

Programma van Eisen Leerlingenvervoer

EU-aanbesteding Doelgroepenvervoer DUO-gemeenten

15 mei 2026

In opdracht van: Gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel
Projectnummer: 2038-PvE LLV-C06

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



F O R S É T I

1. OPDRACHT	6
1.1. Beschrijving dienst	6
1.2. Omvang opdracht	6
1.2.1. Compensatieregeling	7
1.3. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid	7
1.4. Calamiteitenprocedures doelgroepenvervoer	8
1.4.1. Calamiteiten Leerlingen- en jeugdwetvervoer	8
1.4.2. Omgang met calamiteiten	8
1.4.3. Aanvullende bepalingen bij hinder, slecht weer of onveilige omstandigheden	9
2. UITVOERING	10
2.1. Ritplanning	10
2.1.1. Algemeen	10
2.1.2. Mutaties	10
2.1.3. Nieuwe aanmeldingen	10
2.1.4. Nieuwe bestemmingen	11
2.2. Combinatiebeperkingen	11
2.3. Ophaal- en afzetmarges	11
2.4. Individuele verblijfstijd in een voertuig	11
2.5. Opstap- en overstapplaatsen	12
2.6. Chauffeursinzet	12
2.7. Begeleiding	12
2.7.1. Begeleiding vanuit de Opdrachtgever	13
2.7.2. Begeleiding vanuit de Opdrachtnemer	13
2.8. Verbod in het voertuig	13
2.9. Hulpmiddelen	13
3. PERSONEEL	14



3.1. Onderaannemers	14
3.2. Chauffeurs	14
3.2.1. Algemeen	14
3.2.2. Dienstverlening	15
3.2.3. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	16
3.2.4. Rolstoelvervoer	16
3.3. Begeleiding	17
3.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel	17
3.5. Verklaring Omtrent het Gedrag	17
3.5.1. Chauffeurs	17
3.5.2. Begeleiders	18
3.5.3. Meldingsplicht	18
3.6. Social Return	18
4. MATERIEEL	19
4.1. Voertuigtypen	19
4.2. Algemene eisen	19
4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	19
4.4. Milieueisen	19
5. COMMUNICATIE	21
5.1. Bereikbaarheid centrale	21
5.2. Communicatie	21
5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar	21
5.2.2. Gedurende het schooljaar	22
5.3. Communicatietool	22
5.4. Klanttevredenheid	23
6. MELDINGEN EN KLACHTEN	24
6.1. Meldingen	24
6.2. Klachten	24



6.2.1.	Aanname en registratie	24
6.2.2.	Afhandeling	24
7.	REGISTRATIE EN EVALUATIE	26
7.1.	Routeadministratie	26
7.2.	Evaluatie	26
8.	FINANCIEEL	27
8.1.	Vergoeding	27
8.1.1.	Starttarief	27
8.1.2.	Tarief per leerlingkilometer	27
8.1.3.	Opslagen	28
8.2.	Incourant vervoer	29
8.3.	Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen	30
8.3.1.	Ziek- en afmeldingen	30
8.3.2.	Loosmeldingen	30
8.4.	Kostenverdeling	30
8.5.	Mutaties	30
8.6.	Efficiënte planning ritten	30
8.7.	Facturatie	31
8.8.	Indexering	31
8.9.	TX-keurmerk	32
8.10.	Sanctiebeleid	32
8.10.1.	Algemeen	32
8.10.2.	Malus duurzaamheid	32
8.10.3.	Malus vaste chauffeurs	33
9.	OVERIG	34
9.1.	Implementatie	34
9.2.	Controle en toezicht	34
9.3.	Continuïteit	34



9.4. Persoonsgegevens

34

DIGITALE BIJLAGEN

36

Colofon

Copyright 2026 Forseti, 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. OPDRACHT

1.1. Beschrijving dienst

De dienst bestaat uit de uitvoering van het doelgroepenvervoer in de gemeente Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel. Hiertoe behoren de volgende vervoersstromen:

- **Leerlingenvervoer** conform dit Programma van Eisen.
- Vervoer in het kader van de Jeugdwet (Jeugdvervoer) conform dit Programma van Eisen
- **Wmo-vervoer** conform het Programma van Eisen in 'Programma van Eisen Wmo-vervoer'.
- Dit Programma van Eisen betreft niet het vraagafhankelijke Wmo-vervoer. Zie daarvoor 'Programma van Eisen Wmo-vervoer'.
- De opdrachtgever gaat ervan uit dat de opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet.
- Door in te schrijven verklaart de opdrachtnemer zich te hebben geconformeerd aan het Programma van Eisen.

De dienst betreft één opdracht voor alle bovenstaand genoemde vervoersstromen. Deze vervoersstromen (m.u.v. leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet) worden niet gelijktijdig binnen ritten gecombineerd, tenzij dit door opdrachtgever zo bepaald wordt, dan wel met nadrukkelijke toestemming vanuit de opdrachtgever.

In dit Programma van Eisen wordt de totale uitvoering voor het leerlingenvervoer voor leerlingen die woonachtig zijn in de gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel (hierna genoemd Opdrachtgever) beschreven. Binnen deze vervoersstroom is het mogelijk dat vanuit de Opdrachtgever jeugdigen (in het kader van de Jeugdwet) vervoerd moeten worden.

De Opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en Opdrachtgever alsmede de uitvoering van het vervoer. Verder in dit Programma van Eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de opdrachtnemer.

Waar in dit document wordt gesproken over leerlingenvervoer, wordt bedoeld het vervoer van leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer.

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, is het ook van toepassing voor de jeugdigen (tenzij uitdrukkelijk anders beschreven).

Op deze opdracht zijn de algemene inkoopvoorwaarden van DUO-organisaties 2025 van toepassing, zoals opgenomen in Leidraad Bijlage 5.

1.2. Omvang opdracht

Momenteel betreft het totale vervoer circa 150 leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer en jeugdigen vanuit de Jeugdwet. Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties, dagbestedingslocaties, (jeugd)instellingen en opvoedkundige centra) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode



wijzigen. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale Bijlage A. Deze data geldt slechts als een indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.1. Compensatieregeling

Als er sprake is van een aanzienlijke daling van ten minste 40 procent van het vervoersvolume binnen het leerlingenvervoer, waarbij de oorzaak *buiten* de invloedssfeer van de Opdrachtgever of het Rijk ligt zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. Het gaat om oorzaken met een bovenregionale sfeer en grote impact, vergelijkbaar met bijvoorbeeld de coronacrisis. Daarbij kan ook gedacht worden aan uitval van vervoer door het door KNMI afgegeven weerswaarschuwingen (zgn. ‘code rood’). De regeling is niet van toepassing als er sprake is van doorgevoerde maatregelen vanuit de Opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het vervoersvolume. De Opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling.

De Opdrachtgever compenseert – als de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - 70% van de routeomzet per niet uitgevoerde rit. De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende routetarief. Deze regeling is nadrukkelijk niet van toepassing bij bijvoorbeeld uitval van routes door feest-, studie- of vakantiedagen of het uitvallen van routes in verband met afwezigheid van de reizigers.

Deze compensatieregeling wordt nadrukkelijk niet van toepassing verklaard indien vanuit de overheid andere regelingen worden opgelegd. Overheidsregelingen gaan boven deze compensatieregeling.

Mocht na het toepassen van deze compensatieregeling vanuit de overheid een regeling worden opgelegd die op dezelfde afname van volume en compensatie toeziet, wordt de compensatieregeling vanuit de opdrachtgever beëindigd per de ingangsdatum van de regeling vanuit de overheid. Dit kan, in geval van een regeling vanuit de overheid die met terugwerkende kracht vanaf een datum in het verleden wordt opgelegd, betekenen dat de opdrachtgever reeds toegekende compensatie van de opdrachtnemer kan terugvorderen.

1.3. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings-)beleid in het vervoer, zoals bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen in het kader van de bevordering van de zelfredzaamheid van de leerlingen, kunnen ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

Volumewijzigingen tot maximaal (plus of minus) 20% op jaarbasis worden geacht te vallen binnen de voorzienbare bandbreedte van de overeenkomst. Indien sprake is van een volumewijziging van meer dan 20%, treden partijen in overleg over een evenredige aanpassing van de vergoeding overeenkomstig de in de overeenkomst vastgelegde prijs- en verrekeningssystematiek.

De opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van leerlingen te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren.



De mogelijkheid bestaat dat de opdrachtgever beleidswijzigingen gaat doorvoeren. Wezenlijke wijzigingen zijn op dit moment nog niet voorzien.

Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume, waarbij de oorzaak buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie - zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. De opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling zoals beschreven in paragraaf 1.2.1.

1.4. Calamiteitenprocedures doelgroepenvervoer

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

1.4.1. Calamiteiten Leerlingen- en jeugdwetvervoer

Binnen het vervoer wordt onder een calamiteit verstaan:

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

Voorbeelden hiervan zijn:

- Ernstige verkeersincidenten met letsel;
- Onverwacht overlijden van een reiziger/begeleider;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch of seksueel);
- Bedreigingen of situaties die leiden tot acute onveiligheid;
- Ouders/verzorgers niet thuis;
- Extreme weersomstandigheden of technische defecten die direct gevaar opleveren.

1.4.2. Omgang met calamiteiten

Bij iedere calamiteit geldt dat veiligheid, snelle opvolging en transparantie voorop staan.

De opdrachtnemer heeft tenminste:

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

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

De onderstaande uitgangspunten vormen de basis voor deze protocollen:

- Veiligstellen van betrokkenen

De opdrachtnemer treft onmiddellijk maatregelen om reizigers/begeleiders en chauffeurs in veiligheid te brengen, schakelt hulpdiensten in en besteedt aandacht aan de betrokkenen en medewerkers.



- Onmiddellijke alarmering
Bij acuut gevaar alarmeert de opdrachtnemer direct 112 en informeert vervolgens de opdrachtgever en relevante contactpersonen.
- Interne registratie en eerste analyse
De opdrachtnemer registreert elke calamiteit en voert een eerste feitenanalyse uit. Indien opgedragen voert de opdrachtnemer aanvullend onderzoek uit en stelt verbetermaatregelen voor.
- Communicatie en nazorg
De opdrachtnemer communiceert zorgvuldig en tijdig met opdrachtgever, betrokkenen en - waar relevant - scholen en ouders.
- De chauffeur/opdrachtnemer brengt bij problemen met reizigers of bij incidenten of calamiteiten tijdens de rit direct ouders/verzorgers, de school, de gemeente en de eigen centrale op de hoogte.

1.4.3. Aanvullende bepalingen bij hinder, slecht weer of onveilige omstandigheden

- Overleg bij ernstige hinder of gevaar
Wanneer de uitvoering van de dienstverlening ernstige hinder ondervindt of gevaar oplevert voor reizigers en chauffeurs — bijvoorbeeld door extreme winterse omstandigheden die vooraf zijn aangekondigd met een code oranje of code rood — treedt de opdrachtnemer direct in overleg met de opdrachtgever over een passende wijze van uitvoering of opschorting van het vervoer.
- Verplichting tot informeren bij annulering van ritten
Als, na overleg met de opdrachtgever, een rit niet kan worden uitgevoerd, is de opdrachtnemer verplicht om reizigers en – indien van toepassing – ouders/verzorgers hierover tijdig te informeren. De opdrachtnemer gebruikt hiervoor een passend communicatiemiddel (zoals telefoon, sms, e-mail of app), waarbij het uitgangspunt is dat de reiziger of ouder/verzorger de melding daadwerkelijk ontvangt.

Alle operationele procedures, meldroutes, rolverdelingen, escalatielijnen en afspraken over opvolging en nazorg worden definitief vastgelegd in de gezamenlijk op te stellen protocollen tijdens de implementatieperiode.



2. UITVOERING

2.1. Ritplanning

2.1.1. Algemeen

Het leerlingenvervoer van de gemeenten is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer (anders dan de doelgroep binnen deze opdracht) of (leerlingen)vervoer van andere Opdrachtgevers, zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan ervoor kiezen om gedurende de looptijd van het contract de doelgroepen en/of vervoersvormen uit te breiden in combinatie met leerlingenvervoer. Indien van toepassing zal de Opdrachtgever hierover tijdig in overleg treden met de vervoerder.

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, per omgaande, te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en bestemming. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door de Opdrachtnemer zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school/locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de betrokkenen. Gedurende de looptijd van het contract kan de Opdrachtgever de begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties wijzigen.

De Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat het vervoer van jeugdigen ook in de weekenden en tijdens de schoolvakanties kan plaatsvinden.

2.1.2. Mutaties

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever aangegeven mutaties van leerlingen die al zijn opgenomen in de planning binnen twee schooldagen te verwerken. Indien 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.

2.1.3. Nieuwe aanmeldingen

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde schooldag vanaf aanmelding, te vervoeren.



2.1.4. Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten. De Opdrachtnemer is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren.

2.2. Combinatiebeperkingen

Er gelden vooralsnog géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/scholen binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen niet gecombineerd kunnen worden, dan is de Opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen.

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (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 leerlingen 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 leerlingen van andere gemeenten gelden eveneens de voorwaarden uit dit Programma van Eisen. Andersom kan dit ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de Opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente gaan reizen.

2.3. Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 20 minuten tot 5 minuten vóór het aanvangstijdstip, respectievelijk 0 tot 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

Opdrachtnemers dienen van voorgaande ophaal- en afzetmarges uit te gaan. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge 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.

2.4. Individuele verblijfstijd in een voertuig

Bij de uitvoering dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 60 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criteria. Indien de Opdrachtnemer meent dat overschrijding noodzakelijk is voor de uitvoering van een route, gaat Opdrachtgever hierover eerst in overleg met Opdrachtgever. Enkel en alleen na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever is overschrijding toegestaan.

Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling.



Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

2.5. Opstap- en overstapplaatsen

Op dit moment wordt er binnen het leerlingenvervoer van Opdrachtgever geen gebruikgemaakt van op- en/of overstapplaatsen.

Mocht blijken dat het invoeren van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering te bespreken. De Opdrachtgever beslist na dit overleg omtrent invoering van op- en/of overstapplaatsen én de vast te stellen locatie(s). De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

Indien overstapplaatsen worden ingevoerd, dan zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De Opdrachtnemer dient te waarborgen dat de leerlingen nooit alleen gelaten worden en dat de maximale wachttijd bij de overstap van het ene naar het andere voertuig maximaal 10 minuten bedraagt.
2. De overstap is gelegen op een veilige en beschutte plek. Het vaststellen van de te gebruiken locaties is mede afhankelijk van lokaal beleid en geschiedt altijd in samenspraak tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3. Aan alle gestelde eisen in het Programma van Eisen dient te worden voldaan, met name gezien de individuele verblijfstijd, veiligheid en combinatiebeperkingen.

2.6. Chauffeursinzet

De Opdrachtgever gaat uit van drie vaste chauffeurs per leerling¹. Deze vaste chauffeurs dienen de leerling te vervoeren in een vast wekelijks patroon. De inzet van een andere chauffeur voor een leerling wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Na het ontslag van een vaste chauffeur moet binnen vier weken een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende leerling zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden voor de leerling. In voornoemde gevallen dienen alle betrokkenen, waaronder de ouders/verzorgers, in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

De Opdrachtgever benadrukt dat vervoer door één vaste chauffeur de voorkeur heeft voor alle leerlingen in het aangepast vervoer. Opdrachtgever is zich echter ook ervan bewust dat een leerling in meerdere verschillende routes vervoerd kan worden. Derhalve stelt opdrachtgever voor leerlingen naar (voortgezet) speciaal onderwijs bestemmingen een **maximum van 10** verschillende chauffeurs per leerling per maand.

2.7. Begeleiding

Indien, 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

¹ 'Vast' betekent in deze context 'bekend'; de vaste chauffeur dient voorafgaande aan het vervoer kennis te hebben gemaakt met de leerling en ouders/verzorgers en bij voorkeur het vervoer al te hebben uitgevoerd.



een route. Indien hier door de Opdrachtgever toe besloten wordt dient de Opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.

2.7.1. Begeleiding vanuit de Opdrachtgever

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 dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de Opdrachtgever), wordt deze extra tijd derhalve vergoed.

2.7.2. Begeleiding vanuit de Opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de Opdrachtnemer (op verzoek van de Opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 47,00 (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 op een separate factuur per maand aangeleverd te worden.

2.8. Verbod in het voertuig

1. De Opdrachtnemer zet enkel en 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.

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

2.9. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger, 5 of 7 puntsgordel en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de ouders/verzorgers aan de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.



3. PERSONEEL

3.1. 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 wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Zo dient voor aanvang en bij wijzigingen aangegeven te worden welke onderaannemer voor welke route wordt ingezet. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.

De Opdrachtnemer stelt zeker dat alle onderaannemers volledig geïnstrueerd zijn over de uitvoeringsvoorwaarden en eisen binnen deze opdracht. De gecontracteerde Opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers.

De Opdrachtnemer waarborgt dat communicatie, route-/ritinformatie en wijzigingen tijdig, volledig en correct worden doorgegeven aan onderaannemers. Daarnaast stelt de Opdrachtnemer zeker dat informatievoorziening, in de breedste zin van het woord, van onderaannemers richting Opdrachtnemer eveneens sluitend is.

De Opdrachtnemer monitort actief de prestaties van onderaannemers. Met prestaties wordt o.a. bedoeld:

- Stiptheid;
- Klanttevredenheid;
- Meldingen/klachten;
- Bejegening door chauffeurs.

De Opdrachtnemer geeft actief opvolging aan meldingen en/of klachten over onderaannemers. Opvallende trends in negatieve zin worden bespreekbaar gemaakt, en er wordt waar nodig een verbeterplan opgesteld. Indien de Opdrachtnemer dit nodig acht, wordt de inzet van de onderaannemer in kwestie beperkt of beëindigd. De Opdrachtnemer betreft/informeert de opdrachtgever proactief bij/over een dergelijk proces. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

3.2. Chauffeurs

3.2.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
2. De chauffeur is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.



3. De chauffeur is representatief, vriendelijk en respectvol naar de leerlingen 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.
4. De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
5. De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal.
6. De chauffeur beschikt - aantoonbaar door de Opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer. De Opdrachtgever hecht hieraan grote waarde. In dit kader hebben alle chauffeurs voor inzet de onlinetraining Contractvervoer (Leerlingenvervoer) 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 Leerlingenvervoer van het SFM hebben gevolgd.
7. De chauffeur neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij ook leerlingen naartoe vervoert. (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels-)kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
8. De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Opdrachtgever.
9. 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.
10. De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
11. De chauffeur heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de bestemmingen binnen deze opdracht.
12. De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de leerlingen in de route (aangeleverd door de Opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de Opdrachtnemer).
13. De chauffeur is op de hoogte van het gebruik van de 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).

3.2.2. 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 leerlingen 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 (leerlingen 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 leerlingen 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. Gedurende de implementatieperiode stelt de Opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op. Deze wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.
7. Mocht een incident met/tussen leerlingen volgens de opdrachtnemer aanleiding zijn om een officiële waarschuwing te verstrekken aan betrokken leerling(en), dan wel over te willen gaan tot schorsing, zal dit pas plaatsvinden na overleg met en akkoord van de opdrachtgever.

3.2.3. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is 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. Vervoersbedrijven vallen niet onder de wettelijke verplichting. De Opdrachtgever maakt zich echter sterk voor het tegengaan van kindermishandeling en huiselijk geweld en neemt daarom het handelen conform de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling als eis voor de opdrachtnemer op.

<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 taxichauffeurs hebben een belangrijke signaleringsfunctie. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat chauffeurs zijn geschoold in het herkennen van signalen van onveiligheid of zorgelijke thuissituaties;
2. Als ze vermoedens hebben en/of zien, dienen zij dit te melden bij een aangewezen persoon hiervoor binnen de eigen organisatie;
3. De vervoerder wijst dus een deskundig persoon binnen de organisatie aan, bij wie dergelijke signalen kunnen worden afgegeven. Deze persoon is aantoonbaar geschoold, fungeert als inhoudelijk deskundige en draagt zorg voor passende opvolging van meldingen.
4. Deze persoon geeft meldingen/signalen door aan het centrale meldpunt van de Opdrachtgever of bij Veilig Thuis: <https://www.vooreenveiligthuis.nl/> of op tel. nr. 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar).

3.2.4. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur (zowel vaste als vervangende) die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen 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.

3.3. 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 leerlingen naartoe begeleid (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel

De Opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator leerlingenvervoer) die zowel voor de Opdrachtgever als voor overige betrokkenen 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 leerlingenvervoer 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.

De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.

3.5. Verklaring Omtrent het Gedrag

3.5.1. Chauffeurs

Chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) 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.

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.

3.5.2. Begeleiders

De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag ('VOG werk bij een organisatie, stichting of (overheids)instantie') te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze 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.

3.5.3. 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 leerlingen, moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld worden. Daarnaast is de Opdrachtnemer verplicht om direct passende maatregelen te nemen.

3.6. Social Return

De gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel en DUOplus, zetten zich actief in voor het creëren van een inclusieve arbeidsmarkt waarin iedereen kan participeren. Een belangrijk instrument dat zij hiervoor inzetten is Social Return on Investment (SROI).

SROI stimuleert de opdrachtnemer om bij de uitvoering van het vervoer mensen in te zetten die een afstand tot de arbeidsmarkt ervaren. Concreet betekent dit dat de opdrachtnemer 5% van de totale loonsom van de opdracht dient te investeren in het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of in andere maatschappelijke activiteiten die de arbeidsparticipatie bevorderen. De mogelijkheden voor SROI zijn uitgewerkt in de bijlage social return. Als bijlage toegevoegd. Na gunning levert de inschrijver een plan van aanpak op voor de uitvoering. Dit plan van aanpak maakt integraal deel uit van de prestatieafspraken. Om de waarde van verschillende SROI-activiteiten op een objectieve manier te kunnen vergelijken en beoordelen, wordt gebruik gemaakt van het bouwblokkenmodel.

De huidige krapte op de arbeidsmarkt voor chauffeurs biedt een mogelijkheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een leer- en werkplek te bieden. Concreet betekent dit dat de opdrachtnemer wordt **gestimuleerd** om chauffeurs of begeleiders uit deze doelgroep in dienst te nemen. Dit draagt bij aan zowel het oplossen van het capaciteitsprobleem als het realiseren van sociale impact.

Zie aanbestedingsdocument voor meer informatie over de verwachtingen en werkwijze van de Opdrachtgever.



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 eisen

Voor alle in te zetten voertuigen (ook van eventuele onderaannemers) 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.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

1. Bij de start van de opdracht in 2027 zet de opdrachtnemer minimaal 70% zero-emissievoertuigen in. Het aandeel groeit gefaseerd door naar 80% in 2028 en 90% in 2029, zodat het doelgroepenvervoer in 2030 volledig emissieloos wordt uitgevoerd.
2. Het minimumpercentage is gerelateerd aan het aantal declarabele kilometers.
3. 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.
4. De uitzondering voor rolstoelbussen is slechts van toepassing als dit voertuigtype dient te worden ingezet door indicatie van een leerling.
5. 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.
6. 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.
7. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



5. COMMUNICATIE

5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de Opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer plaatsvindt operationeel bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het afzetadres. Dit betreft ook voor het eventuele weekendvervoer, en vervoer welke in de vakantieperiodes plaats vindt. De Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat. Voor noodgevallen stelt Opdrachtnemer een telefoonnummer aan Opdrachtgever beschikbaar waarop Opdrachtnemer te allen tijde bereikbaar is.

De Opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar.

5.2. Communicatie

Er worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende het schooljaar.

5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

1. De Opdrachtgever verstrekt, bij verlenging, ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie aan de Opdrachtnemer: leerlingenlijst (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. 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.
4. 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 ritten. 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.
5. Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. Opdrachtnemer mag op de eerste factuur hiervoor per kennismaking één extra rit in rekening brengen. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer de bezoeken aantoonbaar maakt.
6. 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.

5.2.2. Gedurende het schooljaar

1. Gedurende het schooljaar informeert de Opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via een app of WhatsApp, bij belangrijke 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. 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 leerlingen.
4. In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
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 leerlingenvervoer van de Opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen 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 levert maandelijks een lijst met alle leerlingegegevens op waarop de indicaties en de A-B km afstand op staan.
9. 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.

5.3. Communicatietool

De Opdrachtgever maakt gebruik van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerlingen), klachten etc. De Opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan een live koppeling tussen het planpakket van de vervoerder en de applicatie (SmartWheels) van de Opdrachtgever, de koppeling bestaat uit meerdere interfaces via een SOAP webservice (zie Bijlage B voor meer informatie). Ook ouders/verzorgers kunnen gebruikmaken van de communicatietool SmartWheels om inzage te hebben in informatie met betrekking tot het eigen kind: planning, tijden en rituitvoering. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat ouders/verzorgers ziek-/betermeldingen en klachten rechtstreeks in deze communicatietool te registreren.

Het kan zijn dat 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. In dergelijk geval is de Opdrachtgever bereid om tijdens de implementatie met Opdrachtnemer afspraken te maken over de inzet van de tool van de Opdrachtnemer. Voorwaarde is wel dat er door een koppeling realtime data-uitwisseling plaatsvindt tussen de communicatietool, planpakket en applicatie van de opdrachtgever.



De Opdrachtnemer moet dagelijks de routeplanning (route, leerling, bestemmingslocatie, gewenste ophaal- afzettijd, geplande ophaal- afzettijd) aanleveren via de planinterface (zie bijlage). De Opdrachtgever test een maand voorafgaand aan de start van het vervoer gezamenlijk met de Opdrachtnemer alle koppelingen. De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever middels de koppeling met SmartWheels (realtime) toegang tot de brongegevens (onbewerkte rit-administratie).

5.4. Klanttevredenheid

Jaarlijks laat de opdrachtgever door een extern onderzoeksbureau een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de leerlingen, ouders/verzorgers, begeleiders en scholen/instellingen (gedifferentieerd naar groep).

De resultaten uit het KTO worden weergegeven als rapportcijfers en dienen minimaal voldoende te zijn. Het rapportcijfer voor algehele klanttevredenheid bedraagt minimaal een 7,5. Aanvullend wordt in het KTO kwalitatieve informatie opgenomen over de persoonlijke ervaringen van reizigers, waarbij aandacht is voor beleving, knelpunten en verbetermogelijkheden. Het minimum rapportcijfer heeft een dynamisch karakter en kan jaarlijks worden bijgesteld.

De resultaten worden besproken met de opdrachtnemer. Als de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek aanleiding geven tot verbeteringen dan dient de opdrachtnemer binnen 4 weken een plan van aanpak aan te leveren bij de opdrachtgever. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer en de dienstverlening.



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:

- Naam indiener melding.
- Aard en inhoud van melding.
- Datum en aanvangstijdstip rit.
- Nummer rit en naam school.
- Naam en geboortedatum leerling.
- Wijze van afhandeling.
- Kenteken.
- Chauffeursnaam/-nummer

De Opdrachtnemer registreert alle meldingen in SmartWheels.

6.2. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, 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. Aanname en registratie

1. De Opdrachtnemer zorgt voor de registratie van alle klachten in SmartWheels.
2. 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) leerlingen.

6.2.2. Afhandeling

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
2. 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. De afhandelingsbrief wordt gekoppeld aan de klacht in SmartWheels.
3. De Opdrachtgever heeft inzage in de klacht en afhandeling via SmartWheels.
4. 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 leerlingritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde leerlingritten 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 8.10) in werking.

5. 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.
6. 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 klachten niet gegrond is.



7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

7.1. Routeadministratie

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:

1. Aantal uitgevoerde ritten per gemeente.
2. Routeplanning (leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform format van de digitale bijlage.
3. Aantal nog vrije zitplaatsen.
4. Naam ingezette chauffeur(s) per route.
5. Kenteken ingezet voertuig (plus bijbehorende mate van duurzaamheid).
6. Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
7. Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen).
8. Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
9. Loosmeldingen.

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.

7.2. Evaluatie

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 eerste twee maanden van het vervoer komen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tweewekelijks of zovaak als nodig is bij elkaar voor een overlegmoment.
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. FINANCIEEL

8.1. Vergoeding

De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

1. Startkilometers per leerling per rit
2. Tarief per kilometer per leerling (gebaseerd op directe A-B kilometers).

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

8.1.1. Starttarief

Het starttarief per leerling per rit bedraagt 4 keer het tarief per leerlingkilometer. Er is sprake van opslagen voor verschillende indicaties. Zie daarvoor 8.1.3.

8.1.2. Tarief per leerlingkilometer

1. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op alle uitgevoerde leerlingritten gedurende een maand.
2. Onder een leerlingrit wordt de reis tussen het opstappunt/huisadres (A) van de leerling tot en met het uitstappunt/eindbestemming (B) van de leerling 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. Andes dient jaarlijks per januari te worden geactualiseerd naar de meest recente versie.
4. Gemeente bepaalt het aantal leerlingkilometers per rit met behulp van routeplanner Andes. Vervoerder dient hier zijn medewerking aan te verlenen.
5. De vervoerder mag bij het opstellen van de factuur gebruikmaken van een andere routeplanner, maar in geval van afwijkingen in de door de vervoerder gebruikte software en indien de gemeente dit bepaalt, is de berekening door de gemeente leidend.
6. De leerlingkilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
7. Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wel wordt besloten.
8. 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 leerlingkilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.
9. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde leerlingritten in aanmerking. Deze ritten 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.
10. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra reiskilometers worden niet vergoed aan de opdrachtnemer



8.1.3. 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 leerlingritten van de leerling waar de indicatie betrekking op heeft.

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

Fictief Rekenvoorbeeld 1:

- Geoffreerd tarief per leerlingkilometer:
€ 1,00 ex. btw.
- A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36
(18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding leerling X per rit:
 $(4 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 11,80 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding leerling X in maand Y:
 $36 \text{ ritten} \times € 11,80 = € 424,80 \text{ ex. btw.}$

Fictief Rekenvoorbeeld 2 (rolstoelindicatie):

- Geoffreerd tarief per leerlingkilometer:
€ 1,00 ex. btw.
- A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36
(18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding leerling X per rit:
 $(4 + 8 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 19,80 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding leerling X in maand Y:
 $36 \text{ ritten} \times € 19,80 = € 712,80 \text{ ex. btw.}$

Rolstoelvervoer

Omdat leerlingen 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 leerlingrit met een rolstoel (op indicatie van de gemeente). De opslag is uitsluitend van toepassing op de leerlingrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker, niet op de leerlingritten van de overige, niet geïndiceerde leerlingen in hetzelfde voertuig.

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

Kleinschalig vervoer

Voor ritten die worden verreden met leerlingen met de indicatie 'kleinschalig vervoer' is de combinatie met medeleerlingen 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 leerlingrit waarvoor de combinatiebeperking wordt toegepast. De betreffende leerling krijgt een indicatie 'kleinschalig vervoer'.

Personenauto

De gemeenten kunnen een indicatie Personenauto toekennen aan een leerling indien deze niet in een taxibus kan worden vervoerd. De opslag wordt uitsluitend toegepast op de ritten 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.



Individueel vervoer

Voor ritten die worden verreden met leerlingen met de indicatie 'individueel vervoer' (er is geen combinatie met andere leerlingen 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.

Dubbele opslagen

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

Fictief Rekenvoorbeeld 3 (rolstoelindicatie én individueel):

- Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand leerling X; 7,8 kilometer.
- Vergoeding kilometers leerling X per rit:
 $4 \text{ kilometer (starttarief)} + 8 \text{ kilometer (rolstoelvervoer)} + (1,0 \times 7,8 \text{ kilometer (individueel vervoer)}) + 7,8 \text{ kilometer} = 27,6 \times € 1,00 = € 27,60 \text{ ex. btw}$

Verre ritten

Voor leerlingritten tot en met 25,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief per leerling. Voor leerlingritten vanaf 25,1 km geldt boven de 25,0 km het geoffreerde kilometertarief + € 0,40 per leerlingkilometer.

Fictief Rekenvoorbeeld 4:

- Geoffreerd tarief per leerlingkilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand leerling X; 37,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding leerling X per rit:
 $((4 \text{ kilometer} + 25,0 \text{ kilometer}) \times € 1,00) + (12,8 \times (€ 1,00 + € 0,40)) = € 46,92 \text{ ex. btw.}$
- Vergoeding leerling X in maand Y: $36 \text{ ritten} \times € 46,92 = € 1.689,12 \text{ ex. btw}$

8.2. Incourant vervoer

In gevallen waarbij vervoer gevraagd wordt waarvan de herkomst en/of de bestemming (ver) buiten de gemeentegrenzen ligt en/of wanneer afwijkende tijden of bestemmingen leiden tot zeer incurant (max 2 deelnemers) vervoer kan de opdrachtgever een tegemoetkoming incurant vervoer toepassen.

Indien de vervoerder aanspraak wil maken op de tegemoetkoming voor incurant vervoer moet een onderbouwd verzoek worden ingediend voordat deze tegemoetkoming kan worden goedgekeurd door de gemeente. De tegemoetkoming bedraagt maximaal 2 (twee) maal de directe afstand. De tegemoetkoming wordt uiteindelijk bepaald en vastgesteld door de opdrachtgever.



8.3. Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen

8.3.1. Ziek- en afmeldingen

Bij ziekte of afmelding van een leerling wordt de leerlingrit vergoed aan de Opdrachtnemer, tenzij de ziek- of afmelding vóór 17:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag van de rit is gedaan. In dat geval is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd.

In geval van ziekte of afwezigheid langer dan 1 (één) dag kan er nooit sprake zijn van een vergoeding van meer dan 1 (één) rit. De vervoerder dient het tijdstip van ziek-/afmelden in dat geval aan te tonen.

8.3.2. Loosmeldingen

Loosmeldingen worden vergoed. Loosmeldingen zijn alle leerlingritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd én niet vooraf is afgemeld, bijvoorbeeld door het niet aanwezig zijn van een leerling. De vergoeding voor de loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde leerlingrit voor de loosgemelde leerling. Voorwaarde voor de vergoeding is dat de loosmelding niet verwijtbaar is aan de opdrachtnemer (door bijv. te laat of te vroeg op locatie van vetrek aanwezig zijn van de chauffeur).

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 ritten van dezelfde leerling frequent worden loosgemeld (één en ander door de gemeente te bepalen), zal de gemeente de ouders/verzorgers hierop aanspreken.

8.4. Kostenverdeling

Iedere gemeente draagt de kosten voor de leerlingritten van de eigen leerlingen. Op die wijze worden ook de kosten verdeeld van routes waarin leerlingen van verschillende gemeenten worden gecombineerd. Dit geldt ook indien een jeugdige wordt gecombineerd binnen het leerlingenvervoer. Deze splitsing dient ook inzichtelijk te zijn op de factuur per gemeente.

De gemeenten ontvangen maandelijks een eigen factuur waarop de verschillende leerlingen/jeugdigen zijn uitgesplitst inclusief de bijbehorende bijlagen. Dat betekent dat er per gemeente aparte facturen worden verstuurd voor de verschillende doelgroepen.

8.5. Mutaties

1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
2. Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
3. Een gewijzigde ritplanning kan leiden tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.

8.6. Efficiënte routeplanning

1. De Opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo efficiënt mogelijke planning van routes² 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 Een route is een combinatie van meerdere leerlingritten (zie 8.1.2 punt 2).



2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste routeplanning gemaakt die goed-gekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.
3. Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke route. Dit betekent dat een ochtendroute afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)route.
4. Iedere unieke route dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de routeplanning geeft de Opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke route gereden is.

8.7. Facturatie

Iedere maand vindt facturatie plaats door de

((Som van de directe A-B (reizigers)kilometers (en eventuele opslagen) x het betreffende tarief per reizigerskilometer zoals geoffreerd in de inschrijving) + ((de startkilometers per reizigersrit x het aantal uitgevoerde reizigersritten) x het betreffende tarief per reizigerskilometer zoals geoffreerd in de inschrijving)).

1. De Opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gefactureerde ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.
2. De Opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
3. Betaling door Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de Opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan (zie ook artikel 20 van de Algemene inkoopvoorwaarden DUO-organisaties 2025).
4. De Opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als digitale bijlage bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de Opdrachtgever. Consistentie is van belang handmatige aanpassingen dienen vermeden te worden.
5. De Opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
6. Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten per gemeente conform paragraaf 8.4. Iedere gemeente ontvangt een eigen factuur per doelgroep.
7. Facturen dienen de kosten van ritten met de indicatie 'individueel vervoer' vanuit de Opdrachtgever separaat weer te geven. Leerlingen die individueel vervoerd worden zonder dat hier door de Opdrachtgever een indicatie voor is afgegeven dienen niet separaat te worden weergegeven.

8.8. Indexering

1. De tarieven die inschrijver bij inschrijver offreert betreffen prijspeil 2026.
2. De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index).
3. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Indien op 1 december de te hanteren NEA-index nog niet bekend is, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo snel als dit wel het geval is.
4. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2027.



8.9. 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.

8.10. Sanctiebeleid

8.10.1. Algemeen

Indien structureel sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de vervoerder heeft de opdrachtgever het recht om de vervoerder één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere vervoerder in te schakelen. De vervoerder zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten.

Vóórdat de opdrachtnemer in gebreke wordt gesteld, stelt opdrachtgever de opdrachtnemer in de gelegenheid om een plan van aanpak in te dienen en zodoende verbetering aan te brengen in de uitvoering en daarmee de overeenkomst weer in het geheel na te komen. Dit plan van aanpak dient de opdrachtnemer na verzoek door de opdrachtgever binnen twee weken aan opdrachtgever voor te leggen. Na overeenstemming met opdrachtgever start de opdrachtnemer met de uitvoering van het plan van aanpak. De opdrachtgever bepaalt de verbeterperiode. Indien de opdrachtnemer naar oordeel van de opdrachtgever niet of onvoldoende verbetering aanbrengt in de uitvoering, kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen.

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- wanneer de uitvoerder van de opdracht in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

8.10.2. Malus duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot duurzaamheid (zie paragraaf 4.3). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan vereist. (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan vereist (van het totaal aantal uitgevoerde routekilometers per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke



wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 8.10.1. in werking.

8.10.3. Malus vaste chauffeurs

In dit document zijn eisen beschreven met betrekking tot de inzet van vaste chauffeurs (zie paragraaf 2.6). Bij niet naleving is de volgende regeling van toepassing:

Percentage ritten dat niet is gereden met vaste chauffeurs:	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	4%
10% tot 20%	8%
20% tot 30%	12%
Vanaf 30%	16%

De opdrachtnemer dient de inzet van niet-vaste chauffeurs maandelijks inzichtelijk te maken op de factuur aan de opdrachtgever. Indien sprake is van inzet van niet-vaste chauffeurs dient opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aan te leveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan eis met betrekking tot de inzet van vaste chauffeurs. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijke of korting op de totale maandfactuur van toepassing wordt verklaard. Hiertoe zal de opdrachtgever pas overgaan indien er sprake is van ernstige en/of herhaaldelijke nalatigheid. Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd kan de opdrachtgever het sanctiebeleid conform paragraaf 8.10.1 in werking laten treden.



9. OVERIG

9.1. Implementatie

De Opdrachtnemer overlegt binnen 5 (vijf) werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aan Opdrachtgever, gebaseerd op het concept implementatieplan dat bij de Inschrijving is bijgevoegd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen of aanpassingen in het implementatieplan te verlangen.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdens de implementatiefase minimaal wekelijks, doch zo vaak als nodig, over de voortgang van de implementatie. Knelpunten binnen de implementatie die tot vertraging leiden worden per ommekeer door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gemeld.

9.2. Controle en toezicht

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. 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.

9.3. 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 combinanten en hoofd- onderaannemers.

9.4. Persoonsgegevens

Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden de voorwaarden die staan in de Algemene inkoopvoorwaarden DUO-organisaties 2025. Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen in een verwerkersovereenkomst de verwerking van de persoonsgegevens vast.

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan 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. Opdrachtgever houdt met het toepassen van deze eis rekening met het feit dat de Opdrachtnemer genoemde gegevens benodigd voor het uitvoeren van de laatste facturatie.
2. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerling- en rit.



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.

3. De door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
4. De door de Opdrachtnemer verwerkte leerling- en ritgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
5. De Opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de Opdrachtgever 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.
6. Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld om de privacy van persoonsgegevens te waarborgen. Voorwaarden en sancties die volgen bij niet nakoming van deze overeenkomst worden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever middels deze verwerkersovereenkomst te overeenkomen.



DIGITALE BIJLAGEN

Onderstaande bijlagen zijn als separate bestanden opgenomen via TenderNed:

1. Bijlage A: Rittenlijst
2. Bijlage B: Beschrijving Smartwheels Interfaces
3. Bijlage C: Factuur format
4. Bijlage D: Verwerkersovereenkomsten





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Stationsplein 18 • 5211 AP 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl