend rolstoelbussen worden ingezet die voldoen aan de volgende eisen:

- Een volwassen persoon kan rechtop in de bus staan.
- De volgende minimale maatvoering is vereist:
  breedte deuropening: ten minste 900 mm;
  hoogte deuropening: ten minste 1700 mm;
  looppad: ten minste 500 mm;
  doorgangshoogte: ten minste 1800 mm;
  stoelhoogte: 400-500 mm;
  vrije ruimte aan de voorzijde gemeten vanaf het voorste punt van de zitting: ten minste 650 mm;
  oppervlak rolstoelplaats: ten minste 1500X900 mm;
  vloer: geen niveauverschil.
- Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan. Eventuele extra benodigde trapjes zijn dan “nagelvast” aan het voertuig verbonden.
- De overige zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht.
- In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- Er zijn sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele/oranje kleur te zijn uitgevoerd en van een greepprofiel te worden voorzien.
- Er zijn vasthoudbeugels aangebracht aan iedere stoel.
- Elke rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- Elke rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.

- Het voertuig is geschikt om minimaal 3 rolstoelen te vervoeren. Daarbij neemt elke rolstoel een ruimte in beslag van maximaal 2 reguliere zitplaatsen. Afwijken hiervan is toegestaan op voorwaarde dat: (1) dit niet leidt tot minder efficiënte of duurdere planning en (2) alle aangemelde reizigers worden vervoerd. Vervoerder moet daarom een afwijkend voertuig (geschikt voor minder dan 3 rolstoelen) direct vervangen door een voertuig dat wel voldoet zodra dit nodig is.
- Als er geen rolstoelen worden vervoerd dan is de capaciteit 8 reguliere zitplaatsen.

4.3.2 Veilig vervoer van rolstoelen

- De Vervoerder dient zich te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. PlusOV kan naast de code VVR aanvullende veiligheidsvoorschriften vaststellen.
- De rolstoelplaats in het voertuig dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger.
- De Vervoerder conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is de taak van de Vervoerder de chauffeur te wijzen op: het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen, zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden, het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de reiziger, het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt wordt indien dit veilig en verantwoord is voor de reiziger.

4.4 Milieueisen

PlusOV maakt onderscheid voertuigen van type ‘niet zero emissie’ en voertuigen van type ‘zero emissie’. De Vervoerder zet alleen voertuigen in die voldoen aan de eisen van één van de voertuigtypen zoals omschreven in de paragrafen 4.4.1 en 4.4.2. Ritten die worden gereden met voertuigen die niet aan 4.4.1 of 4.4.2 voldoen worden niet vergoed. Bovendien kan dan de boeteregeling worden toegepast.

4.4.1 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als ‘niet zero emissie’

Deze voertuigen voldoen ten minste aan de Euro 6 norm met gecertificeerd roetfilter. Er wordt gebruik gemaakt van CNG, benzine of van diesel. Hybride voertuigen vallen hier ook onder.

4.4.2 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als ‘zero emissie’

Deze voertuigen kennen geen vervuilende uitstoot via de uitlaat (tank-to-wheel, conform Convenant en Bestuursakkoord ZE doelgroepenvervoer). Dit zijn voertuigen die geen fijnstof, koolwaterstoffen, koolstofmonoxide, ozon, lood en/of stikstofoxiden uitstoten. Dit houdt in dat uitsluitend elektriciteit of waterstof als energiebron is toegestaan.

4.4.3 Eisen aan de hoeveelheid ‘zero emissie’

Vanaf 1 januari 2028 geldt tot het einde van de looptijd van de overeenkomst geldt:

- Elk kwartaal moet minimaal 40% van de beladen kilometers worden uitgevoerd met zero emissie voertuigen. In het geval er met de offerte een hoger percentage werd aangeboden dan geldt dat hogere percentrage in plaats van 40%.
- Deze norm geldt over het geheel van alle geleverde diensten, voor alle type voertuigen (dus bijvoorbeeld ook inclusief rolstoelbussen).

5 Datalevering

EasyRegie voorziet Vervoerder van de gevraagde ritopdrachten.

In het kader van monitoring, controle en analyse op het gebruik van het vervoer dient de Vervoerder PlusOV via EasyRegie te voorzien van gegevens. Voor de data uitwisseling wordt gebruik gemaakt van het **BCT Controle Communicatie protocol_v2** en de daarbij behorende openApi specificatie "BCT Controle Communicatie protocol_V2.yml" (zie bijlage B1).

5.1 Algemene eisen aan systemen en datacommunicatie

We verwachten van de Vervoerder dat hij op deze momenten data levert:

- De planning van het vervoer (PlanEvent) zodra beschikbaar en uiterlijk op het moment zoals gedefinieerd in 2.3.1.
- Tijdens de uitvoering:
    - Voertuig data: realtime voertuig data van voertuig status en GPS positie met een interval van 1 minuut.
    - ritStatus data: realtime data omtrent het in- of uitstappen van of het loosmelden van reizigers.
- Na de uitvoering: de facturatie volgens een nader vast te stellen format.

De voertuigen en chauffeurs staan in alle situaties rechtstreeks in verbinding met de eigen centrale van de Vervoerder; een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de Vervoerder en aan onderaannemers:

- Alle voertuigen zijn uitgerust met een systeem voor ritregistraties met dataverbinding en worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de centrale van de Vervoerder.
- De Vervoerder zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie, testen en digitale bereikbaarheid van de voertuigen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Vervoerder.
- Realtime datacommunicatie en data-uitwisseling van statusmeldingen vinden foutloos plaats.
- De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de geldende wet- en regelgeving. Hiervoor wordt tussen PlusOV en Vervoerder een Verwerkersovereenkomst gesloten.

In het kader van de datacommunicatie kan per perceel slechts één partij worden aangemerkt als Vervoerder. Data van onderaannemers wordt dan ook via de hoofdaannemer (de Vervoerder) uitgewisseld. In het geval van Combinanten (zie aanbestedingsleidraad) geldt dat één van de Combinanten moet worden aangewezen als Vervoerder voor de datacommunicatie. Voor de ritten van andere Combinant(en) gelden dan de eisen zoals die zijn gesteld aan onderaannemers.

De mogelijkheid blijft bestaan om aanvullende events op te nemen. EasyRegie en Vervoerder zullen hierover werkafspraken maken waarbij EasyRegie een doorslaggevende stem heeft. Afwijking van de eisen is alleen toegestaan met instemming van PlusOV.

5.2 Niet-data

Uitgangspunt is dat er 100% data wordt geleverd.

Een niet-data rit is een rit waarvan niet alle gegevens geautomatiseerd gelogd en real time beschikbaar gesteld zijn. Niet-data ritten betreffen in ieder geval (maar niet uitputtend):

- Een rit zonder in- en of uitstaptijd;
- Een rit zonder instapgegevens of zonder loosmelding-gegevens;
- Een rit waarbij de GPS-positie bij loosmelding, in- en/of uitstapmoment ontbreekt of meer dan 250 meter afwijkt van wat verwacht mag worden;
- Een rit waarbij het kenteken en/of chauffeurs-ID ontbreekt.

Een niet-data route is een route waarvan ten minste 1 rit voldoet aan de definitie niet-data.

Incidenten door niet-functionerende apparatuur mogen niet structureel voorkomen of veroorzaakt worden door verwerkingsfouten. Indien sprake is van een overmachtssituatie, waarbij buiten de schuld om van de Vervoerder geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden PlusOV en Vervoerder hierover met elkaar in overleg. Vervoerder analyseert de problematiek en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen aan PlusOV.

5.3 GPS-toelevering

Alle gevraagde gps-gegevens worden aantoonbaar aangeleverd door de Vervoerder.

PlusOV kan bepalen dat gps-gegevens worden aangeleverd volgens het WGS84-stelsel (decimale graden, zes cijfers achter de punt). Indien de Vervoerder een ander stelsel gebruikt, dient hij zelf te zorgen voor correcte omrekening en aanlevering in WGS84-formaat.

5.4 Data uitval

Het systeem dient te voorzien in automatische foutafhandeling waarbij niet ontvangen gegevens opnieuw worden verzonden. Als datatoelevering niet slaagt, moeten nieuwe pogingen worden gedaan totdat de overdracht succesvol is. Een eventuele maximale termijn hiervoor wordt alleen na overleg met PlusOV ingesteld.

Bij overmacht waarbij geen data-uitwisseling mogelijk is, treden PlusOV en Vervoerder in overleg. De Vervoerder analyseert en rapporteert de oorzaak binnen twee werkdagen. Onder-aanneming is op zichzelf geen overmacht. Incidentele verstoringen als gevolg van technische storingen worden beoordeeld in samenhang met het structureel functioneren van de datalevering.

5.5 Overdracht van opgeslagen data

Op ieder verzoek van PlusOV, maar in ieder geval na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, draagt de Vervoerder alle door PlusOV gevraagde relevante gegevens kosteloos over.

De overdracht geschiedt in een door PlusOV vastgesteld, toegankelijk en leesbaar formaat.

6 Vergoedingen, kortingen en boetes

6.1 Vergoedingen

De Vervoerder ontvangt voor routes binnen de percelen 1 t/m 5 de volgende vergoedingen

Starttarief: • Een route met maximaal 8 passagiers, die gepland is zonder rolstoel-gebonden reizigers: € 15,00; • Een route met maximaal 8 passagiers, waarbij op de betreffende dag van uitvoering in de betreffende route ten minste één rolstoel-gebonden reiziger in de route is gepland: € 25,00.
Beladen kilometers: Het beladen kilometer-tarief is door de Vervoerder bepaald bij zijn inschrijving. Berekening van het aantal te vergoeden beladen kilometers is uiteengezet onder 6.2.
Bij kamer-tot-kamer vervoer: € 10,00 per rit.
Begeleider in het voertuig: Als de Vervoerder op verzoek van PlusOV een begeleider inzet dan geldt voor de gehele Route een toeslag van € 0,73 per beladen kilometer, met een minimum van ~~€ 24,00~~ 40,00 per Route (prijspeil 2027). De Route is hier de geplande afstand vanaf de instap van de eerste deelnemer, tot aan de uitstap van de laatste deelnemer. De begeleider is hier geen deelnemer. Kilometers die worden gemaakt met alleen de chauffeur + de begeleider (zoals voorafgaand aan de route en na afloop ervan) worden daarbij niet als beladen kilometers gerekend. Als PlusOV bepaalt dat er een externe begeleider (bijvoorbeeld georganiseerd door ouders/verzorgers of de gemeente) mee rijdt dan wordt deze in de Route en dus ook in de vergoeding meegenomen als gewone Reiziger. Zijn er daarbij ook kilometers met alleen de chauffeur + de begeleider (zoals voorafgaand aan de Route en na afloop ervan) dan worden die niet als beladen kilometers gerekend, maar hiervoor een vaste toeslag van € 17,50 per route (prijspeil 2027).
Voor de verplichte kennismaking: € 28,00 per ~~keer huisbezoek~~deelnemer met een maximum van 2x deze vergoeding per deelnemer per schooljaar. Vanaf de 3e keer zijn deze kosten dus voor de Vervoerder.
Deelname aan bijeenkomsten: per chauffeur € 15,00 per bijeenkomst + € 30,00 per chauffeur per uur Dit betreft deelname aan door PlusOV georganiseerde bijeenkomsten waarvoor deelname door PlusOV verplicht is gesteld. De vergoeding wordt berekend vanaf het moment dat de bijeenkomst conform planning start, tot het moment (minuut) dat de bijeenkomst wordt beëindigd door PlusOV. Voor bijeenkomsten waarvoor geen verplichte deelname geldt, kan geen vergoeding in rekening worden gebracht.

Er zijn geen andere vergoedingen mogelijk. Kosten voor bijvoorbeeld veerpont, tolwegen en voor bepaalde wegen of gebieden noodzakelijke ontheffingen van de wegbeheerder(s) zijn voor Vervoerder en kunnen niet aanvullend in rekening worden gebracht. PlusOV kan in uitzonderlijke gevallen uitzonderingen hierop bepalen als het gaat over naar oordeel van PlusOV omvangrijke kosten die bij de inschrijving niet konden worden voorzien.

6.2 Het aantal te vergoeden beladen kilometers

De weekplanning (zie paragraaf 2.3.1), zoals vastgesteld op donderdag 23:59 uur in de week voorafgaand aan de uitvoering, vormt de bindende grondslag voor de vergoeding. De vergoeding kan hierdoor anders zijn dan de daadwerkelijk samenstelling en de gereden route.

Het kan voorkomen dat de vervoerder de route in een andere volgorde uitvoert dan wat volgens EasyTravel is berekend. Dat is toegestaan, maar PlusOV houdt daar in de afrekening geen rekening mee.

Alle door de gemeente aangemelde reizigers worden meegenomen in de vergoeding, ongeacht afmeldingen. Dit betekent ook dat:

- tijdelijke afmeldingen van reizigers (bijvoorbeeld door ziekte) niet leiden tot aanpassing van de vergoeding;
- de vergoeding onafhankelijk is van de feitelijke bezetting van het voertuig tijdens uitvoering.

Voor het bepalen van de te vergoeden route bepaalt Easytravel op basis van de postcodes in de route de meest efficiënte volgorde. De postcodes van de instellingen waar de reiziger van of naar wordt vervoerd, staan vast. Een reiziger kan immers niet eerst worden afgezet voor hij is opgehaald. De overige postcodes worden in de meest efficiënte volgorde gezet. Dat betekent: de volgorde waarmee de tijd dat reizigers in het voertuig zitten (de beladen tijd) zo kort mogelijk is. Daarbij geldt de onderstaande snelhedenset.

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

Voorbeeld: reizigers A, B, C en D reizen allen naar instelling E. Als we de snelste route bepalen dan komen we uit op de volgorde B, A, C, D. Deze wordt gebruikt voor de afrekening tussen PlusOV en de vervoerder. Dit bepaalt het totaal aan beladen kilometers van een route.

6.2.1 Kortingen voor routes langer dan 60 kilometer

Vervoerder dient de volgende kortingen direct toe te passen op de factuur.

- Vanaf de 61e tot en met de 100e km: 25% korting op het beladen kilometer-tarief.
- Vanaf de 101e km: 50% korting op het beladen kilometer-tarief.

6.3 Kortingen vanwege vertragingen

Vervoerder dient de volgende kortingen direct toe te passen op de factuur.

- Voor alle heenreis-routes (per keer) die later dan de 5 minuten voor aanvang van een activiteit aankomen: korting 5% op de vergoeding van de betreffende route ([2]).
- Voor alle terugreis-routes (per keer) die meer dan 10 minuten na einde van een activiteit komen voorrijden: korting 10% op de vergoeding van de betreffende route.

Dit laat onverlet dat de algemene boeteregeling (6.6) kan worden toegepast als er sprake is van herhaalde / veelvuldige vertragingen.

EasyRegie ~~bepaalt~~ berekent de korting vanwege vertragingen. Bovenstaande momenten van “aankomen” en “voorrijden” worden als volgt ~~bepaald~~berekend:

- Conform het dataprotocol wordt de GPS-positie van het voertuig elke minuut gestuurd, zowel tijdens het rijden naar het eerste instapadres als tijdens de uitvoering van de route zelf.
- Uitgangspunt is de rit statusmelding zoals die conform het dataprotocol (ritStatusEvent) wordt verstuurd alsook de GPS-positie.
- De rit statusmelding bevat het pasnummer van de reiziger, het routenummer, de status (instappen, uitstappen, loos) en het tijdstip van de status.
- De rit statusmeldingen worden gevalideerd in combinatie met de verkregen GPS-posities van het voertuig.
- Hierbij wordt gekeken naar de positie van het voertuig in een tijdsvenster van 10 minuten voor tot 10 minuten na het tijdsstip van de status melding.
- Op basis van het traject wat binnen het tijdsvenster door het voertuig wordt afgelegd wordt gekeken naar momenten van stilstand, meerdere GPS-berichten met een gelijk coördinaat, en de afstand van het in- of uitstap punt ten opzichte van het afgelegde traject.

---

[2] Als de route op tijd is vertrokken en er aantoonbaar geen verwijt kan worden gemaakt aan de vervoerder van een vertraging bij aankomst, dan wordt de korting niet toegepast op voorwaarde dat de vervoerder zich daarover uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na uitvoering van de rit meldt en aantoont dat de vertraging buiten haar invloedssfeer is ontstaan. Bij herhaalde vertragingen bij dezelfde route of deelnemer zal de vervoerder de planning moeten aanpassen.

- Rit statusmeldingen die later dan één uur ten opzichte van het status tijdsstip worden ontvangen worden buiten beschouwing gelaten. De betreffende rit krijgt hiermee de status afgevoerd op basis van NON-data.

6.4 Afmeldingen en afwezigheid

- PlusOV zorgt ervoor dat vooraf aangekondigde sluitingsdagen en vakanties in EasyRegie worden verwerkt. Als Vervoerder nieuwe informatie ontvangt van scholen en instellingen dan moet zij deze doorsturen aan PlusOV.
- Alle door gemeenten aangemelde reizigers worden meegenomen in de berekening van de vergoeding voor elke uitgevoerde Route. Dit geldt ook als reizigers door ziekte/afwezigheid niet meegaan. Maar zij mogen niet opgenomen zijn in de Route als er sprake is van een vooraf aangekondigde sluitingsdag of vakantiedag.
- Als een Route geheel niet hoeft te worden uitgevoerd omdat:
  - alle deelnemers ziek/afwezig zijn gemeld (terwijl er wel een vervoersopdracht was); of
  - alle ritten in de middagroute zijn beschouwd als afgezegd naar aanleiding van loosmelding in de ochtend (zoals beschreven in 2.2.3); of
  - er door overmacht niet gereden wordt (zoals weersomstandigheden of stakingen);

  dan bedraagt de vergoeding 50% van de totale route.
- Loosmeldingen tijdens de Route hebben geen invloed op de vergoeding (de vergoeding blijft 100%).

6.5 Indexering

De prijs bij inschrijving betreft prijspeil 2027. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2028.

Jaarlijks, per 1 januari, vindt indexering plaats van de tarieven. De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia (NEA-index taxibranche). Dezelfde indexering wordt jaarlijks toegepast op alle in dit Programma van Eisen beschreven vergoedingen, kortingen en boetebedragen.

6.6 Monitoring en handhaving

Algemene boeteregeling

Wanneer PlusOV op enig moment constateert dat Vervoerder niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Aanbestedingsdocument en/of de beloften uit de Inschrijving, dan is PlusOV gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 5.000,- per geval tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist. Dit boetebeding is in beginsel gericht op het handhaven van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening én de goede relatie met de Vervoerder. De hoogte van de boete zal dan ook altijd in relatie gebracht worden tot deze beginselen, maar zal altijd zo bepaald worden dat naleving van de gemaakte afspraken voor alle betrokkenen de meest aantrekkelijke optie is.

Ingebrekestelling

Indien sprake is van niet tijdige, niet deugdelijke, niet (gehele) nakoming van de overeenkomst, krijgt de Vervoerder na ingebrekestelling nog maximaal twee weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren dan wel bij een geconstateerde tekortkoming binnen twee weken een verbeterplan te overleggen. Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan PlusOV een boete opleggen, bovenop de direct opeisbare boetes, van maximaal € 10.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.

Indien de Vervoerder de tekortkoming(en) niet oplost heeft PlusOV het recht om een andere Vervoerder in te schakelen en/of kan door PlusOV het contract worden ontbonden.

Direct opeisbare boetes

PlusOV is gerechtigd om de volgende boetes op te leggen, ongeacht of er sprake is van de bovenstaande situaties.

Onderdeel	**Boete**
Loosmeldingen	Bij iedere loosmelding die niet teruggekoppeld is via EasyRegie: een boete van € 30,- per loosmelding.
Absenties / tijdelijke afmelding	Bij iedere absentie / tijdelijke afmelding die niet teruggekoppeld is via EasyRegie: een boete van € 30,- per niet gedane melding.
Opleiding (par. 3.3.1)	Een route (per dag, enkele reis) waarbij een chauffeur wordt ingezet die wat betreft opleidingen niet voldoet aan het PVE: een boete van € 20,-.
Niet-data routes (par. 5.2)	Zodra het aandeel niet-data route per kalendermaand boven 1,00% uit komt: een boete van € 100,- voor elke niet-data route. De grens van 1,00% laat onverlet dat als er structurele problemen zijn met niet-data, dat dan de algemene boeteregeling kan worden toegepast.
Kennismaking (par. 2.4)	Bij iedere niet uitgevoerde kennismaking die wel had moeten worden uitgevoerd: een boete van € 100,-.
Telefonische bereikbaarheid (par. 2.9)	Als niet wordt voldaan aan de afgesproken gemiddelde wachttijd per gesprek dan kan maandelijks een boete worden opgelegd. Voor elke 5 seconden overschrijding van de gemiddelde wachttijd bedraagt de boete 500 euro. Bijvoorbeeld: gemiddeld 10 seconden te lange wachttijd in januari = 1.000 euro boete in januari.
Vervoerplicht	Elke route (per dag, enkele reis) die niet geleverd wordt terwijl deze wel geleverd had moeten worden: een boete van € 300,- per geval. Uiteraard wordt daarbij de vergoeding ook niet betaald.
Klachten (1)	Indien het aantal gegronde klachten per 1.000 persoonsritten meer dan 2 per maand is (d.w.z. 0,2% van het aantal uitgevoerde individuele vervoersbewegingen): een boete van € 50,- per extra gegronde klacht.
Klachten (2)	Indien klachten niet op tijd worden afgehandeld: een boete van € 50,- per niet op tijd afgehandelde klacht.
Voertuigeisen	Per route (per dag, enkele reis) die wordt uitgevoerd met een voertuig dat niet voldoet aan de eisen: een boete van € 200,-.
Zero-emissie (par. 4.4.3)	Elk kalender-kwartaal geldt: Voor elke beladen kilometer die niet-zero emissie wordt geleverd, terwijl deze wel zero-emissie had moeten zijn: een boete ter hoogte van 40% van het

	geldende beladen kilometertarief. Bijvoorbeeld: het kilometer-tarief is € 2,00 en er zijn 10.000 beladen kilometers. Het beloofde percentage zero emissie is 60%. Er moeten dan 6.000 beladen kilometers zero emissie worden gereden. Er worden slechts 5.000 beladen kilometers zero emissie gereden. De boete bedraagt dan 1.000 kilometer * € 2,00 * 40% = € 800,00.
Combinatiebeperkingen	Per route (per dag, enkele reis) waarbij er niet-toegestane combinaties worden gemaakt op het gebied van geïndiceerd solo vervoer, geïndiceerd kleinschalig vervoer, leerlingen- en jeugdwetvervoer enerzijds en dagbestedingsvervoer anderzijds en combinaties met reizigers van gemeenten buiten PlusOV (paragraaf 2.2): een boete van € 200,-.
Ongeoorloofd samenvoegen	Per route (per dag, enkele reis) waarbij er ongeoorloofd wordt samengevoegd, bijvoorbeeld bij absenties. De boete is de som van de vergoeding voor alle ongeoorloofd samengevoegde routes.

6.7 TX-keurmerk en naleven cao

De Vervoerder en alle onderaannemers die vervoersactiviteiten uitvoeren binnen deze opdracht:

- zijn in het bezit van een geldig TX-keurmerk en
- zijn door Sociaal Fonds Mobiliteit bij het laatste keuringsbezoek als voldoende beoordeeld in het naleven van de cao Taxi.

6.7.1 Toe te passen boete bij verlies van TX-keurmerk

De Vervoerder dient een verlies van het TX-keurmerk direct te melden bij PlusOV. Op het moment dat de Vervoerder (of een onderaannemer) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan dient de Vervoerder per de eerste dag van de eerstvolgende maand een boete van 5% op de gehele factuur toe te passen.

Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand deze korting te vervallen. Indien door controle blijkt dat de Vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan is de Vervoerder de korting met terugwerkende kracht verschuldigd aan PlusOV en geldt een boete van € 10.000,- per geval.

6.7.2 Toe te passen boete bij niet naleving van de cao

De Vervoerder dient na elk keuringsbezoek (aan hemzelf of een onderaannemer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) de verklaring waarmee partij aantoont dat hij door het SFM als voldoende is beoordeeld in het naleven van de cao Taxi aan PlusOV toe te sturen. Vanaf het moment dat de Vervoerder (of een onderaannemer) gedurende de uitvoering van de overeenkomst geen voldoende scoort, dan dient de Vervoerder per de eerste dag van de eerstvolgende maand een boete van 5% op de gehele factuur toe te passen.

Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het oordeel voldoende, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand deze korting te vervallen. Indien door controle blijkt dat de Vervoerder het oordeel onvoldoende niet heeft gemeld dan is de Vervoerder de korting met terugwerkende kracht verschuldigd aan PlusOV en geldt een boete van € 10.000,- per geval.

6.7.3 Bij herhaalde niet-nakoming

Is sprake van herhaalde niet-nakoming dan kan dit leiden tot beëindiging van de Overeenkomst of in geval dat een onderaannemer geen voldoende meer scoort, tot een verbod op het inzetten van deze onderaannemer door de Vervoerder.

6.8 Factuurvereisten

PlusOV maakt binnen 10 werkdagen na afronding van elke kalendermaand de berekening op, waarin alle prijscomponenten en verplichte kortingen zijn verwerkt.

Dit neemt niet weg dat de Vervoerder ook de verantwoordelijkheid heeft om ervoor te zorgen dat de gefactureerde vergoeding juist is.

De Vervoerder zendt de factuur naar PlusOV binnen 15 werkdagen na afloop van de kalendermaand. Betaling van de factuur vindt plaats onder voorwaarde dat deze correct is bevonden.

6.9 Accountantscontrole en -verklaring

De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks een assurance-opdracht met een redelijke mate van zekerheid te laten uitvoeren door een onafhankelijk openbaar accountant (RA of AA met certificerende bevoegdheid), gericht op de in paragrafen 6.9.1 t/m 6.9.3 beschreven verantwoording van ritten en declaraties. De accountant rapporteert in de vorm van een assurancerapport met een redelijke mate van zekerheid.

De controle heeft tot doel vast te stellen dat de door opdrachtnemer verantwoorde prestaties en declaraties:

- volledig, juist en rechtmatig zijn;
- aansluiten op de onderliggende administratie en brondata;
- zijn opgesteld conform de overeengekomen afspraken uit de overeenkomst en dit Programma van Eisen.

De accountant verstrekt zijn assurancerapport uiterlijk twee maanden na afloop van het kalenderjaar. Het normenkader voor de controle bestaat uit:

- het Programma van Eisen en de Leidraad voor deze aanbesteding;
- de overeenkomst inclusief bijlagen;
- het controleprotocol als bedoeld in paragraaf 6.9.3;
- relevante wet- en regelgeving.

6.9.1 Verantwoordelijkheden en kosten

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het voeren van een zodanige administratie en interne beheersing dat de verantwoorde prestaties en declaraties controleerbaar zijn;
- het beschikbaar stellen van alle benodigde informatie, waaronder administratie, rapportages en onderliggende (bron)data;
- het faciliteren van de accountantscontrole.

De kosten van de accountantscontrole zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.

De accountant verstrekt een assurancerapport bij de verantwoording van ritten en declaraties en een afzonderlijk rapport van bevindingen in het geval sprake is van geconstateerde afwijkingen en/of eventuele tekortkomingen.

Indien sprake is van geconstateerde tekortkomingen is de opdrachtnemer verplicht passende maatregelen te treffen om deze te herstellen en herhaling te voorkomen.

De toepassing van eventuele sancties of maatregelen vindt plaats conform de bepalingen in deze overeenkomst.

De opdrachtgever en de deelnemende gemeenten zijn de beoogde gebruikers van de verantwoording en het door de accountant uitgebrachte assurancerapport en eventuele rapporten van bevindingen. De opdrachtgever is gerechtigd deze documenten met de deelnemende gemeenten te delen. Indien uit de controle blijkt dat de opdrachtnemer niet voldoet aan de in deze overeenkomst en in het Programma van Eisen opgenomen verplichtingen, kan de opdrachtgever de in deze overeenkomst opgenomen sancties en maatregelen toepassen. Eventuele schade die rechtstreeks voortvloeit uit toerekenbare tekortkomingen van de opdrachtnemer komt voor rekening van de opdrachtnemer.

6.9.2 Reikwijdte en inhoud van de controle

De accountantscontrole gericht op de jaarlijkse verantwoording van ritten en declaraties van de opdrachtnemer zal in ieder geval bestaan uit de volgende onderdelen:

a. Financiële rechtmatigheid en juistheid
De accountant stelt met een redelijke mate van zekerheid vast dat:

- de gedeclareerde vergoedingen zijn gebaseerd op de overeengekomen tarieven en vergoedingssystematiek;
- de declaraties aansluiten op de onderliggende administratie;
- de verantwoorde opbrengsten betrekking hebben op prestaties binnen de contractperiode (juiste periodeafgrenzing);
- de gehanteerde berekeningsmethodieken consistent en conform de overeenkomst zijn toegepast.

b. Volledigheid en aansluiting (data en administratie)
De accountant stelt vast dat:

- de verantwoorde prestaties in de administratie aansluiten op de maanddeclaraties en de jaarverantwoording;
- gebruik is gemaakt van een eenduidige en controleerbare gegevensbron voor ritopdrachten en statusinformatie;
- verschillen tussen administratie en brondata worden geanalyseerd en toegelicht.

Voor de controle geldt dat de in het door PlusOV aangewezen systeem (zoals EasyRegie) vastgelegde ritopdrachten en statusgegevens als primaire referentiebron dienen, tenzij de Vervoerder gemotiveerd kan aantonen dat deze gegevens onjuist of onvolledig zijn.

c. Vaststellen van geleverde prestaties
De accountant stelt vast aannemelijkheid dat de gedeclareerde prestaties daadwerkelijk zijn geleverd.

Dit vindt plaats door middel van een combinatie van:

- gegevensgerichte controlewerkzaamheden (steekproeven of op data-analyse gebaseerde deelwaarnemingen);
- analyse van ritgegevens, statusmeldingen en andere relevante data;
- beoordeling van de opzet, bestaan en eventueel werking van de interne beheersing.

Indien de risicoanalyse van de accountant daartoe aanleiding geeft, kan de accountant aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitvoeren.

d. Interne beheersing (AO/IB)
De accountant beoordeelt in hoeverre:

- de administratieve organisatie en interne beheersingsmaatregelen toereikend zijn ingericht;
- deze maatregelen bijdragen aan een betrouwbare vastlegging van prestaties en declaraties;
- relevante processen rondom registratie, verwerking en facturatie van ritten beheerst verlopen.

e. Gebruik van data en uitzonderingen
De accountant beoordeelt:

- hoe wordt omgegaan met onvolledige of ontbrekende ritgegevens;
- of afwijkingen en uitzonderingen adequaat zijn geregistreerd, gemotiveerd en verwerkt;
- of de verwerking van dergelijke uitzonderingen in lijn is met de afspraken in deze overeenkomst.

6.9.3 Controleprotocol en formats

De accountant van de opdrachtgever stelt jaarlijks een controleprotocol en bijbehorende formats voor de verantwoording beschikbaar.

De controle wordt uitgevoerd conform dit controleprotocol. Het controleprotocol bevat in ieder geval het normenkader, te hanteren definities, de wijze van gegevensuitwisseling, de minimaal uit te voeren werkzaamheden en de voor de controle te hanteren materialiteit en goedkeurings- en rapportagetoleranties. De accountant voert, indien dat op basis van zijn professionele oordeelsvorming noodzakelijk is om de gevraagde mate van zekerheid te bereiken, aanvullende werkzaamheden uit.

De accountant legt de uitkomsten van de controle vast in:

- een assurancerapport;
- en, indien van toepassing, een rapport van bevindingen.

In het controleprotocol worden standaardrapportages opgenomen die gehanteerd kunnen worden voor het rapporteren van de uitkomsten van de controle.

7 Klachten

PlusOV heeft een klachtenregeling en organiseert een klachtenmeldpunt. PlusOV en Vervoerder hebben ieder een rol en maken voor de registratie en afhandeling van klachten gebruik van een registratiesysteem binnen de omgeving van EasyRegie.

- Klachten met betrekking op spelregels, de klachtenprocedure, (gemeentelijk) beleid of de (communicatie)activiteiten van PlusOV worden door PlusOV afgehandeld.
- Alle overige klachten worden door de Vervoerder afgehandeld. Onder afhandelen wordt verstaan: onderzoek, analyse, een afhandelingsbrief aan de klager en het doorvoeren van verbetermogelijkheden in de eigen organisatie naar aanleiding van klachten.

De Vervoerder:

- stuurt (ouder(s)/verzorger(s) van de) reizigers die een klacht willen indienen door naar het klachtenmeldpunt van PlusOV en neemt dus nooit zelf klachten aan;
- beantwoordt tevens elke uiting (zoals bijvoorbeeld een melding per e-mail, telefoon of live naar de chauffeur) die zou kunnen impliceren dat iemand een klacht wil indienen, met uitleg over hoe en waar een officiële klacht kan worden ingediend;
- zorgt ervoor dat de informatie in de dossiers van klachten steeds in EasyRegie actueel is, direct na elke ondernomen stap of gebeurtenis.
- verzorgt de inhoudelijke afhandeling van klachten die via het klachtenmeldpunt zijn binnengekomen binnen een maximum termijn, waarbij 80% van de klachten binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst wordt afgehandeld en de maximale termijn voor alle klachten 10 werkdagen is;
- hanteert in haar (concept) afhandelingsteksten duidelijke en eenvoudige taal op B1-niveau en borgt dit door medewerkers die belast zijn met het opstellen hiervan hierop te trainen en te toetsen;
- communiceert proactief aan PlusOV over klachten waarbij de 5 werkdagen termijn wordt overschreden met de reden hiervan;
- neemt in dringende gevallen direct na ontvangst contact op met de klager;
- neemt in ernstige gevallen direct na ontvangst of zodra mogelijk contact op met PlusOV voor verder overleg;
- geeft (waar mogelijk via EasyRegie onvoorwaardelijk inzicht in de status van af te handelen klachten;
- legt daarbij alle relevante informatie vast in de te gebruiken software, waaronder de ondernomen tussenstappen, communicatie tussen Vervoerder en eventuele afdeling of onderaannemers, de inhoud van eventuele tussentijdse (telefonische) contacten met de klager en de afhandelingsbrief;
- registreert bij de afhandeling of een klacht naar zijn oordeel gegrond of ongegrond is, waarbij een klacht als gegrond dient te worden aangemerkt indien de Vervoerder, haar personeel en/of (het personeel van) Vervoerder of diens onderaannemer iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht;
- maakt gebruik van persoonlijke inlogs in EasyRegie voor elke gebruiker en zorgt er zo voor dat de ondernomen acties herleidbaar zijn naar individuele werknemers.

PlusOV kan besluiten dat afhandelingsbrieven eerst ter goedkeuring voorgelegd worden aan PlusOV voordat deze worden verstuurd. Of hiervan gebruik wordt gemaakt hangt af van de kwaliteit van de beantwoording van klachten.

PlusOV kan het oordeel gegrond/ongegrond achteraf aanpassen als zij het niet eens is met het door de Vervoerder opgevoerde oordeel.

Bij ernstige klachten of klachten met het risico op escalatie heeft PlusOV de bevoegdheid om ervoor kiezen om de afhandeling en daarmee alle contacten met de klager over te nemen van de Vervoerder.

Van alle betrokkenen, waaronder ook chauffeurs, callcentermedewerkers en personen die zijn belast met de afhandeling van klachten, wordt verwacht dat zij kennis hebben van de werkwijzen.

Contacten met externen (niet zijnde (vertegenwoordigers van) reizigers die een klacht hebben ingediend) over klachten, waaronder bijvoorbeeld gemeenten, worden in behandeling genomen door PlusOV. Vervoerder verwijst externen hiertoe door naar PlusOV. Pers wordt altijd doorverwezen naar PlusOV.

Na afloop van elk kwartaal levert Vervoerder binnen 15 werkdagen een rapportage “klachtenafhandeling en opvolging” op aan PlusOV. Hierin wordt op hoofdlijnen verslag gedaan van de aard en omvang van de in het kwartaal ingediende klachten en de wijze waarop de Vervoerder hier mee om is gegaan. Ook wordt beschreven welke acties zijn uitgevoerd in de eigen organisatie of richting onderaannemers naar aanleiding van klachten, welke verbeteringen concreet zijn doorgevoerd en welke aanbevelingen de Vervoerder naar aanleiding van de inhoud van ingediende klachten heeft voor PlusOV of anderen.

8 Implementatie, overleg en audits

8.1 Implementatieplan

8.1.1 Verplichting en doel

De Vervoerder stelt binnen 14 dagen na de definitieve gunning een implementatieplan op. Het doel van dit plan is een probleemloze overgang van de werkzaamheden van de vorige naar de nieuwe Vervoerder, zonder dat reizigers hiervan hinder ondervinden.

Het plan beschrijft hoe de Vervoerder de transitiefase vormgeeft en bevat alle activiteiten, verantwoordelijke personen en de planning die nodig zijn om ervoor te zorgen dat het vervoer op 1 augustus 2027 kan starten volgens de gestelde kwaliteitseisen.

8.1.2 Inhoud en vereisten

Het implementatieplan bevat ten minste:

- Een gedetailleerde tijdsplanning met chronologische weergave van alle acties die nodig zijn voor een probleemloze start van de opdracht, inclusief de verwachte doorlooptijd per activiteit;
- De namen en contactgegevens van de verantwoordelijke personen bij de Vervoerder;
- Het plan voor de werving van het benodigde personeel;
- Het plan voor de opleiding en instructie van personeel;
- Welke voertuigen worden ingezet;
- Het plan voor de aanschaf of aanpassing van voertuigen inclusief benodigde apparatuur;
- Het plan voor het testen van de communicatie tussen voertuigen, de eigen centrale en EasyRegie;
- Het plan voor de kennismaking van vaste chauffeurs met reizigers;
- Een beschrijving van onderkende risico’s tijdens de implementatieperiode, inclusief de beheersmaatregelen die de Vervoerder zal treffen.

8.1.3 Beoordeling en uitvoering

PlusOV beoordeelt het implementatieplan en kan hierover aanwijzingen geven. De Vervoerder is verplicht deze aanwijzingen uit te voeren en het plan waar nodig aan te passen.

8.2 Overleg

Gedurende de contractperiode vindt ieder kwartaal overleg plaats tussen PlusOV en de Vervoerder, tenzij naar oordeel van PlusOV een andere frequentie moet worden aangehouden. In het begin van de contractperiode zal waarschijnlijk frequenter overleg nodig zijn. Namens de Vervoerder neemt de projectleider en diens vervanger deel aan dit overleg, die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd zijn. Vervoerder werkt de overeengekomen acties af binnen de overeengekomen termijnen. Indien het belang van een actie dit vraagt kan PlusOV een uiterste termijn voor afhandeling ook opleggen. PlusOV kan een prioritering bepalen bij het afhandelen van acties door de Vervoerder.

8.3 Reizigersonderzoek

Met enige regelmaat vindt vanuit PlusOV onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. Hiervoor kan ook een externe partij worden ingeschakeld. De Vervoerder verleent alle medewerking aan dergelijke onderzoeken.

8.4 Audit

Op door PlusOV te bepalen moment(en) tussen de start van de overeenkomst en het einde daarvan kunnen audits plaatsvinden. Het doel is het vaststellen of Vervoerder de diensten kan leveren of levert conform eisen en afspraken. Dit gebeurt in een bijeenkomst op de locatie van de Vervoerder, waarbij de kwaliteit en doeltreffendheid van de ingezette middelen, processen en beoogde output van Vervoerder wordt beoordeeld door PlusOV.

Tijdens de audit wordt ingegaan op details van de systemen en processen. Tijdens de audit moet Vervoerder aantonen dat hij voldoet aan de eisen. PlusOV bepaalt de agenda van de audit en stelt Vervoerder hiervan vooraf op de hoogte. Vervoerder is er voor verantwoordelijk om tijdens de audit voor alle door PlusOV bepaalde onderwerpen / agenda aan te tonen dat aan de eisen wordt voldaan of om vooraf aan PlusOV te communiceren voor welke onderwerpen hij dit niet kan met reden.

9 Data en privacy

9.1 Uitgangspunten en toepasselijkheid

Door het aangaan van deze opdracht verplicht de Vervoerder zich tot het discreet en zorgvuldig behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie, met inachtneming van de geldende privacywetgeving.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing op de uitvoering van deze opdracht.

Tussen PlusOV en Vervoerder wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten, overeenkomstig de inschrijvingsleidraad.

De Vervoerder verwerkt de aangeleverde persoonsgegevens uitsluitend conform deze verwerkersovereenkomst en de eisen van de AVG, en neemt alle verplichtingen in acht die op grond van deze wetgeving op de verwerker rusten.

9.2 Vertrouwelijkheid en gebruiksbeperkingen

Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over elkaars organisatie, reizigersgegevens en ritdata. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij stelt geen van de partijen informatie of gegevensdragers aan derden ter beschikking.

Informatie wordt slechts binnen de organisatie gedeeld met personeel voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeengekomen prestaties.

De door PlusOV aan de Vervoerder aangeleverde reizigersgegevens worden door de Vervoerder uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van ritten conform de bepalingen van deze overeenkomst.

De door de Vervoerder verwerkte reizigers- en ritgegevens worden uitsluitend verstrekt aan PlusOV of aan een door PlusOV daartoe schriftelijk aangewezen derde.

De Vervoerder neemt ook ten aanzien van zijn onderaannemers alle noodzakelijke maatregelen om deze verplichtingen te waarborgen.

9.3 Verwerking van persoonsgegevens

De Vervoerder:

- verwerkt de door PlusOV verstrekte persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van het vervoer binnen de overeengekomen kaders;
- ziet erop toe dat de verwerking voldoet aan de AVG en aanverwante regelgeving;
- borgt passende technische en organisatorische maatregelen om verlies, misbruik of onbevoegde toegang te voorkomen;
- houdt een verwerkingsregister bij indien dit wettelijk vereist is;

- verstrekt persoonsgegevens niet aan derden zonder schriftelijke toestemming van PlusOV of de eigenaar van de data;
- PlusOV behoudt zich het recht voor om een onderzoek (audit) te (laten) uitvoeren naar de naleving van deze privacy- en beveiligingsafspraken.

9.4 Eigendom en overdracht van data

Alle door PlusOV aan de Vervoerder ter beschikking gestelde informatie blijft eigendom van PlusOV en/of de betrokken gemeenten.

Alle door de Vervoerder tijdens de contractperiode verzamelde informatie, opgebouwde data en verkregen inzichten zijn eveneens eigendom van PlusOV.

De Vervoerder stelt deze gegevens op eerste verzoek kosteloos ter beschikking en draagt ze bij beëindiging van de overeenkomst volledig over aan PlusOV.

9.5 Beëindiging

Bij beëindiging van de overeenkomst geeft de Vervoerder, zonder gerechtelijke tussenkomst of ingebrekestelling en op eigen kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen de door PlusOV gestelde termijn terug aan PlusOV.

De gegevens worden aangeleverd in het door de Vervoerder gebruikte format, tenzij PlusOV een ander toegankelijk en leesbaar format voorschrijft.

De Vervoerder verwijdert of vernietigt alle kopieën of delen van deze gegevens die in eigen systemen of programma’s zijn opgenomen.

Na afloop van de opdracht worden alle persoonsgegevens en bijbehorende informatie gewist of vernietigd conform de eisen van de AVG.