

Programma van eisen

ten behoeve van Europese aanbesteding Leerlingen- en Jeugdwetvervoer gemeente Deventer 2027

per 1 augustus 2027



Versie 3.0

Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van de gemeente Deventer.

Inhoudsopgave

1. Opdracht	Bladzijde	4
1.1 Inleiding		4
1.2 Wijzigingen van wet- en regelgeving en beleid		4
1.3 Contractmanagement		4
1.4 Ontwikkelingen in het kader van Publieke Mobiliteit		4
1.5 Ontwikkelingen ten aanzien van zelfredzaamheid van deelnemers		4
2. Uitvoering		5
2.1 Inzet onderaannemers		5
2.2 Ritplanning		5
2.3 Mutaties, nieuwe aanmeldingen en nieuwe bestemmingen		6
2.4 Combinatiebeperkingen		6
2.5 Ophaal- en afzetmarges		6
2.6 Individuele reistijd		6
2.7 Opstapplaatsen		7
2.8 Chauffeursinzet		7
2.9 Begeleiding		7
2.9.1 Begeleiding door ouders/verzorgers		7
2.9.2 Begeleiding vanuit de opdrachtnemer		7
2.10 Gedragsregels in het voertuig		8
2.11 Hulpmiddelen		8
3. Personeel		8
3.1 Chauffeurs		8
3.2 Dienstverlening		9
3.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling		9
3.4 Rolstoelvervoer		10
3.5 Begeleiding		10
3.6 Vast aanspreekpunt en overig personeel		10
3.7 Verklaring omtrent het gedrag chauffeurs		10
3.8 Verklaring omtrent het gedrag begeleiders		11
3.9 Meldingsplicht		11
4. Materieel		11
4.1 Voertuigtypen		11
4.2 Algemene voertuigeisen		11
4.3 Aanvullende eisen rolstoelvervoer		12
4.4 Milieueisen		12
5. Communicatie en onderzoek		12
5.1 Bereikbaarheid		12
5.2 Communicatie voorafgaand aan het schooljaar		13
5.3 Communicatie gedurende het schooljaar		13
5.4 Ouderportaal opdrachtnemer		14
5.5 Klanttevredenheidsonderzoek		14
5.6 Medewerkerstevredenheidsonderzoek		14
6. Meldingen, klachten en afmeldingen		14
6.1 Meldingen		14
6.2 Klachten		15
6.2.1 Aanname en registratie		15
6.2.2 Afhandeling		15
6.3 Ziek- en afmeldingen		15
6.4 Loosmeldingen		16

7. Financiën	Bladzijde	16
7.1 Vergoeding		16
7.1.1 Starttarief		16
7.1.2 Tarief per deelnemerkilometer		17
7.1.3 Opslagen		17
7.2 Toeslag verre ritten met lage bezetting		18
7.3 Kostenverdeling deelnemers per type		18
7.4 Facturatie		18
7.5 Indexering		19
7.6 Sanctiebeleid		19
7.7 Doorbelasten vergoeding bij niet uitvoeren vervoersopdracht		19
7.8 Compensatie bij onvoorzien wegvallen volumes		19
8. Registratie en overleg		20
8.1 Ritadministratie		20
8.2 Overleg		20
8.3 Efficiënte planning deelnemerritten		20
8.4 KPI's		20
8.5 TX-keurmerk		21
9. Overige		21
9.1 Implementatieplan		21
9.2 Wet Bibob		21
9.3 Controle en toezicht		22
9.4 Continuïteit		22
9.5 Persoonsgegevens		22
9.6 Security		22
9.7 Privacy		23
9.8 Digitale toegankelijkheid		23
9.9 Informatiebeheer		23

1. Opdracht

1.1 Inleiding

De gemeente Deventer voert een aanbestedingsprocedure uit voor het afsluiten van een meerjarige overeenkomst voor het uitvoeren van diensten op het gebied van leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de jeugdwet.

De aanbestedingsprocedure is uitgewerkt in de Inschrijvingsleidraad met TenderNed kenmerk 609400. Dit Programma van Eisen beschrijft de inhoudelijke eisen aan de uitvoering van het leerlingen-vervoer en jeugdwetvervoer, en is bedoeld om potentiële opdrachtnemers de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht. Hierin zijn de eisen die aan de opdracht worden gesteld opgenomen. U gaat met het doen van een inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen uit dit programma van eisen.

Waar in dit document van deelnemers wordt gesproken worden hiermee leerlingen- en of jeugdigen bedoeld die worden vervoerd binnen deze opdracht.

1.2 Wijzigingen van wet- en regelgeving en beleid

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal deelnemers in het vervoer fluctueren en/of wijzigen. Toekomstige aanpassingen naar aanleiding van wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer, zoals wijzigingen in de verordening, nadere regel of beleidsregels, kunnen ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

1.3 Contractmanagement

Opdrachtgever kan besluiten om interne processen ten aanzien van het contractmanagement gedurende de implementatie- of contractperiode aan te passen/te optimaliseren. Dit kan invloed hebben op een aantal onderdelen binnen deze opdracht en samenwerking denk hierbij aan:

- Gegevensuitwisseling via een in te richten systeem van de gemeente
- Realtime koppelingen met dit systeem
- Klachtenprocedure
- Facturatieproces (self billing)
- E-facturen

Opdrachtgever wil mee in landelijke administratieve richtlijnen en nieuwe ontwikkelingen. Bij ontwikkelingen in administratie, analyse- controlemogelijkheden heeft de opdrachtgever de regie in mogelijke wijzigingen. De opdrachtnemer wordt gevraagd kosteloos mee te werken in deze ontwikkelingen.

1.4 Ontwikkelingen in het kader van Publieke mobiliteit

Opdrachtgever volgt de ontwikkelingen ten aanzien van Publieke Mobiliteit nauwgezet. De gemeente Deventer is voornemens om gedurende de contractperiode te onderzoeken of er gewerkt kan worden met andere vormen van OV (bv Buurtbus; bus op afroep, mobiliteitshubs, uitbreiding van opstapplaatsen en creëren van overstapplaatsen. Dit kan betekenen dat een aantal deelnemers over kortere directe afstand zal gaan reizen.

1.5 Ontwikkelingen ten aanzien van zelfredzaamheid van deelnemers

Opdrachtgever wenst deelnemers te stimuleren zelf het vervoer naar- en van de gevraagde bestemmingen te regelen en zal deelnemers en ouders/verzorgers hierbij ondersteunen. Opdrachtgever zoekt hierbij naar diverse alternatieven voor taxivervoer zoals Openbaar vervoer, fietsen en/of andere

vormen van ondersteuning. Het gevolg hiervan kan zijn dat het aantal deelnemers gedurende de looptijd afneemt.

2. Uitvoering

2.1 Inzet onderaannemers

Het gebruik van onderaannemers is toegestaan. Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en voor de kwaliteit, veiligheid, continuïteit en naleving van alle contractuele voorwaarden.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. De opdrachtgever dient tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten. Opdrachtgever heeft de ruimte om een onderaannemer te weigeren.

2.2 Ritplanning

1. Het is niet toegestaan het leerlingen- en jeugdwetvervoer binnen deze opdracht te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
2. De opdrachtnemer dient bij het plannen en uitvoeren van het vervoer altijd invulling te geven aan de actuele indicaties zoals aangegeven door de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever verstrekt, in overleg met de opdrachtnemer tijdig de benodigde gegevens. De opdrachtgever verstrekt aan de opdrachtnemer alle noodzakelijke basisgegevens over de deelnemers (NAW-gegevens, naam en adres school en deelnemers welke gebruikmaken van een rolstoel, en verdere indicaties).
4. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de routes binnen de margetijden aansluiten bij begin- en eindtijden evenals vakantieperioden van de scholen zoals omschreven in de schoolplannen.
5. De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het achterhalen van de juiste schooltijden, studie- en vakantiedagen zoals vermeld staan in de schoolgids op de website van de desbetreffende school.
6. De opdrachtnemer houdt bij reistijd en routeplanning rekening met specifieke omstandigheden van de deelnemers. Deze worden door de opdrachtgever vermeld op de deelnemerslijst en door de opdrachtnemer gecheckt bij de ouders/verzorgers.
7. Elke leerling heeft een eigen, vaste, zitplaats tijdens het vervoer. De zitplaatsindeling kan in overleg met onderwijsprofessionals gewijzigd worden. Daarbij heeft de opdrachtgever de doorslaggevende stem.
8. Tijdens het vervoer mogen, naast de deelnemers, alleen medewerkers van de opdrachtnemer(mee-)reizen in het vervoer. Uitzonderingen hierop, zoals ouders/verzorgers, mogen alleen in opdracht van/dan wel na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever worden gemaakt.
9. Het risico voor niet juist uitgevoerd vervoer en het initiatief tot het creëren van alternatieven ligt bij de opdrachtnemer.
10. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers en de betreffende scholen minimaal 1 week voor de aanvang van het nieuwe schooljaar schriftelijk over tijdstippen voor het komende schooljaar.
11. De opdrachtnemer heeft een communicatieplan waarin wordt aangegeven hoe en op welk moment de communicatie met ouders/verzorgers en opdrachtgever wordt verzorgd. Daarnaast staat aangegeven hoe de communicatie met de scholen is georganiseerd. Uiterlijk twee weken vóór de start van elk schooljaar ontvangt opdrachtgever een geactualiseerd communicatieplan.
12. Tussentijdse wijzigingen in de ritplanningen worden direct door de opdrachtnemer aan de ouders en/of verzorgers en de betreffende scholen doorgegeven.

2.3 Mutaties, nieuwe aanmeldingen en nieuwe bestemmingen

1. De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever aangegeven mutaties van deelnemers die al zijn opgenomen in de planning binnen twee schooldagen te verwerken. Als een mutatie tot gevolg heeft dat een nieuwe route/chauffeur dient te worden ingezet, dient deze mutatie uiterlijk op de vijfde schooldag verwerkt te zijn.
2. De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde deelnemers zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde schooldag vanaf aanmelding, te vervoeren. In geval van crisisplaatsing is deze termijn twee werkdagen.
3. Deelnemers die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze deelnemers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren.

2.4 Combinatiebeperkingen

1. Er gelden voortsnog géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type deelnemers/scholen binnen de uitvoering van het vervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) deelnemers niet gecombineerd kunnen worden, dan is de opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen.
2. Het combineren van deelnemers uit andere gemeente (andere dan de opdrachtgever) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en na uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om deelnemers van eenzelfde bestemming maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren dan dient de opdrachtnemer deze combinatiemogelijkheid voor te leggen aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever geen belemmeringen ziet, en een andere opdrachtgever hier tevens mee akkoord gaat, zal hiertoe schriftelijk toestemming worden verleend. Voor deelnemers van andere gemeente gelden eveneens de voorwaarden uit dit Programma van Eisen. Andersom kan dit ook betekenen dat bepaalde deelnemers van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente gaan reizen.

2.5 Ophaal- en afzetmarges

1. De afzettijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijdsrange van 20 minuten tot 5 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de desbetreffende deelnemers.
2. Opdrachtnemer dient van voorgaande ophaal- en afzetmarges uit te gaan. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijdsrange in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2.6 Individuele reistijd

1. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per deelnemer) is altijd zo kort als realistisch mogelijk.
2. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, verblijfstijd in het voertuig. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen en/of wegstappen tot het moment van uitstappen van een leerling.
3. De individuele reistijd per deelnemer bedraagt maximaal 60 minuten bij vervoer, waarvan zowel de herkomst als de bestemming binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Deventer valt.
4. De individuele reistijd bedraagt maximaal 75 minuten bij vervoer naar aangrenzende gemeenten van de gemeente Deventer.
5. Voor vervoer naar alle overige bestemmingen geldt een maximale reistijd van 90 minuten.
6. Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door afstand of bijzondere (tijdelijke) verkeerssituaties niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

2.7 Opstapplaatsen

Op dit moment is er sprake van opstapplaatsen bij vervoer van deelnemers naar Zwolle. Het gaat om 4 opstapplaatsen voor +/- 7 deelnemers. Het uitbreiden van opstapplaatsen is uitsluitend toegestaan met schriftelijk akkoord na overleg en afstemming met de opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt samen met de opdrachtgever een gedegen plan uit voorafgaand aan de inzet van opstapplaatsen. Dit plan, wat onder regie van opdrachtgever wordt opgesteld, omvat in elk geval veiligheid van de opstapplaats en communicatie met ouders.

2.8 Chauffeursinzet

1. De opdrachtnemer zorgt voor zoveel mogelijk duidelijkheid, structuur en zekerheid tijdens het vervoer voor de deelnemers. Voor deelnemers die in een vaste samenstelling volgens een vast rooster naar school gaan eist opdrachtgever één tot twee vaste chauffeurs met vaste vervanging bij tijdelijke uitval. Bij structurele uitval van de vaste chauffeur moet na uiterlijk twee weken een nieuwe vaste chauffeur worden ingezet.
2. Voor deelnemers die in verschillende routes zijn ingedeeld vanwege afwijkende schooltijden of extra adressen geldt een maximum van 5 verschillende chauffeurs per maand.
3. Voor deelnemers die volgens wisselende roosters vervoerd worden, naar stage gaan of naar een zorglocatie gaan waar geen andere deelnemers naartoe reizen gelden eisen 2.8.1 & 2.8.2 niet. Deze deelnemers mogen met wisselende chauffeurs worden vervoerd met een maximum van 10 verschillende chauffeurs per maand. Er dient voor die deelnemers (zonder vaste chauffeur) minimaal 1 uur voor aanvang van de rit proactief met ouders/verzorgers gecommuniceerd worden wie de chauffeur van betreffende rit is. Ouders/verzorgers dienen elk geval zodanige informatie te ontvangen dat de chauffeur herkenbaar is gekoppeld aan de verstrekte informatie.
4. In alle gevallen streeft opdrachtnemer ernaar de het aantal chauffeurs per deelnemer tot een minimum te beperken.
5. Als de opdrachtgever met duidelijke opgave van redenen van oordeel is dat een ingezette chauffeur niet geschikt is, dan kan de opdrachtgever eisen dat deze betreffende chauffeur niet meer wordt ingezet binnen deze opdracht. Opdrachtgever gaat in dergelijke gevallen in gesprek met opdrachtnemer.

2.9 Begeleiding

Als, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de Opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Als hier door de opdrachtgever toe besloten wordt dient de Opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.

2.9.1 Begeleiding door ouders/verzorgers

In geval van begeleiding georganiseerd vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra reiziger. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt, bijvoorbeeld omdat deze naar huis of een andere punt wordt gebracht, dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de opdrachtgever), wordt deze extra tijd daarom vergoed.

2.9.2 Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer (op verzoek van de opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 40,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de route en start vanaf het eerste adres waar de begeleiding nodig is. Vanaf het moment dat er geen leerling in het voertuig aanwezig is, wordt geen vergoeding gegeven. De kosten van de begeleiding dienen per maand separaat inzichtelijk gemaakt te worden.

2.10 Gedragsregels in het voertuig

1. De opdrachtnemer zet alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur en/of begeleider 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.
2. 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.
3. Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)-drugs, medicijnen etc. die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
4. 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.
5. Wanneer de chauffeur belt gebeurt dit handsfree door middel van een carkit. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waar de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden en de veiligheid voor de deelnemers niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken tijdens de uitvoering van de rit is niet toegestaan,

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

2.11 Hulpmiddelen

1. In sommige gevallen kan het gebruik van een standaard zitverhoger, een standaard kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.
2. Afwijkende hulpmiddelen, anders dan in eis 2.11.1, worden door de ouders beschikbaar gesteld aan de opdrachtnemer. Deze hulpmiddelen blijven bij de deelnemer en worden niet achtergelaten in de voertuigen, behalve bij hulpmiddelen die vast in de bus bevestigd moeten worden, zoals 7-puntsgordels.
3. Het kan voorkomen dat een deelnemer bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Opdrachtgever bepaalt en geeft aan welke hulpmiddelen mogen worden meegenomen.

3. Personeel

3.1 Chauffeurs

Aan alle in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
2. Is in het bezit van een geldige chauffeurspas en daarmee ook een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
3. De chauffeur is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
4. De chauffeur is representatief, vriendelijk en respectvol naar de deelnemers en naar de andere directbetrokkenen bij het vervoer en gaat vertrouwelijk om met alles wat hem/haar ter kennis komt over de leerling en/of zijn ouders/verzorgers.
5. De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
6. De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal.
7. De chauffeur beschikt - aantoonbaar door de opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep en vervoer. De opdrachtgever hecht hieraan grote waarde. In dit kader hebben alle chauffeurs voor inzet de onlinetraining Contractvervoer (Vervoer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) gevolgd. Gewenst is daarnaast dat alle chauffeurs daarnaast uiterlijk binnen 6 maanden na de start van de opdracht de klassikale bedrijfstraining Vervoer van het SFM hebben gevolgd.
8. De chauffeur neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij ook deelnemers naartoe vervoert. Dit zijn naar verwachting

maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar. De (personeels-) kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.

9. De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
10. De chauffeur heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
11. De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
12. De chauffeur heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de bestemmingen binnen deze opdracht.
13. De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de deelnemers in de route (aangeleverd door de opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer).
14. De chauffeur is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en de opdrachtnemer dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).

3.2 Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige deelnemers in het voertuig.
2. De chauffeur ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de bestemming (deelnemers worden niet in de klas gebracht).
3. De chauffeur zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor alle betrokkenen zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
4. De chauffeur ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt en dat de bediening van de portieren en ramen alleen door de chauffeur geschiedt.
5. De chauffeur zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
6. De chauffeur stelt bij problemen met deelnemers of incidenten/calamiteiten tijdens de rit de betrokkenen (ouders/verzorgers, de bestemming en de opdrachtnemer) onverwijld op de hoogte. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte.
7. Gedurende de implementatieperiode stelt de opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op. Deze wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

3.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode is een wettelijk verplichte meldcode zoals vastgelegd in de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Onder de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vallen professionals die beroepsmatig met kinderen en/of volwassenen werken en die in hun werk signalen kunnen opvangen van huiselijk geweld of kindermishandeling. De opdrachtgever maakt zich sterk voor het tegengaan van kindermishandeling en huiselijk geweld.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/inhoud/meldcode>

De opdrachtnemer dient te beschikken, dan wel binnen drie maanden na gunning te beschikken, over een handleiding voor de eigen organisatie waarin is opgenomen hoe hun medewerkers dienen om te gaan met situaties waarin kindermishandeling en/of huiselijk geweld wordt vermoed. Chauffeurs zijn hiermee bekend en weten in voorkomende gevallen hoe te acteren. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. De chauffeurs hebben een belangrijke signaleringsfunctie. Zij maken direct melding wanneer er aanwijzingen of een redelijk vermoeden bestaan van misbruik, mishandeling, huiselijk geweld, verwaarlozing of andere zorgwekkende situaties. Dit doen ze bij een hiervoor aangewezen persoon binnen de eigen organisatie;

2. De vervoerder wijst een persoon binnen de organisatie aan, bij wie dergelijke signalen kunnen worden afgegeven;
3. Doet een melding bij Veilig Thuis: <https://www.vooreenveiligthuis.nl/> of op tel. nr. 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).

3.4 Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur (zowel vaste als vervangende) die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke deelnemers gelden de volgende aanvullende eisen:

1. De chauffeur bezit praktische vaardigheden over het vervoeren van rolstoelgebruikers en ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
2. De chauffeur heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
3. De chauffeur heeft - aantoonbaar door de opdrachtnemer - ervaring in de omgang met reizigers met een handicap.
4. De chauffeur is op de hoogte van de meest actuele code VVR.

3.5 Begeleiding

Indien de Opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld:

1. De begeleider heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
2. De begeleider heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
3. De begeleider beschikt - aantoonbaar door de opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep.
4. De begeleider neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij de deelnemers naartoe begeleid (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.

3.6 Vast aanspreekpunt en overig personeel

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator vervoer) die zowel voor de Opdrachtgever als voor overige betrokkenen bij opdrachtnemer direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger. Voor deze coördinator (zowel vaste als vervangende) gelden de volgende eisen:

1. De coördinator dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht en is volledig op de hoogte van de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en de ingediende inschrijving.
2. De coördinator kent de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
3. De coördinator denkt proactief mee en verschaft input/advies voor ontwikkelingen en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen
4. De coördinator is gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.
5. De coördinator heeft ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
6. De coördinator heeft een beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
7. De planners moeten de omgeving kennen waar het vervoer plaatsvindt.

3.7 Verklaring omtrent het gedrag chauffeurs

Chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) screeningsprofiel 65: taxibranche; chauffeurskaart voor een geldige chauffeurspas. De afdeling Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG) van Justis is verantwoordelijk voor de screening van aanvragers van een VOG en de uitgifte van een VOG. Wanneer een aanvrager of drager van een VOG in aanraking komt met justitie, wordt dit direct doorgegeven aan het COVOG. Het VOG wordt dan niet verstrekt of, indien het al verstrekt is, direct ingetrokken.

Kiwa Register Nederland is verantwoordelijk voor de uitgifte van chauffeurspassen. Het COVOG staat rechtstreeks in verbinding met Kiwa. Bij intrekking van een VOG stelt COVOG Kiwa direct op de hoogte en Kiwa trekt vervolgens de chauffeurspas van de betreffende chauffeur in. In dat geval dient opdrachtnemer dit direct te melden bij de opdrachtgever.

Door de directe koppeling tussen het COVOG en Kiwa hoeft de opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de overeenkomst geen VOG van (potentieel) in te zetten chauffeurs voor te leggen. Een kopie van de geldige chauffeurspas dient op verzoek voorgelegd te worden.

De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een (nieuwe) kopie van de chauffeurspas op te (laten) vragen. Dit geldt ook voor een kopie van de VOG.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas.

3.8 Verklaring omtrent het gedrag begeleiders

De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten betaalde begeleider een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG screeningsprofiel 45: Gezondheidszorg en Welzijn van mens en dier) te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze geldige verklaring vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een (nieuwe) recente VOG op te (laten) vragen.

3.9 Meldingsplicht

De opdrachtnemer heeft jegens de opdrachtgever een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Melding moet binnen 48 uur plaats te vinden. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de deelnemers, moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld worden. Daarnaast is de opdrachtnemer verplicht om direct passende maatregelen te nemen.

4. Materieel

4.1 Voertuigtypen

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

1. Taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers).
2. Taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).
3. Rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden personen).
4. Midibus (>8 zitplaatsen voor passagiers) en touringcar (>19 zitplaatsen voor passagiers). Momenteel is er geen sprake van vervoer met midibus en/of touringcar. Mocht gedurende de looptijd van de opdracht blijken dat inzet van deze voertuigtypen in verband met de efficiëntie of anderszins wenselijk is, treden de Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over de mogelijkheden en de wijze van inzet.

4.2 Algemene voertuigeisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

1. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
2. Alle voertuigen zijn voorzien van een veiligheidsgordels, kinderslot, airco of klimaatbeheersing, verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat

de inventaris indien nodig wordt aangevuld en, indien van toepassing, ten alle tijden beschikt over een geldige houdbaarheids- en/of keuringsdatum.

3. Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit.
4. Alle voertuigen zijn voorzien van communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig.
5. De opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) de voertuigen te voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.

4.3 Aanvullende eisen rolstoelvervoer

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
2. De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
3. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.

4.4 Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken. Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat met ingang 1 januari 2028, er een 0-emissiezone van kracht is in de binnenstad van Deventer. In bijlage J zijn de minimale eisen aangegeven vanuit de MVI-criteria. Daar waar in dit programma van Eisen hoger is geëist dan in de bijlage dan prevaleert het Programma van Eisen.

De volgende milieueisen worden gesteld:

1. Bij de start van de opdracht in 2027 zet de opdrachtnemer minimaal 70% zero-emissie-voertuigen in. Het aandeel groeit gefaseerd door naar 80% in 2028 en 90% in 2029, zodat het doelgroepenvervoer in 2030 volledig emissieloos wordt uitgevoerd.
2. De opdrachtgever is zich bewust van de problematiek met en de beschikbaarheid van geschikte emissievrije rolstoelbussen, midibussen en touringcars. Daarom zijn deze (eventueel) in te zetten voertuigen van bovenstaande milieueisen uitgezonderd tot 31 december 2030.
3. De opdrachtgever volgt de technische ontwikkelingen nauwgezet en kan besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op genoemde voertuigen. In dat geval zal de opdrachtgever met de inschrijver de ingroei van deze emissievrije voertuigen afstemmen tijdens genoemde overlegmomenten.
4. Al het materieel dat is uitgezonderd van de 100% emissievrij eis moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
5. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

5. Communicatie en onderzoek

5.1 Bereikbaarheid

1. De opdrachtnemer beschikt voor opdrachtgever, ouders en scholen over één centraal gratis telefoonnummer of een telefoonnummer tegen lokaal tarief.
2. De opdrachtnemer is op alle dagen dat het vervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, minimaal van 7.00 uur tot 18.00 uur en vanaf 1 uur vóór aanvang van de eerste rit tot één uur nadat de laatste rit is voltooid.
3. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden bereikbaar zijn d.m.v. automatische telefoonbeantwoording, via whatsapp/sms en/of per email.

4. Het personeel van de centrale die ouders, scholen en opdrachtgever te woord staat is klantvriendelijk, servicegericht en deskundig.

5.2 Communicatie voorafgaand aan het schooljaar

1. De opdrachtgever verstrekt ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie aan de Opdrachtnemer: deelnemerslijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, adressen en reisdagen).
2. De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever uiterlijk drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inventariseren van (school)tijden en vakanties/studiedagen. Bij scholen is de gepubliceerde schoolgids leidend voor de vakanties en studiedagen. De opdrachtnemer signaleert afwijkingen van reguliere (school)tijden en meldt dit bij de opdrachtgever.
4. Gedurende een periode van 4 weken is er sprake van een mutatiestop. Dit betekent dat de opdrachtnemer geen verplichting heeft om aanmeldingen te verwerken die vanaf 2 weken voor de start van het nieuwe schooljaar tot en met de 2e schoolweek in het schooljaar binnenkomen. Deze mutaties moeten uiterlijk verwerkt zijn in de 3e schoolweek. Het staat de opdrachtnemer vrij om mutaties die sneller verwerkt kunnen worden eerder door te voeren. Hierover wordt de opdrachtgever geïnformeerd door de opdrachtnemer.
5. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar schriftelijk over relevante kenmerken van de geplande deelnemerritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
6. Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en deelnemers. De werkwijze zal gedurende de implementatie met de opdrachtgever worden besproken.
7. Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder gemaakt door de opdrachtnemer. Hierin worden onder andere gedragsregels en contactgegevens opgenomen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten, het drukken en verstrekken van de folder aan ouders/verzorgers en schoolleiding. De inhoud van de folder wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en is gereed voorafgaand aan de start van de overeenkomst.

5.3 Communicatie gedurende het schooljaar

1. Gedurende het schooljaar informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of digitaal, bij wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
2. Bij ziekte van de chauffeur informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, via een app of via WhatsApp/ SMS. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de leerling wordt opgehaald.
3. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en deelnemers.
4. In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde deelnemers.
5. Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
6. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het vervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de deelnemers de regels in de taxi weer.
7. De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd door de opdrachtnemer.
8. De opdrachtnemer neemt regelmatig contact op met de scholen m.b.t. wijzigingen en aanvullingen van de studiedagen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen worden gemeld bij de opdrachtgever.

5.4 Ouderportaal opdrachtnemer

Opdrachtnemer beschikt over een eigen communicatietool voor ouders/verzorgers om inzage in vervoersinformatie van hun kind te hebben en om ziek-/betermeldingen en klachten te registreren. Het digitaal portaal dient minimaal inzicht te geven in:

Geregistreerde NAW-gegevens en contactgegevens

- De gevraagde deelnemerritten (opdracht van opdrachtgever) voor minimaal komende week
- De status van deze deelnemerritten (ingepland, geannuleerd, verlof enz.)
- De ingeplande chauffeur van deze deelnemerritten
- De realtime locatie van het voertuig
- Ingediende meldingen of klachten en de status daarvan

Daarnaast hebben ouders/verzorgers de mogelijkheid om:

- Afwezigheid (gepland of ziek) door te geven
- Bij ziekte een betermelding te doen
- Een melding of klacht door te geven

Nb: Structurele mutaties verlopen via de opdrachtgever.

5.5 Klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer is verplicht om minimaal eens per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. De punten die uitgevraagd worden stelt de opdrachtnemer in samenspraak met opdrachtgever op. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gezamenlijk besproken. Bij een onvoldoende score (lager dan een 6) dient de opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om de noodzakelijke verbeterpunten te realiseren. De opdrachtnemer dient hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

5.6 Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer houdt tweejaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek onder al het personeel dat betrokken is bij de uitvoering van dit contract. De uitkomsten van dit onderzoek geven inzicht in het werkgeverschap van de opdrachtnemer en de naleving van de relevante eisen uit dit Programma van Eisen. De resultaten worden geanonimiseerd verwerkt en besproken met opdrachtgever.

6.Meldingen en klachten

6.1 Meldingen

Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:

1. Naam indiener melding.
2. Aard en inhoud van melding.
3. Datum en aanvangstijdstip rit.
4. Nummer rit en naam school.
5. Naam en geboortedatum leerling.
6. Wijze van afhandeling.
7. Kenteken.
8. Chauffeursnaam/-nummer

6.2 Klachten

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

6.2.1 Aanneame en registratie

De opdrachtnemer zorgt voor de registratie van alle klachten.

De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) deelnemers.

6.2.2 Afhandeling

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten. En zorgt voor het volgende:

9. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
10. De opdrachtgever heeft inzage in de klacht en afhandeling via een portaal van opdrachtnemer.
11. In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde deelnemerritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde deelnemerritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen 5 (vijf) werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie hoofdstuk 7.7) in werking.
12. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Zorgvervoer & Taxi.
13. In relatie tot klachten en de Geschillencommissie Zorgvervoer & Taxi dient de opdrachtnemer aangesloten te zijn bij KNV Zorgvervoer en Taxi of TX-keur en dient op verzoek hiervan schriftelijk bewijs te overleggen aan de opdrachtgever.

Van iedere klacht en melding dient minimaal door de opdrachtnemer te worden geregistreerd:

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

6.3 Ziek- en afmeldingen

1. Opdrachtnemer registreert datum van ziek- en afmeldingen en betermeldingen in het portaal.
2. Ziekmeldingen en geplande afwezigheid van deelnemers die zijn doorgegeven vóór 17:00 uur de dag voorafgaand aan de rit komen niet in aanmerking voor vergoeding.
3. Bij afmeldingen die zijn gedaan ná 17:00 uur de dag voorafgaand aan de rit geldt dat alleen de eerstgeplande rit na het moment van afmelding nog vergoed wordt. Alle ritten daarna worden niet vergoed gedurende de periode dat de deelnemer afwezig is.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het systeem zodanig is ingericht dat niet alle dagdelen en of dagen als losse afmelding worden geregistreerd.
5. In geval van schoolvakanties, studie- en verlofdagen is geen vergoeding verschuldigd.

6. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om registraties van ziek- en afmeldingen en betermeldingen te controleren en, indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden zoals opgenomen in dit artikel, vergoeding te weigeren dan wel reeds uitbetaalde vergoedingen terug te vorderen.

6.4 Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling regelmatig niet thuis aantreft of regelmatig langer moet wachten bij een ophaaladres van een leerling dan nodig is. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale. De opdrachtnemer dient hier vervolgens contact over op te nemen met de opdrachtgever, zodat gezamenlijk verdere actie kan worden ondernomen.

Een loosmelding komt uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien de aangevraagde rit op het overeengekomen tijdstip zou zijn uitgevoerd, maar de rit niet heeft kunnen plaatsvinden doordat de deelnemer niet aanwezig was op het overeengekomen ophaaladres. De opdrachtnemer dient aantoonbaar te maken dat het voertuig zich rond het overeengekomen tijdstip op het opgegeven ophaaladres heeft bevonden.

1. De vergoeding voor een loosmelding is gelijk aan de vergoeding die voor de betreffende rit verschuldigd zou zijn geweest indien deze daadwerkelijk was uitgevoerd. Per deelnemer wordt maximaal één loosmelding per kalenderdag vergoed.
2. De opdrachtnemer registreert alle loosmeldingen volledig en correct in het door de opdrachtgever aangewezen portaal. De registratie dient zodanig plaats te vinden dat de opdrachtgever de loosmeldingen zelfstandig kan raadplegen, controleren en filteren.
3. Indien ten aanzien van een deelnemer sprake is van frequente loosmeldingen, zijnde meer dan één loosmelding per kalendermaand, treedt de opdrachtnemer hierover in eerste instantie in overleg met de ouders, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers van de deelnemer.
4. Indien de in het vorige lid bedoelde maatregelen niet leiden tot een vermindering van het aantal loosmeldingen, meldt de opdrachtnemer dit onverwijld aan de opdrachtgever. De opdrachtgever bepaalt vervolgens welke nadere maatregelen worden getroffen.
5. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om registraties van loosmeldingen te controleren en, indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden zoals opgenomen in dit artikel, vergoeding van de betreffende loosmelding geheel of gedeeltelijk te weigeren dan wel reeds uitbetaalde vergoedingen terug te vorderen.
6. Wat te doen bij aansluitende loosmeldingen?
7. De opdrachtnemer verstrekt wekelijks een overzicht met alle loosmeldingen aan de opdrachtgever. Daarnaast dient opdrachtnemer de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse data t.b.v. de facturatie. Indien deelnemerritten van dezelfde leerling frequent worden loosgemeld dan zal opdrachtnemer ouder hierop aanspreken, bij geen verbetering informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover zodat opdrachtgever contact op kan nemen met de ouders/verzorgers.

7.Financiën

7.1 Vergoeding

De basisvergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

1. Starttarief (in km's) per deelnemer per rit
2. Tarief per kilometer per deelnemer (gebaseerd op directe A-B kilometers).

Het tarief per kilometer per leerling, hierna te noemen deelnemerkilometer) dient in deze procedure geoffreerd te worden. Naast de basiscomponenten kan er sprake zijn van een opslag (zie 7.1.2) of een toeslag voor verre ritten van toepassing zijn (zie 7.2)

7.1.1 Starttarief

Het starttarief per deelnemer per rit bedraagt 4 keer het tarief per deelnemerkilometer voor deelnemers die vallen onder het leerlingenvervoer. Voor deelnemers in het kader van jeugdwetvervoer geldt een starttarief van 8 keer het tarief per deelnemerkilometer. Er is sprake van opslagen voor verschillende indicaties. Zie daarvoor 7.1.3.

7.1.2 Tarief per deelnemerkilometer

1. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op alle uitgevoerde deelnemerritten gedurende een maand.
2. Onder een deelnemerrit wordt de reis tussen het opstappunt/huisadres (A) van de deelnemer tot en met het uitstappunt/eindbestemming (B) van de deelnemer verstaan (directe A-B kilometers, gebaseerd op de **kortste** route aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Andes volgens de standaard instellingen). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.
3. De deelnemerkilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
4. Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wel wordt besloten.
5. Veerovergangen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit. Vergoeding van de pontkosten vindt uitsluitend plaats na afstemming en schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. De **kortste** afstand (met de auto) is leidend voor de bepaling van het aantal deelnemerkilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.
6. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde deelnemerritten in aanmerking tenzij paragraaf 8.3 van toepassing is. Deze deelnemerritten dienen (per leerling) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd.
7. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra reiskilometers worden niet vergoed aan de opdrachtnemer.

7.1.3 Opslagen

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

	Omschrijving opslag	Opslag in kilometers per deelnemerrit
A.	Indicatie rolstoelvervoer	8
B.	Indicatie kleinschalig vervoer	6
C.	Indicatie voorin zitten	2
D.	Indicatie personenauto	6
E.	Indicatie individueel vervoer	1,0 x de A-B kilometers (dus totaal 2,0 x A-B km's)

A. Rolstoelvervoer

Omdat deelnemers die reizen met een rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslag als er sprake is van een deelnemerrit met een rolstoel (op indicatie van de gemeente). De opslag is uitsluitend van toepassing op de deelnemerrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker, niet op de deelnemerritten van de overige, niet geïndiceerde deelnemers in hetzelfde voertuig.

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

B. Kleinschalig vervoer

Voor deelnemerritten die worden verreden met deelnemers met de indicatie 'kleinschalig vervoer' is de combinatie met mededeelnemers toegestaan tot een maximum van 3 medereizigers. Deze opslag is van toepassing indien de opdrachtgever een combinatiebeperking oplegt aan de opdrachtnemer waardoor een route gesplitst moet worden. Deze opslag mag uitsluitend in rekening worden gebracht voor de deelnemer(rit) waarop de combinatiebeperking wordt toegepast. De betreffende leerling krijgt een indicatie 'kleinschalig vervoer'. Deze toeslag is niet van toepassing als vervoerkundig een route laag bezet is, maar enkel indien de opdrachtgever een indicatie heeft afgegeven.

C. Voorin zitten

Als een deelnemer voorin moet zitten naar inzicht van de gemeente (en bij medische noodzaak) dan kan de gemeente hiervoor een indicatie afgeven.

D. Personenauto

De opdrachtgever kan een indicatie Personenauto toekennen aan een deelnemer indien deze niet in een taxibus kan worden vervoerd. De opslag wordt uitsluitend toegepast op de deelnemerritten van de leerling waaraan de indicatie is toegekend. M.a.w. deze opslag is niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen een taxi/personenauto wordt ingezet.

E. Individueel vervoer

Voor deelnemerritten die worden verreden met deelnemers met de indicatie 'individueel vervoer' (er is geen combinatie met andere deelnemers toegestaan), afgegeven door de opdrachtgever, geldt een opslag. Deze opslag is dus niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen individueel wordt vervoerd. De opslag voor de indicatie Individueel vervoer is niet gebaseerd op een vast aantal aanvullende startkilometers, maar op een factor waarmee het aantal A-B (leerling)kilometers mag worden vermenigvuldigd.

F. Dubbele opslagen

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

7.2 Toeslag verre ritten met lage bezetting

Voor deelnemerritten (A-B enkele reis) tot en met 45,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief per leerling. Voor deelnemerritten vanaf 45,1 km geldt boven het geoffreerde kilometertarief + € 0,40 per deelnemerkilometer. Deze toeslag is van toepassing indien het een deelnemerrit betreft die vanwege de vervoerstijden of bestemming aantoonbaar niet- of zeer beperkt (maximaal 2 deelnemers) gecombineerd kan worden met andere deelnemers uit Deventer of andere gemeenten.

7.3 Kostenverdeling deelnemers per type

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer in de facturatie en managementrapportage. Per rit dienen de kosten worden toegewezen aan de betreffende vervoersvorm. Er worden maandelijks twee facturen ingediend: één voor het leerlingenvervoer en één voor het vervoer in het kader van Jeugdwetvervoer inclusief bijlagen.

7.4 Facturatie

Iedere maand vindt facturatie plaats volgens de vergoeding hierboven uitgelegd en het tarief zoals geoffreerd in de inschrijving.

1. De opdrachtnemer geeft in een bijlage bij de maandfactuur de onderbouwing weer van de gefactureerde deelnemerritten volgens de A-B afstanden kortste route.
2. De pdf factuur (naast de bijlage) wordt per vervoersvorm gestuurd aan door opdrachtgever te bepalen contactpersonen. Daarbij geeft de opdrachtgever aan bij welke contactpersoon de bijlage uit punt 1 wel of niet moet worden aangeleverd.
3. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
4. Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
5. De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat zoals de gemeente deze zal vaststellen gedurende de implementatie. Het vast te stellen format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
6. De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
7. Elke doelgroep (leerlingen en jeugdigen) ontvangt een eigen factuur.

8. Facturen dienen de kosten van toegepaste toeslagen duidelijk weer te geven in aparte kolommen per factuurregel.

7.5 Indexering

De opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door NEA (NEA-index taxivervoer). Indien de kostenontwikkeling negatief is, dan wordt de index altijd toegepast. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever uiterlijk 1 december van het lopende jaar schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving betekent dat de indexering niet toegepast mag worden voor het volgende kalenderjaar. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2028.

7.6 Sanctiebeleid

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een kwalitatief goede uitvoering van het vervoer. Indien naar het oordeel van de opdrachtgever niet wordt voldaan aan de kwaliteit, treden partijen met elkaar in overleg. Afhankelijk van de situatie wordt een termijn afgesproken voor het opstellen van een verbeterplan.

Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken hierbij realistische duurzame oplossingen en normen met meetbare KPI's af die binnen een redelijke termijn haalbaar zijn. Vervolgens wordt dit verbeterplan uitgevoerd en wordt het resultaat gemonitord.

Word(t)(en) de afgesproken norm(en) binnen de gestelde termijn niet gehaald, dan kan de opdrachtgever een boete van € 5.000,- per tekortkoming en per maand opleggen. Inhouding van de boete geschiedt middels het bedrag van de boete in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur, een creditnota van opdrachtnemer of een aanvullende factuur vanuit de opdrachtgever en wordt maandelijks opgelegd zolang de tekortkoming aanhoudt. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijk wanneer de tekortkoming is opgelost.

De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

Indien er meerdere tekortkomingen tegelijkertijd spelen, dan kunnen boetes gestapeld worden.

7.7 Doorbelasten vergoeding bij niet uitvoeren vervoersopdracht

De opdrachtnemer heeft de plicht de ontvangen vervoersopdrachten uit te voeren. In geval van onderaanneming blijft de opdrachtnemer hoofdverantwoordelijk. Bij niet kunnen uitvoeren van een bestaande rit, moet de opdrachtnemer per direct vervangend vervoer regelen. Is er sprake van een nieuwe aanmelding/nog in te plannen rit, moet de opdrachtnemer binnen de gestelde voorwaarden (vervangend) vervoer regelen. Indien de opdrachtnemer op deze punten verzuimt, kan de opdrachtgever zelf een oplossing te zoeken. In voorkomende situaties kunnen alle kosten die opdrachtgever hierbij maakt in rekening gebracht bij de opdrachtnemer.

7.8 Compensatie bij onvoorzien wegvallen volumes

Mocht onvoorzien het vervoer uitvallen, al dan niet gedurende langere periode, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg. Elke situatie wordt afzonderlijk beoordeeld en besproken waarbij de opdrachtgever uiteindelijk bepaalt of er sprake kan zijn van een (tijdelijke) al dan niet gedeeltelijke tegemoetkoming voor kosten en in welke mate dat geldt. Er kan geen sprake zijn van dubbele compensatie. Het gaat om onvoorziene situaties zoals pandemieën, extreme weersomstandigheden en andere onvoorziene calamiteiten. Situaties waarop opdrachtnemer mitigerende maatregelen kon- en kan treffen komen niet in aanmerking voor compensatie.

6. Registratie en overleg

8.1 Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens met digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format (zie bijlage I).

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een leerling gedurende een langere periode (meer dan vijf schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

8.2 Overleg

1. Elk kwartaal komen de opdrachtnemer en opdrachtgever bij elkaar voor een overlegmoment. Indien opdrachtgever dit noodzakelijk acht, kan opdrachtgever de frequentie aanpassen.
2. Gedurende de implementatieperiode en tijdens de twee maanden van het vervoer komen opdrachtgever en opdrachtnemer tweewekelijks of zo vaak als nodig is bij elkaar voor een overlegmoment (zie ook 9.1).
3. Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is de opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de opdrachtgever maximaal twee keer per jaar deel te nemen aan een overleg tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.
4. Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

8.3 Efficiënte planning deelnemerritten

1. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle deelnemers een zo efficiënt mogelijke planning van deelnemerritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.
3. Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
4. Iedere unieke deelnemerrit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de Opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.

8.4 KPI's

Tijdens de implementatieperiode ontwikkelen en definiëren opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk (maandelijkse) KPI's voor ten minste de beschikbaarheid van realtime data, de stiptheid van ritten, de individuele reistijd en de afhandeling van klachten. De gemeente Deventer stelt de definitieve KPI's vast en kan deze gedurende de looptijd van de overeenkomst actualiseren indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk de afgesproken KPI's periodiek en tijdig beschikbaar te stellen.

Managementrapportage

Opdrachtnemer levert maandelijks uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de voorgaande maand een managementrapportage aan bij opdrachtgever. Hierin worden in elk geval de KPI's zoals in deze

paragraaf aangegeven opgenomen. Het format en de exacte inhoud worden gedurende de implementatie afgesproken.

8.5 TX-keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Mocht een keurmerk of certificaat tijdens de looptijd aflopen, dan dient opdrachtnemer bewijs van een vernieuwd keurmerk/certificaat in bij Opdrachtgever.

9. Overige

9.1 Implementatieplan

De winnende opdrachtnemer moet binnen 14 dagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever.

1. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven;
2. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel, communicatie met de deelnemers/ouders/verzorgers, communicatie met scholen en zorglocaties, uitwisseling van gegevens en eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen;
3. Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtgever maakt hierover na de definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

9.2 Wet Bibob

Opdrachtnemer en onderaannemer werkt volledig mee indien opdrachtgever bij zowel de uitvoering van de aanbestedingsprocedure als bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wenst te maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).

Gedurende de looptijd van deze overeenkomst is opdrachtnemer en onderaannemer verplicht om zich integer te gedragen en mogen er geen integriteitstwijfels bestaan of ontstaan, hetgeen in ieder geval inhoudt dat opdrachtnemer geen misdrijven en/of overtredingen mag begaan noch daarvan verdacht mag worden. Daarnaast mogen er gedurende de looptijd van deze overeenkomst geen feiten of omstandigheden bestaan of ontstaan die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat Opdrachtnemer in relatie staat tot strafbare feiten.

Het is in dit verband niet noodzakelijk dat opdrachtnemer formeel als verdachte wordt aangemerkt en/of strafrechtelijk vervolgd en veroordeeld wordt om integriteitstwijfels aan te nemen. Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen opdrachtnemer en een derde die in relatie staat tot strafbare feiten en/of daarvan verdacht worden, leidt tot integriteitstwijfels.

Op grond hiervan kan de opdrachtgever de raamovereenkomst onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze kan opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te hoeven nemen.

9.3 Controle en toezicht

Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle uit te (laten) voeren. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

9.4 Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal en/of een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor onderaannemers.

9.5 Persoonsgegevens

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

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

9.6 Security

Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de IT gerelateerde onderdelen binnen deze opdracht voldoen aan het volgende:

1. Hosting en opslag vindt in de Europese Economische Ruimte (EER) plaats.
2. Toegang tot gegevens is ingeregeld met Multi Factor Authenticatie.
3. Aansluiting op gemeentelijke IAM-voorzieningen is mogelijk (minimaal binnen een half jaar na gunning), denk aan ondersteuning voor SSO, EntraID.
4. Opdrachtnemer garandeert dat er passende maatregelen zijn en blijvend worden getroffen om cyberbeveiligingsrisico's binnen de toeleveringsketen te identificeren, te beoordelen en te beheersen.
5. Op verzoek van opdrachtgever kan binnen 6 maanden een recente pentest op de SaaS-applicatie worden overlegd.
6. Binnen de gebruikte applicatie(s) wordt Roll Based Access Management voor toegang toegepast.

9.7 Privacy

In het kader van privacy gelden de volgende voorwaarden:

1. Medewerkers beschikken over de benodigde kennis van gegevensbescherming en intern privacybeleid om privacy risico's te voorkomen;
2. Opdrachtnemer hanteert een voor deze opdracht passende AVG-managementaanpak;
3. Opdrachtnemer voert waar nodig DPIA's uit.
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor passende contractuele en organisatorische waarborgen indien voor het ouderportaal derden worden ingeschakeld die persoonsgegevens verwerken.

9.8 Digitale toegankelijkheid

Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de IT gerelateerde onderdelen binnen deze opdracht voldoen aan de Wet digitale toegankelijkheid.

9.9 Informatiebeheer

In het kader van informatiebeheer gelden de volgende voorwaarden:

1. Opdrachtnemer heeft een uitgewerkte exitstrategie waarin beschreven is hoe de opdrachtgever zijn informatie volledig en bruikbaar terugkrijgt bij einde contract.
2. Opdrachtnemer hanteert minimaal de wettelijke termijnen voor het bewaren en vernietigen van gegevens volgens een vastgestelde procedure.
3. Opdrachtnemer biedt mogelijkheden voor het migreren van alle gegevens naar een andere bron zonder gegevensverlies en in een gebruikelijk formaat (bijvoorbeeld XML).
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beschikbaar houden van de informatie tijdens de hele bewaartermijn van klantgegevens en bijbehorende ritten
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor het bijhouden van een log bijhouden en een overzicht van de vernietigde gegevens opleveren (verklaring van vernietiging).
6. De applicatie moet de metadata kunnen vastleggen en leveren voor duurzame toegankelijkheid en overdracht.