



**gemeente
Schiedam**

Programma van Eisen

**Busvervoer naar Willem Alexander
(vervangend bewegingsonderwijs)**

Bijlage 4

Algemene eis

1. De Opdrachtnemer heeft gedurende de hele looptijd van de overeenkomst de beschikking over een geldig Keurmerk: ISO 9001-certificaat of een gelijkwaardig keurmerk. Uitvoering van de opdracht geschiedt altijd dienovereenkomstig. Opdrachtnemer dient jaarlijks het bewijs van het bezit van dit keurmerk te overleggen.

Opstapplaatsen

2. Mocht blijken dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Aanbestedende dienst het wenselijk acht om nieuwe opstapplaatsen in te voeren of af te schaffen, dan is zij daartoe gerechtigd. Op dat moment zal de Aanbestedende dienst in overleg treden met de Opdrachtnemer om de invoering of afschaffing van opstapplaatsen te bespreken. De Opdrachtnemer dient daarbij akkoord te gaan met de opstapplaatsen die de gemeenten aandragen. Invoering of afschaffing van nieuwe opstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden.

Vervoersplan

3. De inschrijver dient na opdrachtverlening een vervoersplan in te dienen met verwerking van de te vervoeren leerlingen volgens de bijgevoegde opstapplaatsen.
4. Het vervoersplan dient verder onder meer te voldoen aan de minimeisen als gesteld door de Aanbestedende dienst, te weten:
5. In het conceptvervoersplan dient minimaal te worden opgenomen de van toepassing zijnde opstapplekken en openings- en sluitingstijden van de school. In de planning dient tevens rekening te worden gehouden met de schoolvakanties en andere vaste vrije dagen van de school.
6. Er wordt gebruik gemaakt van vaste opstapplaatsen.
7. Onder een rit wordt verstaan één volledige vervoersbeweging van een opstapplaats naar de bestemming of vice versa.
8. Het leerlingenvervoer geschiedt langs de kortste en meest veilige route en mag in zijn algemeenheid qua tijdsduur niet langer zijn dan 15 minuten voor een individuele leerling.
9. De Opdrachtnemer informeert de scholen (De Kaleidoscoop, De Kubus, De Singel, De PeperKlip) en de Aanbestedende dienst schriftelijk, uiterlijk één week voor de eerste schooldag van elk schooljaar over de ritplanning en bij belangrijke wijzigingen in de ritplanning per leerling.
10. De Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen in de uitvoering van de opdracht, waaronder nieuwe of vervallen leerlingen, gewijzigde schooltijden, routewijzigingen en wijzigingen in opstapplaatsen, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de gewijzigde gegevens.
11. De Opdrachtnemer informeert de Aanbestedende dienst tijdig indien een wijziging gevolgen heeft voor de planning, uitvoering of continuïteit van het vervoer. Structurele wijzigingen worden uitsluitend na afstemming met de Aanbestedende dienst doorgevoerd.
12. De ritplanning bevat alle door de Opdrachtnemer noodzakelijk geachte informatie doch minimaal de tijdstippen waarop de leerlingen worden opgehaald en afgezet bij de opstapplaatsen, de locaties van de opstapplaatsen en telefoonnummers waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is.
13. Het vervoer betreft het ophalen van leerlingen op school en het vervoeren naar de gymlocatie, en na afloop het retourvervoer van de gymlocatie terug naar school. De Opdrachtnemer dient de leerlingen uiterlijk op het afgesproken vertrektijdstip gereed te staan voor vertrek, zodat de gymles ongestoord kan aanvangen en de leerlingen tijdig terug op school zijn. Er wordt gewerkt met een strak tijdschema; afwijkingen hierop dienen onmiddellijk te worden gemeld aan de scholen.
14. Onder reistijd wordt verstaan de totale tijdsduur die ligt tussen het verlaten van de

opstapplek en de aankomst bij de gymlocatie, dan wel de totale reisduur die ligt tussen het vertrek vanaf de gymlocatie en de aankomst terug op school. De reistijd dient zodanig te zijn ingepland dat de gymlessen ongestoord kunnen plaatsvinden en leerlingen tijdig terug op school zijn voor het vervolg van het lesprogramma.

15. In het vervoermiddel mogen in geen geval meer leerlingen vervoerd worden dan het aantal beschikbare plaatsen. Iedere leerling moet een zitplaats hebben; een zitplaats mag niet worden verdeeld.
16. De Opdrachtnemer is verplicht de terzake geldende wettelijke voorschriften in acht te nemen voor het uitvoeren van deze opdracht. De Aanbestedende dienst accepteert geen beroep op overmacht voortkomend uit personeelsgebrek, stilstand door schade, onderhoud, defect, brandstof- of energietekort, verstoringen in de aanvoerketen, of andere gevolgen van (dreigende) oorlog, gewapend conflict, sancties, embargo's, rampen of vergelijkbare buitengewone omstandigheden, of andere onvoorziene omstandigheden, tenzij tijdens de rit ontstaan en niet aan de Opdrachtnemer te verwijten.

Uitzonderlijke situaties en calamiteiten

17. Afwijkingen van de overeengekomen ritplanning, route, reistijd of voertuiginzet zijn uitsluitend toegestaan indien dit noodzakelijk is als gevolg van onvoorziene omstandigheden of ter waarborging van de veiligheid en continuïteit van het vervoer.
18. De Opdrachtnemer informeert de Aanbestedende dienst en overige betrokkenen zo spoedig mogelijk over de aard van de afwijking, de verwachte duur en de getroffen maatregelen. Structurele afwijkingen worden uitsluitend doorgevoerd na afstemming met de Aanbestedende dienst.
19. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van het vervoer en treft passende maatregelen om uitval zoveel mogelijk te voorkomen. Bij uitzonderlijke omstandigheden, waaronder extreme weersomstandigheden, langdurige wegafsluitingen, brandstofschaarste, storingen in communicatie- of planningssystemen, maatschappelijke ontwrichting of andere calamiteiten, informeert de Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst en overige betrokkenen onverwijld.
20. De Opdrachtnemer stelt zo spoedig mogelijk een passend alternatief of herstelmaatregel voor. Afwijking van de overeengekomen uitvoering is uitsluitend toegestaan voor zover de omstandigheden dit noodzakelijk maken en, indien mogelijk, na voorafgaande afstemming met de Aanbestedende dienst. Een beroep op overmacht wordt per situatie beoordeeld en ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken.

Verantwoordelijkheidsverdeling

21. De Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor een correcte, veilige en tijdige uitvoering van het vervoer overeenkomstig de bepalingen uit dit Programma van Eisen.
22. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de uitvoering, waaronder de ritplanning, de inzet van chauffeurs en voertuigen, de communicatie met betrokkenen en het treffen van passende maatregelen bij verstoringen.
23. De Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het verstrekken van de benodigde opdrachtgegevens en neemt besluiten over beleidsmatige of contractuele wijzigingen die van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht.
24. Indien zich omstandigheden voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van het vervoer en die niet zelfstandig door de Opdrachtnemer kunnen worden opgelost, treedt de Opdrachtnemer onverwijld in overleg met de Aanbestedende dienst. Zonder voorafgaande afstemming worden geen structurele wijzigingen in de uitvoering doorgevoerd, tenzij de veiligheid of continuïteit van het vervoer onmiddellijke actie vereist.

Voertuigeisen

Algemeen

25. Voor de in te zetten voertuig geldt de volgende eisen:

- a. Het voertuig is door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor leerlingenvervoer. Het voertuig voldoet tevens aan de relevante bepalingen in de Wet Personenvervoer.
- b. In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- c. De in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm. De voorkeur gaat uit naar volledig elektrisch vervoer, indien de inzet van elektrische voertuigen op de betreffende route technisch en praktisch haalbaar is. Indien elektrisch vervoer niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer bij voorkeur gebruik te maken van HVO100-brandstof (100% hernieuwbare dieselbrandstof) als duurzaam alternatief. De Opdrachtnemer geeft bij inschrijving aan welk type aandrijving wordt ingezet en welke brandstof wordt gebruikt.
- d. In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen. Daarnaast zijn de telefoonnummers van de begeleiders in de bus aanwezig.
- e. Het voertuig verkeert in een goed onderhouden, schone en veilige staat en is vrij van beschadigingen die afbreuk doen aan een professionele uitstraling. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de Aanbestedende dienst.
- f. In het voertuig is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- g. Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Indien de medische situatie van een leerling het noodzakelijk maakt dient een voertuig met airco te worden ingezet.
- h. De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om in de winterperiode het voertuig is voorzien van winterbanden of All-weather banden.

Rookverbod, alcoholverbod en orde

26. De Opdrachtnemer zet rookvrije voertuigen in.
27. De chauffeurs roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
28. De Opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
29. Het gebruik van verdovende middelen, waaronder (soft)drugs, en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
30. Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten.
31. De Opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

Chauffeurseisen en dienstverlening

Chauffeurseisen

32. Voor een chauffeur gelden de volgende eisen:
- Voldoet aan de wettelijke eisen voor touringcarchauffeur in geval van grootschalig vervoer.
 - Is in het bezit van rijbewijs D en code 95, een geldige medische verklaring en heeft communicatietrainingen gevolgd.
 - Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
 - Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden.
 - Heeft een servicegerichte instelling (bijvoorbeeld oplossingsgericht, de-escaleert problemen en communiceert transparant over knelpunten tijdens ritten).
 - Communiqueert respectvol en reageert adequaat op vragen. Beschikt over geduld, verantwoordelijkheidsgevoel en is stressbestendig en kan zich inleven in de doelgroep.
 - Is in staat de ritten veilig en tijdig uit te voeren met behulp van actuele navigatie en routeinformatie.
 - Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
 - Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
 - Is in het bezit van het certificaat BHV-certificaat. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Aanbestedende dienst (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).

Eisen dienstverlening

33. Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
 - Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen [Zie bijlage] zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
 - Bij problemen met de kinderen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De Opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
 - Bij afwijkingen, zoals extreme weersomstandigheden, worden alle betrokkenen zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

Verklaring omtrent het gedrag

34. Op verzoek dient de Opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de Overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur en betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (VOG) te verstrekken die maximaal zes maanden oud mag zijn op de dag dat deze chauffeur voor het eerst ingezet wordt. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring derhalve vóór de eerste keer dat deze chauffeur ingezet wordt aan de Aanbestedende dienst overhandigd te worden. De kosten komen geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
35. Daarnaast heeft in individuele gevallen de Aanbestedende dienst te allen tijde het recht om een nieuwe recente VOG op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur komt voor rekening van de Aanbestedende dienst.

Ritadministratie

36. Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de Aanbestedende dienst verzamelt de Opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast:
 - a. Totaal aantal uitgevoerde ritten;
 - i. Type voertuig dat wordt ingezet;
 - ii. Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
37. Bovenstaande gegevens moet de Opdrachtnemer iedere maand kosteloos aan de Aanbestedende dienst verstrekken, ter onderbouwing van de maandfactuur. De Aanbestedende dienst en de accountant behouden zich het recht voor om de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren.

Communicatie

38. De Aanbestedende dienst wijst een contactpersoon aan waarmee gecommuniceerd dient te worden.
39. De directie van de scholen zullen uiterlijk 3 weken voor aanvang van een vervoersperiode de definitieve leerlingenlijst beschikbaar stellen.
40. Tenminste twee keer per jaar zal overleg plaats vinden tussen de Aanbestedende dienst, de directie van de scholen en de Opdrachtnemer. Ook kunnen de Aanbestedende dienst of de directie van de scholen apart in overleg treden met de Opdrachtnemer. De verslaglegging wordt gedaan door de Aanbestedende Dienst.
41. De Opdrachtnemer verstrekt periodiek, doch ten minste per half jaar, een rapportage aan de Aanbestedende dienst over de uitvoering van de opdracht. De rapportage bevat in ieder geval informatie over de uitgevoerde ritten, klachten en incidenten, afwijkingen in de uitvoering en de getroffen verbetermaatregelen.
42. De rapportage vormt de basis voor de periodieke evaluatie van de dienstverlening en kan aanleiding geven tot nadere afspraken of verbetermaatregelen.
43. Indien de Opdrachtnemer niet voldoet aan de verplichtingen uit de Overeenkomst of dit Programma van Eisen, kan de Aanbestedende dienst de Opdrachtnemer verzoeken binnen een redelijke termijn passende verbetermaatregelen te treffen. Indien de tekortkomingen voortduren of zich herhalen, kunnen partijen nadere afspraken maken over corrigerende maatregelen. Onverminderd de overige rechten uit de Overeenkomst behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om bij ernstige of herhaalde tekortkomingen passende contractuele maatregelen te treffen.
44. In geval van calamiteiten, wijzigingen of afwijkingen dient de Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat de Aanbestedende dienst, de ouders van de leerlingen en de directie van de school hierover tijdig worden geïnformeerd.

Klachten, incidenten en evaluatie

45. Bij klachten is de Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt en de Aanbestedende dienst het tweede. Mocht de klacht, naar de mening van de ouders, door de Opdrachtnemer niet voldoende afgehandeld zijn, dan zal de klacht door de scholen worden ingediend bij de Aanbestedende dienst.
46. De Opdrachtnemer dient over een klachtenregeling te beschikken en de directie van de scholen hierover te informeren.
47. Iedere klacht wordt in een database geregistreerd alsmede de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen.
48. Bij iedere klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:
 - a. Naam indiener klacht;
 - b. Aard en inhoud van de klacht;
 - c. Datum van de rit;
 - d. Naam en geboortedatum van de leerling;
 - e. Genomen maatregelen;
49. Iedere klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld dient

onverwijld aan de Aanbestedende dienst te worden gemeld.

Bereikbaarheid centrale

50. De centrale van de Opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is telefonisch bereikbaar voor scholen en andere belanghebbenden vanaf een half uur voor het moment waarop het vervoer aanvangt tot een half uur nadat de laatste leerling op het ophaaladres is afgezet.
51. De Opdrachtnemer dient in de inschrijving aan te geven op welke manier de centrale bereikbaar is (openingstijden, telefoon, e-mail, etc.)

Klanttevredenheid

52. Het is mogelijk dat de Aanbestedende dienst een klanttevredenheid onderzoek (laat) uitvoeren.

Persoonsgegevens

53. Sinds mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Op basis van deze wetgeving zal tussen beide partijen een overeenkomst gezamenlijke verwerkersverantwoordelijken voor de gegevensverwerking worden afgesloten.
54. De Opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de Aanbestedende dienst de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.

Milieucriteria

55. De Aanbestedende dienst wil het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen stimuleren. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt het volgende gesteld:
56. Uitlaatmissies voertuigen
57. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro-6 norm of Energielabel A of B.
De Opdrachtnemer heeft gedurende de hele looptijd van de overeenkomst de beschikking over een geldig Keurmerk ISO 14001-norm of een gelijkwaardig keurmerk. Uitvoering van de opdracht geschiedt altijd dienovereenkomstig. Opdrachtnemer dient jaarlijks het bewijs van het bezit van dit keurmerk te overleggen.

Continuïteit

58. De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeur en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan vervoer.

Vergoedingensystematiek

59. Uit de prijsopgave moet de dagprijs vermenigvuldigd met 200 schooldagen blijken. De dagprijs bestaat uit 2 ritten: het vervoer van de leerlingen van de opstapplaatsen naar de vangend bewegingsonderwijs + het brengen van de leerling van het vervangend bewegingsonderwijs naar de opstapplaatsen.
60. Het betreft een all-in-tarief. Dat wil zeggen inclusief de kosten voor de bedrijfsvoering, de reis-en het verblijf, management, implementatie van de dienstverlening, eventuele omrijkosten die moeten worden gemaakt in het geval van wegomleidingen, opleidingen en alle overige kosten die met de uitvoering van de Opdracht verbonden zijn.

Facturatie

61. De Aanbestedende dienst wil per maand één verzamelfactuur ontvangen.
De factuur dient, bij voorkeur digitaal in PDF via facturen@schiedam.nl,
verzonden te worden aan:
Gemeente Schiedam
Postbus 1501,
3100 AE Schiedam