Bijlage A – Programma van Eisen Leerlingenvervoer Rijnstreekgemeenten

Algemene toelichting. Dit Programma van Eisen is opgebouwd en weergegeven in gerubriceerde lijsten om de eisen en de nadere specificatie daarvan kort en eenduidig te kunnen formuleren in een overzichtelijke lijst. De nummering is aangebracht om de eisen en nadere specificatie goed terug te kunnen vinden in de lijst. Belangrijk: met het doen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich aan deze eisen en nadere specificaties. Vanzelfsprekend met de eventuele wijzigingen die voortkomen uit de vragen en inlichtingen rondes.

Sommige rubrieken hebben maar 1 subrubriek met toevoeging ".1." Er zijn dan geen andere subrubrieken. Deze werkwijze is gebruikt om gestructureerd te kunnen verwijzen naar de eisen.

N.B. In deze Bijlage A Programma van Eisen en alle andere stukken van deze Aanbesteding is het belangrijk om steeds te beseffen dat het om de Aanbesteding van Leerlingenvervoer én Jeugdhulpvervoer gaat. Zie ook de Opdrachtomschrijving in de Leidraad. In alle stukken zijn voor de leeswaardigheid vaker de termen leerling en leerlingen gebruikt, terwijl daar uit de context duidelijk blijkt dat hier ook leerling/jeugdige (of meervoud) moet worden gelezen en dat dit dan eveneens voor het Jeugdhulpvervoer geldt.

Opdrachtnemer moet in bezit zijn van TX-Keurmerk. Opdrachtgever heeft de documenten TX-Keurmerk op 23-7-2026 via de website www.tx-keur.nl geraadpleegd en gedownload met de titel "Doorlopend-Reglement-TX-Keur-voor-bedrijven-met-personeel-2018_versie-okt-2025". Wanneer Opdrachtgever verwijst naar TX-Keurmerk, dan bedoelt Opdrachtgever dit keurmerk inclusief de doorlopende werking in het beheer en vaststellen van alle bepalingen daarvan.

Inhoud

1 Algemene bepalingen 4
1.1 Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer 4
1.2 Controle en toezicht 4
1.3 Wijzigingen en mutaties 4
1.4 Kwaliteitsverbetering 4
1.5 Continuïteit 4
2 Wet- en regelgeving 4
2.1 Wet- en regelgeving 4
3 Organisatie en bedrijfsvoering 5
3.1 Organisatie en bedrijfsvoering 5
3.2 Onderaannemers 5
4 Chauffeurs en begeleiding 6
4.1 Chauffeurs 6
4.2 Dienstverlening chauffeurs 6
4.3 Begeleiding 7
5 Routeplanning en uitvoering vervoer 7
5.1 Routeplanning 7
5.2 Individuele reistijd 8
5.3 Ophaal-, afzetmarges en plaatsen 8
6 Combinaties en maatwerkvoorzieningen 9
6.1 Combineren van reizigers 9
6.2 Individueel vervoer 9
6.3 Groepsgrootte 10
7 Voertuigen 10
7.1 Voertuigen 10
7.2 Duurzaamheid 10
8 Communicatie 10
8.1 Communicatie 10
9 Klachten en calamiteiten 11
9.1 Klachten en calamiteiten 11
10 Rapportage en RealTime inzage 12
10.1 Rapportage 12
10.2 Overlegstructuur 12
10.3 Realtime inzage 12

11 KPI'S 13
11.1 KPI 1 Stiptheid 13
11.2 KPI 2 Klachten 13
12 financieel 13
12.1 Vergoedingssystematiek 13
12.1.1 Startkilometers 14
12.1.2 Directe reizigerskilometers (A-B kilometers) 14
12.1.3 Toeslagen 14
12.2 Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen 15
12.2.1 Ziek- en afmeldingen 15
12.2.2 Loosmeldingen 16
12.3 Declaratie 16
12.3.1 Facturatie 17
12.4 Indexering 18

1 ALGEMENE BEPALINGEN

1.1 Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer werkt actief samen met Opdrachtgever, scholen, instellingen, ouders/verzorgers en overige betrokken partijen ten behoeve van een veilige, kwalitatief hoogwaardige en doelmatige uitvoering van het leerlingenvervoer en/of het jeugdhulpvervoer.
2. Opdrachtnemer verleent medewerking aan wijzigingen in aantallen leerlingen/jeugdigen, bestemmingen, schooltijden, vervoersindicaties en gemeentelijk beleid gedurende de contractduur.

1.2 Controle en toezicht

1. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan aangekondigde en onaangekondigde controles, audits en kwaliteitsonderzoeken.
2. Opdrachtgever heeft het recht aanvullende informatie op te vragen als dit nodig is voor contractbeheer of controle.

1.3 Wijzigingen en mutaties

1. Opdrachtnemer verwerkt mutaties Overeenkomstig de termijnen uit dit Programma van Eisen.
2. Opdrachtgever kan gedurende de contractduur nieuwe bestemmingen, nieuwe leerlingen of gewijzigde vervoerskenmerken toevoegen.
3. Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele invoering van opstapplaatsen of andere wijzigingen die voortvloeien uit nieuw gemeentelijk beleid.

1.4 Kwaliteitsverbetering

1. Opdrachtgever kan naar aanleiding van klachten, calamiteiten, audits, KPI-afwijkingen of evaluaties verbetermaatregelen verlangen.
2. Opdrachtnemer stelt op verzoek een verbeterplan op en voert de daarin opgenomen maatregelen uit binnen de afgesproken termijn.
3. Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke evaluatie- en voortgangsoverleggen.

1.5 Continuïteit

1. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de gehele contractduur.
2. Uitval van personeel, voertuigen of onderaannemers ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichting tot uitvoering van het vervoer. Zie voor uitleg overmacht de Aanbestedingsleiddraad.
3. Opdrachtnemer beschikt over passende vervangingscapaciteit voor personeel en voertuigen.

2 WET- EN REGELGEVING

2.1 Wet- en regelgeving

1. Opdrachtnemer voldoet aan de Wet Personenvervoer 2000.
2. Opdrachtnemer voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving betreffende leerlingenvervoer.
3. Opdrachtnemer voldoet aan de AVG.
4. Opdrachtnemer voldoet aan de Wet arbeid vreemdelingen.

5. Opdrachtnemer voldoet aan de Wet aanpak schijnconstructies.
6. Opdrachtnemer past de cao Taxivervoer of een gelijkwaardige bedrijfs-cao toe.
7. Opdrachtnemer is bij Inschrijving en gedurende de contracttermijn in bezit van het TX-Keurmerk.

3 ORGANISATIE EN BEDRIJFSVOERING

3.1 Organisatie en bedrijfsvoering

1. Opdrachtnemer heeft een (regie)centrale die tijdens de uitvoeringsuren bemand en telefonisch bereikbaar is. Dat is één uur voor de eerste rit tot één uur na de laatste rit of tot het thuisbrengen van de laatste leerling in dit contract. Deze bereikbaarheid geldt ook voor ouders/verzorgers. Opdrachtnemer en Opdrachtgever monitoren de bereikbaarheid en Opdrachtnemer neemt wanneer nodig extra maatregelen om lange wachttijden en overbezette lijnen te voorkomen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen daar dan in overleg KPI's voor vast.
2. Opdrachtnemer beschikt over een centrale telefoonlijn (met één centraal nummer en tegen lokaal tarief) en centraal e-mailadres voor ouders, scholen en Opdrachtgever. Wanneer er sprake is van een wachttijd dan wordt dat weergegeven.
3. De centrale kan rechtstreeks communiceren met chauffeurs.
4. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.
5. Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenprotocol.
6. Opdrachtnemer beschikt over een continuïteitsplan.
7. Opdrachtnemer beschikt over een slechtweerprotocol.
8. Opdrachtnemer beschikt over een privacy protocol.
9. Opdrachtnemer beschikt over een meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
10. Opdrachtnemer beschikt over een opleidingsplan voor personeel.
11. Opdrachtnemer werkt mee aan een Verwerkersovereenkomst, DPIA en beveiligde gegevensuitwisseling conform AVG.
12. Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar informatiebeveiligingssysteem op het niveau van ISO 27001.
13. Opdrachtnemer verwijdert of vernietigt na beëindiging van de Overeenkomst alle ontvangen persoonsgegevens Overeenkomstig de afspraken met Opdrachtgever en de geldende privacywetgeving.

3.2 Onderaannemers

1. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een actueel overzicht van de voor de uitvoering ingezette onderaannemers. Ook bij toevoegingen of wijzigingen gedurende het contract. In ieder geval bij de Inschrijving in de UEA.
2. Opdrachtnemer wordt gestimuleerd om, waar dit bijdraagt aan kwaliteit, continuïteit en efficiëntie van het vervoer, samen te werken met regionaal of lokaal gevestigde vervoerders. Opdrachtnemer kiest zelf of deze vervoerders worden ingezet. Opdrachtnemer en onderaannemer moeten gezien wet- en regelgeving zelf de vergoeding afspreken. Daar zal en mag een Opdrachtgever zich niet mee bemoeien. De Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zijn inzet van eventuele onderaannemers zodanig organiseert dat sprake is van een duurzame en uitvoerbare samenwerking, passend bij de omvang en aard van de aan hen opgedragen werkzaamheden. In dit PvE is aangegeven dat de NEA-index

van toepassing is op de inschrijftarieven. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer deze index ook verwerkt in de afspraken met onderaannemers.

4 CHAUFFEURS EN BEGELEIDING

4.1 Chauffeurs

1. Iedere chauffeur beschikt over een geldige chauffeurspas.
2. Iedere chauffeur beschikt over een geldige VOG.
3. Iedere chauffeur beschikt over een certificaat Levensreddend Handelen.
4. Iedere chauffeur beheerst de Nederlandse taal op minimaal B1-niveau.
5. Iedere chauffeur beschikt over aantoonbare kennis van leerlingenvervoer/jeugdhulpvervoer, aan te tonen door certificaten van doorlopen cursussen.
6. Iedere chauffeur die rolstoelvervoer rijdt, beschikt over kennis van veilig rolstoelvervoer en werkt volgens de code VVR
7. Iedere chauffeur volgt periodieke bijscholing gericht op leerlingenvervoer.
8. Iedere chauffeur heeft kennis van de vervoerskenmerken van de door hem vervoerde leerlingen.
9. Opdrachtnemer werkt met vaste chauffeurs in een vaste structuur. Indien dat niet haalbaar is, wordt dat afgestemd met de Opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met vaste vervangers.
11. Nieuwe chauffeurs maken kennis met leerling en ouders/verzorgers.
12. De inzet van een vervangende chauffeur voor een rit de dag daarna wordt vooraf gecommuniceerd met ouders/verzorgers. Bij langdurige vervanging vindt ook een nieuwe kennismaking plaats.
13. Kennismaking vindt in ieder geval plaats vóór aanvang van vervoer. Uitgangspunt is drie werkdagen vooraf. Wanneer leerling en ouders/verzorgers tot net voor start vervoer op vakantie zijn, dan bespreekt Opdrachtnemer de wijze en planning van de kennisname met de ouders/verzorgers.
14. Vervoerskenmerken leerlingen worden bij kennismaking vastgelegd.
15. Tijdens langdurige vervanging wordt het aantal verschillende vervangende chauffeurs zoveel mogelijk beperkt.

4.2 Dienstverlening chauffeurs

1. Chauffeurs begeleiden leerlingen bij in- en uitstappen.
2. Chauffeurs gebruiken veilige in- en uitstapplekken en laten uitstappen aan de veilige kant van de weg
3. Chauffeurs dragen leerlingen over aan ouders/verzorgers en daartoe aangewezen medewerkers van school op de daarvoor afgesproken ophaal- en overdrachtslocatie.
4. Chauffeurs houden toezicht tijdens overdracht.
5. Leerlingen worden niet onbeheerd achtergelaten.
6. Gordelgebruik wordt continue gecontroleerd.
7. Kindersloten worden gebruikt, wanneer noodzakelijk.
8. Chauffeurs roken niet in of nabij het voertuig.
9. Chauffeurs gebruiken geen alcohol of drugs, of andere prestatiebeïnvloedende middelen.
10. Chauffeurs zorgen voor rust en orde in het voertuig.
11. Chauffeurs gebruiken tijdens het rijden geen mobiele telefoon anders dan handsfree voor verkeersveilige communicatie met betrokkenen bij het vervoer.

Wanneer de mobiele telefoon ook voor navigatie wordt gebruikt dan moet de telefoon tijdens het rijden in een houder zitten in zichtveld van de chauffeur in de rijrichting.

12. Chauffeurs volgen de afgesproken route, tenzij wegomleidingen e.d. dit onmogelijk maken.
13. Chauffeurs maken geen individuele afspraken met ouders. Specifieke verzoeken van ouders/verzorgers worden door chauffeurs doorgeleid naar centrale/planning. Opdrachtnemer beoordeelt of er dan specifieke afspraken moeten worden gemaakt, stemt dit af met Opdrachtgever en communiceert daarna met ouders/verzorgers. Eventueel specifiekere afspraken voor de betreffende leerling worden dan door Opdrachtnemer in de systemen vastgelegd, zodat alle chauffeurs die met deze leerling te maken hebben hiervan op de hoogte zijn.
14. Sleutels worden uit het contact verwijderd (en niet onbeheerd achtergelaten) bij het verlaten van het voertuig.
15. Leerlingen worden respectvol behandeld.
16. Persoonsgegevens worden door chauffeurs altijd vertrouwelijk behandeld.
17. De chauffeur past overeengekomen gedragsinstructies toe.
18. De chauffeur ziet erop toe dat uitsluitend geautoriseerde leerlingen worden vervoerd.
19. De chauffeur waarschuwt school, instelling en/of centrale bij verwachte vertraging voor aanvang van de lessen, de afspraak.
20. De chauffeur parkeert het voertuig buiten zicht van leerlingen/jeugdigen wanneer hij ruim voor de tijd van de terugrit bij school of de instelling aanwezig is.
21. De leerling/jeugdige wordt thuis niet afgezet indien geen overdracht kan plaatsvinden terwijl deze volgens de vervoersafspraken vereist is. In dat geval neemt chauffeur contact op met centrale en wordt vandaaruit verdere instructie gegeven.
22. Door chauffeurs worden geen medische handelingen verricht.
23. Eten en drinken in het voertuig door leerlingen is uitsluitend toegestaan indien dit onderdeel uitmaakt van de individuele vervoersafspraken. Chauffeurs en begeleiders eten niet in het voertuig in het bijzijn van leerlingen.
24. Het is niet toegestaan leerlingen uit het voertuig te verwijderen. Wanneer dit tijdens calamiteiten noodzakelijk mocht zijn, dan moet hiervoor een veilig protocol worden gevolgd dat vastgelegd is in het calamiteitenprotocol. Veilige opvang en/of vervolgvervoer van de leerling moet altijd gegarandeerd zijn.

4.3 Begeleiding

1. De inzet van begeleiding vindt uitsluitend plaats na Opdracht van Opdrachtgever.
2. Wanneer een ouder/verzorger als begeleider wordt ingezet, houdt Opdrachtnemer rekening met de hiervoor benodigde zitplaats. Ouder/verzorger verzorgt het eigen vervoer vanaf (ochtend) en naar (middag) de school-/instellinglocatie.
3. Inzet van een begeleider ontslaat de chauffeur niet van zijn verantwoordelijkheid voor veilig vervoer.

5 ROUTEPLANNING EN UITVOERING VERVOER

5.1 Routeplanning

1. Opdrachtnemer stelt routeplanningen op, en houdt daarbij rekening met:
    a. Lesroosters (conform schoolgids).
    b. Vakanties (idem).

    c. Studiedagen (idem).
    d. Stageadressen.
    e. Buitenschoolse opvanglocaties indien Opdrachtgever hiervoor toestemming heeft verleend.
2. Nieuwe leerlingen worden binnen vijf werkdagen opgenomen in het vervoer.
3. Adreswijzigingen worden binnen vijf werkdagen verwerkt.
4. Crisisvervoer Jeugdhulp wordt binnen 24 uur georganiseerd. Dit betreft vooral plotselinge noodzakelijke wijzigingen in verblijfs- of woonlocatie.
5. Routewijzigingen worden vooraf aan ouders/verzorgers gecommuniceerd.
6. Opdrachtgever kan routeplanningen opvragen.
7. Schooltijden worden jaarlijks door Opdrachtnemer geverifieerd. Tijden in schoolgidsen zijn leidend.
8. Nieuwe bestemmingen worden opgenomen in het vervoer.
9. Planning van de ritten wordt zo efficiënt mogelijk ingericht.
10. Planning voldoet aan reistijdnormen.
11. Onnodige voertuigwisselingen worden voorkomen.
12. Opdrachtnemer houdt rekening met vakantieperioden scholen.
13. Ritten ten behoeve van schoolexamens worden uitgevoerd voor zover deze plaatsvinden binnen reguliere schoollocaties, schooldagen en schooltijden.
14. Opdrachtnemer stemt verkeers- en overdrachtsafspraken af met scholen en bestemmingen.
15. Gebruik van overstapplaatsen is niet toegestaan tenzij Opdrachtgever schriftelijk toestemming verleent.
16. De planner controleert wekelijks reistijden, route-efficiëntie en naleving van de inzet van vaste chauffeurs.
17. Indicaties voor vaste zitplaats, hulpmiddelen en medische aandachtspunten worden verwerkt in de routeplanning.
18. Voor zover mogelijk wordt rekening gehouden met voorstellen van scholen met betrekking tot zitplaatsindelingen en groepssamenstellingen.

5.2 Individuele reistijd

1. Individuele reistijd/verblijftijd wordt gemeten tussen geregistreerde instap en uitstap.
2. De individuele verblijftijd van een leerling in het voertuig is:
    a. tot en met 10 km (directe reisafstand A-B): maximaal 60 minuten
    b. vanaf 11 km (directe reisafstand A-B): maximaal 90 minuten
3. Bij routevorming wordt rekening gehouden met spitsdrukte, zodat individuele norm verblijftijd niet wordt overschreden en leerlingen op tijd op bestemming aankomen.
4. Wanneer door welke omstandigheden dan ook overschrijdingen van deze verblijftijd ontstaan voor langer dan 1 dag dan meldt Opdrachtnemer dat meteen aan Opdrachtgever en wordt dit in overleg zo spoedig mogelijk opgelost.
5. Correcties worden binnen vijf werkdagen doorgevoerd.
6. Overschrijdingen worden door Opdrachtnemer gemeld aan Opdrachtgever.
7. Inzet van extra voertuigen om deze normen te halen wordt afgestemd met Opdrachtgever.

5.3 Ophaal-, afzetmarges en plaatsen

1. Leerlingen worden tussen 5 en 15 minuten voor aanvang van lessen afgezet.
2. Leerlingen worden niet vóór afloop van lessen opgehaald.
3. Leerlingen worden uiterlijk 15 minuten na afloop van lessen opgehaald.

4. Ouders ontvangen geplande ophaaltijden in ieder geval bij de kennismaking en bij tussentijdse wijziging minimaal de dag voordat de wijziging ingaat.
5. Afwijkingen thuis ophalen bedragen maximaal 5 minuten eerder of later.
6. Leerlingen staan vijf minuten vóór ophaaltijd gereed. Chauffeurs wachten minimaal twee minuten, wanneer leerling niet klaarstaat.
7. Centrale wordt door chauffeur geïnformeerd bij afwezigheid leerling.
8. Loosritten worden geregistreerd (zie ook 12.2.2).
9. Leerlingen worden opgehaald bij de voordeur van het opgegeven woon- of verblijfsadres tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.
10. Bij flats of appartementen geldt de centrale entree als ophaallocatie tenzij anders afgesproken.
11. Bij tijdelijke noodopvanglocaties geldt de afgesproken centrale toegang als ophaallocatie.
12. Voor iedere school- of instellingenlocatie wordt een vaste overdrachtslocatie vastgesteld.
13. Per leerling mogen maximaal twee vaste woon- of verblijfplaatsen worden gebruikt, mits gelegen binnen de eigen Rijnstreekgemeentegrenzen.
14. Erkende hulphonden die noodzakelijk zijn voor de leerling worden kosteloos vervoerd.
15. Een leerling heeft uitsluitend recht op vervoer van en naar door Opdrachtgever geautoriseerde locaties. Per schooldag worden maximaal twee reguliere vervoerbewegingen uitgevoerd, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.
16. Voor jeugdhulpvervoer kunnen afwijkende vertrek- en aankomsttijden gelden afhankelijk van het behandel- of begeleidingsprogramma van de jeugdige.
17. Jeugdigen kunnen worden vervoerd vanaf of naar een tijdelijke verblijfslocatie of instelling indien dit door Opdrachtgever is geautoriseerd.

6 COMBINATIES EN MAATWERKVOORZIENINGEN

6.1 Combineren van reizigers

1. Opdrachtnemer vervoert in het kader van deze Opdracht uitsluitend reizigers die onder deze Opdracht vallen.
2. Het combineren van reizigers uit deze Opdracht met reizigers uit andere vervoersopdrachten, waaronder mede begrepen Wmo-vervoer, zorgvervoer, dagbestedingsvervoer, openbaarvervoer gerelateerd vervoer en commercieel vervoer, is niet toegestaan, tenzij Opdrachtgever hiervoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend.
3. Opdrachtnemer toont bij een verzoek om toestemming aan dat de voorgenomen combinatie geen nadelige gevolgen heeft voor de veiligheid, kwaliteit van de dienstverlening, reistijden, begeleiding, punctualiteit en het welzijn van de reizigers.
4. Opdrachtgever kan aan een toestemming voorwaarden verbinden en een verleende toestemming te allen tijde geheel of gedeeltelijk intrekken indien de belangen van de reizigers of een goede uitvoering van de Opdracht daartoe aanleiding geven.
5. Aan een verleende toestemming kunnen geen rechten voor de toekomst worden ontleend.

6.2 Individueel vervoer

1. Opdrachtnemer voert individueel vervoer uit indien Opdrachtgever dit op medische en/of psychosociale gronden noodzakelijk acht.

2. Individueel vervoer wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke aanwijzing van Opdrachtgever.
3. Indien individueel vervoer noodzakelijk wordt geacht overleggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer of voor deze leerling hetzelfde doel kan worden bereikt wanneer het vervoer met een of twee extra leerlingen wordt uitgevoerd.

6.3 Groepsgrootte

1. Maximaal acht leerlingen per taxibus.
2. Maximaal drie leerlingen per personenauto.
3. Iedere leerling beschikt zoveel mogelijk over een vaste zitplaats. Voor iedere route wordt een actuele zitplaatsindeling bijgehouden.
4. Begeleiders nemen een reguliere zitplaats in.

7 VOERTUIGEN

7.1 Voertuigen

1. Ingezette voertuigen voldoen aan alle wettelijke eisen voor taxivervoer.
2. Ingezette voertuigen zijn RDW-goedgekeurd voor taxivervoer.
3. Ieder voertuig beschikt over een EHBO-set.
4. Ieder voertuig beschikt over een brandblusser.
5. Ieder voertuig beschikt over een noodhamer.
6. Ieder voertuig beschikt over veiligheidsgordels op alle zitplaatsen.
7. Ieder voertuig beschikt over kindersloten.
8. Ieder voertuig beschikt over navigatieapparatuur.
9. Ieder voertuig beschikt over communicatieapparatuur (Centrale Database Taxivervoer, CDT) voor directe communicatie tussen centrale en voertuig. Tot 31 december 2027 mag er nog gebruik gemaakt worden van de boordcomputer taxi (BCT) in verband met de landelijke overgangsregeling naar de CDT.
10. Rolstoelvoertuigen voldoen aan de Code VVR.
11. In voertuigen wordt niet gerookt.
13. Voertuigen zijn schoon (van binnen en buiten), veilig en representatief.
14. Voertuigen worden preventief onderhouden.
15. Onderhoud wordt geregistreerd.
16. Gedurende de winterperiode (november tot maart) zijn de voertuigen voorzien van winterbanden of all weather banden.
17. Banden voldoen aan minimale profieldiepte (4mm).
18. Kinderzitjes zijn beschikbaar indien nodig.
19. Stoelverhogers zijn beschikbaar indien nodig.
20. Rolstoelliften worden veilig gebruikt.
21. Rolstoelbevestigingen worden correct toegepast.

7.2 Duurzaamheid

Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 3.5 van de Aanbestedingsleidraad.

8 COMMUNICATIE

8.1 Communicatie

1. Opdrachtnemer verstrekt een vervoersreglement aan ouders/verzorgers en scholen/bestemmingen voorafgaand aan start vervoer. In het vervoerreglement

wordt ook opgenomen hoe Opdrachtnemer en Opdrachtgever om gaan met wangedrag.
2. Vertragingen in ophaaltijd en aankomsttijd worden actief aan ouders en scholen gemeld.
3. Calamiteiten worden direct gemeld aan Opdrachtgever en daarna volgens procedure in calamiteitenprotocol aan ouders/verzorgers.
4. Ongevallen worden door Opdrachtnemer direct gemeld aan Opdrachtgever en daarna volgens procedure in calamiteitenprotocol aan ouders/verzorgers.
5. Een vast Contactpersoon of de gelijkwaardige vervanger is tijdens de openingstijden van de centrale altijd bereikbaar voor Opdrachtgever. Deze personen hebben bij Opdrachtnemer ook het mandaat om bij spoed direct te beslissen.
6. Op vragen, verzoeken en signalen van Opdrachtgever reageert Opdrachtnemer uiterlijk de eerstvolgende werkdag.
7. Opdrachtnemer leeft bij alle communicatie de AVG na.
8. Alle algemene schriftelijke communicatiemiddelen of digitale mededelingen worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
9. Opdrachtgever verstrekt uiterlijk vijf weken voor aanvang van het schooljaar de definitieve leerlingenlijsten aan Opdrachtnemer.
10. Uiterlijk 10 dagen voor de start van het schooljaar wordt de routeplanning aan Opdrachtgever aangeboden.
11. Uiterlijk 3 werkdagen voor de start ontvangen scholen de routenummers.
12. Uiterlijk 3 werkdagen voor de start ontvangen ouders het vervoersreglement.
13. Uiterlijk 3 werkdagen voor de start ontvangen ouders de routegegevens.
14. Uiterlijk 3 weken na de start van het schooljaar levert Opdrachtnemer de definitieve routeplanning op.
15. De Contactpersoon van Opdrachtnemer is ook bereikbaar voor scholen.

9 KLACHTEN EN CALAMITEITEN

9.1 Klachten en calamiteiten

1. Klachten worden geregistreerd.
2. Klachten worden binnen zeven werkdagen na melding afgehandeld, en klager ontvangt daarvan schriftelijke of digitale (e-mail) terugkoppeling. Deze terugkoppeling wordt ook verstuurd naar Opdrachtgever.
3. Indien partijen niet tot een oplossing komen kan klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachteninstantie. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepalen in overleg door wie en waar deze rol wordt uitgevoerd.
4. Calamiteiten worden geregistreerd. Calamiteiten zijn ernstige afwijkingen van de dagelijkse gang van zaken in het vervoer (denk aan ongevallen (met/zonder letsel), pech onderweg, iemand in taxi/bus onwel, ongewenst gedrag en bedreiging chauffeur en/of reiziger).
5. Calamiteiten worden uiterlijk binnen een half uur gemeld aan Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer analyseert klachten en calamiteiten structureel.
7. Van iedere klacht worden minimaal de vervoerssoort (leerlingenvervoer of jeugdhulpvervoer) route, datum, tijdstip, leerling, locatie, aard van de klacht en wijze van afhandeling geregistreerd.
8. Opdrachtnemer signaleert periodiek terugkerende klachten en calamiteiten, rapporteert dat aan Opdrachtgever en zet actief in op het beperken daarvan.

9. Opdrachtnemer legt verbetermaatregelen vast naar aanleiding van klachten en calamiteiten.
10. Opdrachtnemer verleent medewerking aan klanttevredenheids- en kwaliteitsonderzoeken die door of namens Opdrachtgever worden uitgevoerd.

10 RAPPORTAGE EN REALTIME INZAGE

10.1 Rapportage

1. Opdrachtnemer levert per kwartaal (in de derde week van de maand na de te rapporteren periode) een managementrapportage over het kwartaal vooraf. Met daarin:
    a. aantallen vervoerde leerlingen en jeugdigen.
    b. instroom en uitstroom van leerlongen en jeugdigen.
    c. aantal afmeldingen.
    d. aantal loosritten.
    e. nieuwe bestemmingen.
    f. aantal keren chauffeurswissel naar nieuwe vaste chauffeur.
    g. percentage overschrijdingen van reistijden en stiptheid, plus routes waarop die plaatvonden en de reizigers waarvoor dat gold.
    h. aantal calamiteiten.
    i. aantal klachten.
    j. een uitsplitsing naar klachtcategorieën (categorieën die passen in gebruikelijke categorisering bij Opdrachtnemer).
    k. aantal gegronde en ongegronde klachten.
    l. afhandelingstermijnen van klachten. Hoe snel afgehandeld en allemaal binnen gestelde termijn?
    m. Duurzaamheidsinformatie.
    n. KPI-resultaten.
2. Wanneer deze managementrapportage automatisch kan worden aangemaakt vanuit een portal of ander digitale toegang dan heeft dat de voorkeur van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren jaarlijks een evaluatie uit van kwaliteit, veiligheid, klanttevredenheid, KPI-resultaten en verbetermaatregelen.
4. Opdrachtnemer levert desgevraagd aanvullende managementinformatie aan die noodzakelijk is voor contractbeheer, kwaliteitsmonitoring of beleidsontwikkeling.

10.2 Overlegstructuur

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren periodiek voortgangsoverleg over de uitvoering van het vervoer. In de eerste 6 maanden van het contract 2-maandelijks, daarna 4x per jaar of zoveel vaker als partijen en afspreken.
2. Tijdens het overleg worden in ieder geval klachten, calamiteiten, rapportages, KPI-resultaten, verbetermaatregelen en actuele ontwikkelingen besproken.
3. Opdrachtnemer neemt deel aan aanvullende overleggen of klankbordbijeenkomsten voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst.

10.3 Realtime inzage

1. De Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever realtime digitaal inzage in het vervoer (via een app of webbased).
   Tenminste de volgende zaken dienen hierin zichtbaar te zijn voor Opdrachtgever:

a. Routes;
b. Mutaties (datumregistratie ziek- betermeldingen);
c. Loosmeldingen;
d. Data van de uitgevoerde ritten (ophaal- en afzettijden (gepland en werkelijk), tijd in het voertuig, soort voertuig, etc.);
e. Klachten inclusief afhandeling status.

2. Reizigers en/of ouders/verzorgers moeten realtime digitaal (app of webbased) inzage hebben in eigen vervoersbewegingen. Daarnaast moet er de mogelijkheid zijn ziek-/betermeldingen digitaal door te kunnen geven, klachten te kunnen indienen en incidentele mutaties door te geven.
3. Bij de inzet van onderaannemers moeten de onderaannemers zodanig met het registratiesysteem van Opdrachtnemer kunnen communiceren dat de realtime data aanlevering en de data aanlevering in het algemeen hierdoor geen onderbrekingen krijgt.
4. Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst besluit om zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) reizigers, mutaties, route (met koppeling aan de reiziger), klachten, etc. dan is de Opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen middels een koppeling. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de Overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

11 KPI'S

11.1 KPI 1 Stiptheid

Minimaal 95% van alle ritten wordt uitgevoerd binnen de afgesproken ophaal- en afzetmarges.

11.2 KPI 2 Klachten

Het percentage gegronde klachten bedraagt maximaal 0,2% van het aantal ritten.

12 FINANCIEEL

12.1 Vergoedingssystematiek

De vergoeding aan Opdrachtnemer wordt per reizigersrit berekend op basis van de volgende componenten:

- Startkilometers: een vast aantal kilometers per reiziger per enkele reis, zoals bepaald in artikel 12.1.1.
- Directe reizigerskilometers: het aantal kilometers van de directe reisafstand tussen het opstappunt en de bestemming van de reiziger, zoals bepaald in artikel 12.1.2.
- Eventuele toeslagkilometers: een aanvullend aantal kilometers indien de reiziger beschikt over een door Opdrachtgever toegekende indicatie als bedoeld in artikel 12.1.3.

De vergoeding per reizigersrit wordt berekend door het totaal van de startkilometers, de directe reizigerskilometers en de eventueel van toepassing zijnde toeslagkilometers te vermenigvuldigen met het door Opdrachtnemer geoffreerde tarief per kilometer per reiziger.

Het tarief per kilometer per reiziger dient door Inschrijver te worden opgegeven op het Prijzenblad (bijlage I).

12.1.1 Startkilometers

Voor iedere voor vergoeding in aanmerking komende reizigersrit geldt een vaste vergoeding in de vorm van een aantal startkilometers. Het aantal startkilometers wordt vermenigvuldigd met het door de Opdrachtnemer geoffreerde tarief per kilometer per reiziger.

Het aantal startkilometers bedraagt vier (4) kilometer per reizigersrit. Een heenrit en een terugrit gelden als afzonderlijke reizigersritten.

12.1.2 Directe reizigerskilometers (A-B kilometers)

1. Onder een reizigersrit wordt verstaan de verplaatsing van een reiziger vanaf het door Opdrachtgever toegewezen opstappunt/huisadres (A) naar het door Opdrachtgever toegewezen uitstappunt/bestemming (B). De vergoeding wordt uitsluitend gebaseerd op de directe reisafstand van de betreffende reiziger en niet op de daadwerkelijk door het voertuig gereden route.
2. Het aantal declarabele reizigerskilometers per reizigersrit wordt bepaald op basis van de **kortste route** tussen A en B, aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel (met gebruikmaking van de standaardinstellingen). Voor de afstandsbepaling wordt gebruikgemaakt van de volledige postcode (6-posities) en huisnummer van het opstappunt en de bestemming. De vastgestelde reizigerskilometers worden afgerond op één decimaal.
3. Bij de vaststelling van het aantal reizigerskilometers wordt geen rekening gehouden met tijdelijke omstandigheden zoals wegwerkzaamheden, omleidingen, verkeersdrukte, files of andere factoren die kunnen leiden tot een langere feitelijke rijafstand. Eventuele extra kilometers als gevolg hiervan komen niet voor aanvullende vergoeding in aanmerking.
4. De voor een vervoersopdracht vastgestelde afstand blijft van toepassing totdat sprake is van een wijziging van het opstappunt, de bestemming of een andere relevante wijziging in de vervoersopdracht.

12.1.3 Toeslagen

Naast de startkilometers en de directe reizigerskilometers kunnen toeslagkilometers van toepassing zijn. Toeslagkilometers worden uitsluitend toegekend indien en voor zover Opdrachtgever de betreffende indicatie aan de reiziger heeft toegekend. De volgende toeslagen zijn van toepassing:

a) **Rolstoelvervoer**: Bij een indicatie voor rolstoelvervoer geldt een toeslag van acht (8) kilometer per reizigersrit. Deze toeslag is uitsluitend van toepassing op de reizigersrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker en niet op de reizigersritten van overige reizigers die in hetzelfde voertuig worden vervoerd. De toeslag geldt niet voor een reiziger met een vouwrolstoel, omdat die vervoerd kan worden in een regulier voertuig.

b) **Individueel vervoer:** Bij een indicatie voor individueel vervoer geldt een toeslag per reizigersrit van twee (2) maal de directe reizigerskilometers (A-B kilometers). Bij individueel vervoer is combinatie met andere reizigers niet toegestaan. Deze toeslag is uitsluitend van toepassing indien de indicatie individueel vervoer door

Opdrachtgever is toegekend en niet indien een reiziger om vervoertechnische redenen individueel wordt vervoerd

c) **Kleinschalig vervoer:** Bij een indicatie voor kleinschalig vervoer geldt een toeslag van vier (4) kilometer per reizigersrit. Reizigers met deze indicatie mogen met maximaal twee andere reizigers gelijktijdig worden gecombineerd. Deze toeslag is uitsluitend van toepassing indien de indicatie kleinschalig vervoer door Opdrachtgever is toegekend en niet indien een reiziger uitsluitend om vervoertechnische redenen in een kleine groep wordt vervoerd.

d) **Jeugdhulpvervoer:** Voor jeugdhulpvervoer geldt een toeslag per reizigersrit van twee (2) maal de directe reizigerskilometers (A-B kilometers).

Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan mogen de toeslagen bij elkaar worden opgeteld. De toepasselijke toeslagkilometers maken integraal onderdeel uit van de berekening van de vergoeding per reizigersrit en worden vermenigvuldigd met het door Opdrachtnemer geoffreerde tarief per kilometer per reiziger.

12.2 Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen

12.2.1 Ziek- en afmeldingen

1. De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor een geplande reizigersrit die niet wordt uitgevoerd als gevolg van een onverwachte afmelding of een onverwachte ziekmelding die niet meer dan vijf kalenderdagen vooraf bekend was. Indien een leerling meer dan vijf kalenderdagen voorafgaand aan de betreffende vervoersdag is afgemeld, bestaat voor de betreffende afwezigheidsperiode geen recht op vergoeding voor de niet-uitgevoerde reizigersritten. Dit geldt onder meer voor vooraf bekende afwezigheid wegens vakanties, studiedagen, geplande afspraken of andere voorzienbare omstandigheden.
2. Indien conform lid 1 een vergoeding van toepassing is ontvangt Opdrachtnemer een vergoeding, gedurende maximaal de eerste vijf aaneengesloten kalenderdagen van de betreffende afwezigheidsperiode.
3. Kalenderdagen waarop volgens de vervoersplanning geen vervoer zou plaatsvinden, onderbreken de aaneengesloten afwezigheidsperiode niet.
4. Vanaf de zesde aaneengesloten kalenderdag van afwezigheid bestaat geen recht op vergoeding voor de betreffende niet uitgevoerde reizigersritten.
5. Indien een volledige route door de afwezigheid van één of meer reizigers in zijn geheel niet wordt uitgevoerd, bestaat voor de niet-uitgevoerde route vanaf de eerste dag geen recht op vergoeding. Dit geldt ook wanneer de route vervalt wegens een vooraf bekende afwezigheid, zoals een vakantie of studiedag.
6. De Opdrachtnemer registreert alle ziekmeldingen en afmeldingen volledig en controleerbaar. De registratie bevat ten minste de betreffende leerling, de datum van de melding, de periode van afwezigheid en de gevolgen voor de vervoersplanning en declaratie.
7. De registratie wordt zodanig ingericht dat de Opdrachtgever de meldingen zelfstandig kan raadplegen, controleren en filteren. De Opdrachtnemer verstrekt op verzoek nadere informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de controle van de declaraties.

12.2.2 Loosmeldingen

1. Onder een loosmelding wordt verstaan: een situatie waarin een geplande reizigersrit niet kan worden uitgevoerd omdat de betreffende reiziger niet aanwezig is op het overeengekomen ophaaladres, terwijl de Opdrachtnemer aan de overeengekomen ophaalvoorwaarden heeft voldaan.
2. Een loosmelding komt uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien: a. de reizigersrit voor de start van de rit was ingepland; b. het voertuig op het overeengekomen ophaaladres aanwezig was op het afgesproken tijdstip, met inachtneming van de overeengekomen wachttijd; c. de reiziger niet aanwezig was en de rit daardoor niet kon worden uitgevoerd; en d. de Opdrachtnemer de loosmelding overeenkomstig de voorgeschreven procedure heeft geregistreerd.
3. De Opdrachtnemer dient de loosmelding aantoonbaar te onderbouwen. De registratie bevat ten minste de betreffende reiziger, de datum, het ophaaladres, het tijdstip van aankomst en de ondernomen contactpogingen, voor zover van toepassing. De aanwezigheid op het ophaaladres en het tijdstip van aankomst moeten controleerbaar zijn aan de hand van de beschikbare ritregistratie of andere door de Opdrachtgever geaccepteerde bewijsgegevens.
4. Indien aan de voorwaarden van dit artikel is voldaan, ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding ter hoogte van de vergoeding die voor de betreffende reizigersrit verschuldigd zou zijn geweest indien de rit daadwerkelijk was uitgevoerd
5. Per reiziger wordt maximaal één loosmelding per kalenderdag vergoed.
6. Een loosmelding komt niet voor vergoeding in aanmerking indien de rit niet kon worden uitgevoerd als gevolg van een tekortkoming aan de zijde van de Opdrachtnemer, waaronder het niet tijdig arriveren op het ophaaladres, het arriveren op een onjuist adres of het niet naleven van de overeengekomen ophaalprocedure.
7. De Opdrachtnemer registreert alle loosmeldingen volledig en controleerbaar. De registratie wordt zodanig ingericht dat de Opdrachtgever de loosmeldingen zelfstandig kan raadplegen, controleren en filteren.
8. Indien bij een reiziger sprake is van meer dan één loosmelding per kalendermaand, treedt de Opdrachtnemer hierover in overleg met de ouders, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers van de reiziger, met inachtneming van de toepasselijke privacyregels. Het doel van dit overleg is het achterhalen van de oorzaak en het voorkomen van herhaling.
9. Indien het overleg en de daaruit voortvloeiende maatregelen niet leiden tot een vermindering van het aantal loosmeldingen, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever onverwijld. De Opdrachtgever bepaalt vervolgens, in overleg met de betrokken partijen waar nodig, welke aanvullende maatregelen worden getroffen.

12.3 Declaratie

De daadwerkelijk uitgevoerde reizigersritten komen voor vergoeding in aanmerking. Deze ritten dienen per reiziger voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd. Indien registratie van een reizigersrit via de apparatuur in het voertuig door een technische storing niet mogelijk is, meldt de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer legt de betreffende reizigersrit afzonderlijk vast en

verstrekt alternatieve bewijsgegevens waaruit de uitvoering van de rit en, voor zover relevant, de aanvang en beëindiging daarvan voldoende controleerbaar blijken.

De vergoeding aan Opdrachtnemer wordt maandelijks vastgesteld op basis van alle in de betreffende maand uitgevoerde en geregistreerde reizigersritten.

De vergoeding per reizigersrit wordt berekend door:

Vergoeding per reizigersrit = (Startkilometers + Directe reizigerskilometers A-B + Toesalgkilometers) × geoffreerde Tarief per kilometer per reiziger.

Fictief Rekenvoorbeeld 1 (leerling X met een indicatie rolstoelvervoer):

- Geoffreerd tarief per kilometer per reiziger (reizigerskilometer): € 0,80 (ex. btw)
- A-B afstand reiziger X: 11,2 kilometer.
- Vergoeding reiziger X per rit: (4 + 11,2 + 8) x € 0,80 = € 18,56 ex. btw.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding reiziger X in maand Y: 36 ritten x € 18,56 = € 668,16 ex. btw

Fictief Rekenvoorbeeld 2 (deelnemer X Jeugdhulpvervoer):

- Geoffreerd tarief per kilometer per reiziger (reizigerskilometer): € 0,80 (ex. btw)
- A-B afstand reiziger X: 10 kilometer.
- Vergoeding reiziger X per rit: (4 + 10 + (2x10)) x € 0,80 = € 27,20 ex. btw.
- Aantal ritten in maand Y: 8 (4 heen- en 4 terugritten).
- Vergoeding reiziger X in maand Y: 8 ritten x € 27,20 = € 217,60 ex. btw

12.3.1 Facturatie

1. Iedere maand vindt facturatie plaats volgens de vergoeding hierboven uitgelegd en het tarief zoals geoffreerd in de inschrijving. De Opdrachtnemer geeft in een bijlage bij de maandfactuur de onderbouwing weer van de gefactureerde reizigersritten volgens de A-B afstanden kortste route.
2. Niet-uitgevoerde reizigersritten komen uitsluitend voor vergoeding in aanmerking indien en voor zover dit uitdrukkelijk volgt uit artikel 12.2.1 of 12.2.2. De Opdrachtnemer vermeldt niet-uitgevoerde reizigersritten afzonderlijk op de maandelijkse declaratie, onder vermelding van de betreffende reiziger, de datum, de reden van niet-uitvoering en de toegepaste vergoedingsgrondslag.
3. De Opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat zoals de Opdrachtgever deze in overleg met Opdrachtnemer zal vaststellen gedurende de implementatie. Het vast te stellen format dient maandelijks digitaal (in Excel-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.
4. De Opdrachtgever is gerechtigd de registratie en de onderbouwing van gedeclareerde niet-uitgevoerde reizigersritten te controleren en onjuist of onvoldoende onderbouwde declaraties overeenkomstig de contractuele afspraken te corrigeren.
5. Kostenverdeling per type en per gemeente: Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer in de facturatie en managementrapportage. Per reizigersrit 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

jeugdhulpvervoer inclusief bijlagen. Dit geldt voor de gemeenten Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem. De gemeente Nieuwkoop krijgt alleen een factuur leerlingenvervoer.
6. De Opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.

12.4 Indexering

1. Het tarief wordt jaarlijks per 1 januari, geïndexeerd conform het jaarlijks door Panteia gepubliceerde NEA-indexcijfer voor zorg- en taxivervoer.
2. De indexering kan zowel leiden tot een verhoging als tot een verlaging van het tarief. Ook bij een negatief indexeringspercentage wordt de indexering toegepast.
3. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever uiterlijk binnen één maand na publicatie van de NEA-index schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing.
4. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2028.
5. Een indexering die niet op de daarvoor vastgestelde datum is toegepast, kan niet met terugwerkende kracht worden geclaimd of verrekend.