## Bijlage D: Programma van Eisen

De inschrijving moet voldoen aan het onderstaande Programma van Eisen. Elke verwijzing in dit Programma van Eisen naar een specifieke norm of een specifiek certificaat moet worden gelezen met de toevoeging ‘of gelijkwaardig’.

### *Juridisch & beleidsmatig kader*

| *Wet- en regelgeving* | |
|---|---|
| 1. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** u bent in bezit van alle benodigde vergunningen krachtens artikel 5 van de Wet Personenvervoer 2000. |
| 2. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** het vervoer vindt plaats in overeenstemming met de laatst uitgevaardigde wettelijke eisen en overige regelgeving op het gebied van personenvervoer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever informeren elkaar proactief over (voorgenomen) wetswijzigingen en/of andere regelgeving die het vervoer zal beïnvloeden. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voorgelegde wijzigingen uitsluitend worden ingevoerd na schriftelijke accordering door Opdrachtgever. |
| 3. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** van Opdrachtnemer verwachten wij dat deze zich conformeert aan onderstaande:<br>- De vervoersvoorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (artikel 3.1. tweede lid sub a Wmo);<br>- De vervoersvoorziening is afgestemd op de reële behoefte van de vervoersgerechtigde en andere vormen van zorg of hulp (artikel 3.1, tweede lid sub b Wmo), dit geldt alleen voor het Wmo- vervoer;<br>- De vervoersvoorziening is veilig (artikel 3.1, tweede lid sub a Wmo);<br>- De vervoersvoorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijk o.b.v. de professionele standaard (artikel 3.1, tweede lid sub d Wmo);<br>- De vervoersvoorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de vervoersgerechtigde (artikel 3.1, tweede lid sub d Wmo). |
| *Privacy & Informatiebeveiliging* | |
| 4. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de regels die daarover zijn gesteld bij of krachtens de AvG, de Wet maatschappelijke ondersteuning (indien van toepassing), WPO, WVO, WEC en overeenkomstig overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving. |
| 5. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer draagt zorg voor de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de informatiebeveiliging door aantoonbaar met een gecertificeerd werkproces voor informatieverwerking te werken NEN7510 of ISO27001 of gelijkwaardig. Opdrachtnemer beschikt over een vastgesteld werkproces/certificaat en kan dit proces/deze op aanvraag van Opdrachtgever overleggen. |
| 6. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer maakt voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst uitsluitend gebruik van NEN 7510 en/of ISO 27001 aangevuld met passende specifieke beveiligingsmaatregelen gecertificeerde ECD-systemen. Voor de (reguliere) ritplanning/IT- plansystemen maakt opdrachtgever voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst uitsluitend gebruik van ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig gecertificeerde IT-plansystemen. De certificaten en ISAE 3402 Type II verklaringen zijn op verzoek voor Opdrachtgever beschikbaar. |
| 7. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor de gegevensuitwisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt uitsluitend gebruik gemaakt van versleutelde verbindingen (zoals TLS 1.2/1.3) of API- koppelingen of gelijkwaardig. |

| | |
|---|---|
| 8. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** als persoonsgegevens worden uitgewisseld via de mail dan geschiedt dit uitsluitend op een voldoende beveiligde wijze. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een portaal of beveiligde mailoplossing (bijvoorbeeld Bastion 365 of gelijkwaardig). |
| 9. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer volgt het principe van dataminimalisatie strikt en zal alleen die gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het vervoer. Het elektronisch cliëntdossier en/of plansystemen zijn ingericht volgens de principes van privacy en beveiliging by design. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen wie toegang heeft tot de gegevens van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen. Logging en monitoring is op orde. |
| 10. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer beschikt over een VOG voor alle medewerkers die toegang hebben tot de persoonsgegevens. |
| 11. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen en een actueel continuïteits- en herstelplan om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij verstoringen, waaronder cyberincidenten en uitval van voor de dienstverlening noodzakelijke informatiesystemen.<br><br>Het plan voorziet ten minste in maatregelen voor het voortzetten dan wel binnen een passende termijn herstellen van de voor de uitvoering van het vervoer kritieke processen. Opdrachtnemer test en actualiseert de getroffen continuïteits- en herstelmaatregelen periodiek en kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen dat dit heeft plaatsgevonden.<br><br>Indien een verstoring of cyberincident gevolgen heeft of redelijkerwijs kan hebben voor de uitvoering van de dienstverlening, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld en verstrekt Opdrachtnemer informatie over de gevolgen, getroffen beheersmaatregelen en het herstel. |
| 12. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer meldt een informatiebeveiligings- of cyberincident dat de dienstverlening, beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens van Opdrachtgever kan raken onverwijld aan Opdrachtgever.<br><br>Een (mogelijk) datalek waarbij persoonsgegevens van Opdrachtgever betrokken zijn wordt onverwijld, en uiterlijk binnen 24 uur aan opdrachtgever, gemeld zodat Opdrachtgever aan haar (eventuele) verplichtingen richting de Autoriteit persoonsgegevens kan voldoen. |
| 13. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en boetes die voortvloeien uit overtreding door Opdrachtnemer van de privacyregels. Opdrachtnemer waarborgt dat informatiebeveiligings- en privacy verplichtingen die op grond van deze overeenkomst op hem rusten, voor zover van toepassing ook contractueel worden opgelegd aan onderaannemers en andere derden die bij de uitvoering van de dienstverlening toegang hebben tot gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de naleving hiervan binnen zijn dienstverlening. |
| 14. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever vindt het belangrijk dat de toegankelijkheid van persoonsgegevens van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen ook is gewaarborgd bij het faillissement van Opdrachtnemer. Hierover geldt het volgende:<br>• Alle gegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot dossiers van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen, ritgegevens, planningsgegevens en overige (persoons)gegevens die in het kader van deze opdracht worden verwerkt, worden uitsluitend ter uitvoering van deze opdracht aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.<br>• Deze gegevens maken geen onderdeel uit van de (faillissements)boedel van Opdrachtnemer.<br>• Opdrachtnemer verplicht zich om deze eigendomspositie contractueel te borgen, waaronder door dit expliciet vast te leggen in relevante overeenkomsten met derden en hostingpartijen.<br>• In geval van faillissement, surseance van betaling of een daarmee vergelijkbare situatie draagt Opdrachtnemer, dan wel de curator, er zorg voor dat Opdrachtgever onmiddellijk, kosteloos en volledig toegang krijgt tot alle hiervoor genoemde gegevens. |

| | |
|---|---|
| | • Opdrachtnemer waarborgt dat de gegevens op eerste verzoek van Opdrachtgever in een gangbaar en leesbaar format worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde.<br>• Na succesvolle overdracht worden alle kopieën van de gegevens bij Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers of verwerkers vernietigd, tenzij wettelijke bewaarplichten zich hiertegen verzetten. |
| 15. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer levert uiterlijk 1 november van elk jaar aan Opdrachtgever een jaarlijks herziene Third Party Memorandum (TPM) (RSO)/ISAE 3402 Type II op van de partij waarvan Opdrachtnemer het cliëntvolgsysteem/elektronisch cliëntdossier systeem gebruikt. In bijlage 2 van de overeenkomst zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zal Opdrachtnemer nadrukkelijk bevestigen dat het in gebruik zijnde cliëntvolgsysteem aan deze eis voldoen en dat het TPM overlegd kan worden. Certificeringen en auditrapportages, zoals NEN7510 en ISO/IEC 27001, inclusief bijbehorende auditrapporten en ISMS-documentatie, wordt door Opdrachtgever als gelijkwaardig bewijs geaccepteerd. Een afzonderlijke TPM is in dat geval niet noodzakelijk. De eis geldt ook voor organisaties die de applicatie in eigen beheer hosten. De stukken worden beschikbaar gesteld een voor de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal.<br><br>Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking dan wel wettelijke bewaartermijnen vereisen. Bij beëindiging van de dienstverlening worden gegevens overeenkomstig de gemaakte afspraken teruggeleverd en/of aantoonbaar verwijderd. |
| *Zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke AVG* | |
| 16. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever en Opdrachtnemer worden, ten aanzien van de uitvoering van de taken van de opdracht, beide gezien als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten daarom een Overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke af, waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.<br><br>1. Opdrachtnemer verbindt zich alle voor Opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens waaronder kopieën en bewerkingen daarvan en ook alle gegevensdragers waarop deze zijn vastgelegd, op een door Opdrachtgever nader te bepalen wijze over te dragen aan Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer binnen 4 weken na het moment van beëindigen van deze overeenkomst of per een eerder moment wanneer Opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt. De overdracht vindt op zodanige wijze plaats dat de continuïteit van de dienstverlening maximaal gewaarborgd blijft, althans niet door handelen of nalaten van Opdrachtnemer wordt belemmerd. Aan de overdracht zijn noch voor Opdrachtgever noch voor de nieuwe (lees opvolgende) Opdrachtnemer kosten verbonden. Opdrachtnemer is gehouden alle na overdracht achtergebleven kopieën te vernietigen.<br>2. Indien Opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat er geen overdracht van de gegevens zal plaats hebben en/of gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor de verwerking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of verwerkt zijn zullen zij door Opdrachtnemer worden vernietigd.<br>3. Als vernietiging zoals bedoeld in het vorige lid moet plaatsvinden dan zal Opdrachtnemer twee maanden voor de datum van vernietiging een signaal geven aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan dan om haar moverende redenen besluiten dat een langere bewaartermijn noodzakelijk is.<br>4. Van de overdracht en/of vernietiging wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt. Opdrachtgever kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten van overdracht en/of vernietiging komen voor rekening van Opdrachtnemer.<br>Uitzondering op de bovengenoemde meldingstermijnen geldt wanneer de gegevens onverwijld vernietigd moeten worden. |
| *Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling* | |
| 17. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer voldoet aan de Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Opdrachtnemer past het besluit toe en bevordert de kennis onder haar medewerkers die voor hen werkzaamheden uitvoert v.w.b. het besluit. |

*Scope & uitgangspunten van de opdracht*

| *Dienstverlening* | |
|---|---|
| 18. | **Wmo- vervoer:** opdrachtnemer dient vervoer van deur tot deur zonder overstap en zonder vastgelegde frequentie en/of dienstregeling uit te voeren. |
| 19. | **Wmo- vervoer:** Het vervoersgebied van de vervoersgerechtigde bestaat uit maximaal 25 kilometer vanaf het woon- of verblijfsadres. Deze afstand wordt gemeten via EasyTravel of een gelijkwaardig systeem dat door Opdrachtgever is goedgekeurd, waarbij de kortste route wordt gehanteerd.<br><br>Zowel het beginadres als de bestemming van de vervoersgerechtigde moeten afzonderlijk binnen dit vervoersgebied van maximaal 25 kilometer vanaf het woon- of verblijfsadres liggen. Het beginadres en de bestemming hoeven niet het woon- of verblijfsadres van de vervoersgerechtigde te zijn. De afstand tussen het beginadres en de bestemming is niet bepalend voor de vaststelling van het vervoersgebied.<br><br>Voorbeeld: ligt adres A binnen 25 km van het woonadres én ligt adres B binnen 25 km van het woonadres? Dan valt de rit binnen het vervoersgebied van de vervoersgerechtigde, ook als de rit zelf bijvoorbeeld 35 km is.<br><br>De vervoergerechtigde wordt bij de voordeur van het beginadres afgehaald en wordt tot de voordeur van de plaats van bestemming gebracht. Met voordeur wordt bedoeld: de deur van de woning of de toegangsdeur van het (woon)complex.<br><br>Ritten, aangevraagd door vervoergerechtigde, over een afstand van meer dan 25 kilometer vallen niet onder de zorgplicht van Opdrachtgever. De vervoergerechtigde kan hiervoor gebruik maken van het landelijk vervoerssysteem Valys. Opdrachtnemer informeert de vervoersgerechtigde hierover tijdens het gezamenlijk contactmoment/planningsmoment en wijst vervoersgerechtigde op het gebruik van Valys. |
| 20. | **Wmo- vervoer:** in aanvulling op het vervoer deur tot deur wordt bij de inzet van kamer tot kamervervoer de vervoersgerechtigde opgehaald in de woning, geholpen bij het aantrekken van de jas en begeleid naar het voertuig, zo nodig met gebruikmaking van hulpmiddelen zoals een rolstoel. |
| 21. | **Wmo- vervoer:** het kamer tot kamer vervoer valt onder dezelfde kwalitatieve uitvoeringsnormen als het deur tot deur vervoer. |
| 22. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor enkele vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen zullen wellicht aanvullende eisen gelden die passen binnen het vervoer. Gedacht moet dan worden aan een indicatie voorin de bus zitten of in een personenauto reizen of het zittend in een hulpmiddel reizen. Opdrachtgever heeft inzicht in de aantallen (zie bijlagen) en streeft ernaar deze tot een minimum te beperken. Mocht een aanvullende eis zich voordoen dan zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een passende vervoersoplossing. |
| 23. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** naast normale ritten kent het vervoer prioriteitsritten. Prioriteitsritten zijn voor:<br><br>- begrafenissen/crematies;<br>- officiële plechtigheden als huwelijk en jubileum;<br>- examens;<br>- artsen- en ziekenhuisafspraken. |
| 24. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** opdrachtnemer geeft de garantie dat de vervoersgerechtigde, bij een prioriteitsrit, maximaal 30 minuten vóór en minimaal 5 minuten voor de gewenste tijd op de plaats van bestemming aankomt. Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer |

| | |
|---|---|
| | de vervoersgerechtigde te laat wordt afgezet op bestemming hij of zij een compensatie ontvangt van €25,-. Deze kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. |
| 25. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** de prioriteitsritten moeten minimaal 24 uur van tevoren worden aangemeld en zijn toegankelijk voor alle vervoergerechtigden. |
| 26. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** opdrachtgever dient een vervoersgerechtigde die gebruik maakt van Wmo- vervoer (niet zijnde vervoer naar dagbestedingslocaties) in staat te stellen maximaal 2.000 kilometer per jaar te reizen. Deze eis treedt in werking op 1 januari 2028 en geldt derhalve niet gedurende de periode van 1 augustus 2027 tot en met 31 december 2027. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte wanneer een vervoersgerechtigde meer dan 1.800 kilometers per jaar heeft gereisd. Deze informatie wordt door Opdrachtnemer als onderdeel van de managementrapportage toegestuurd. Opdrachtgever behoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsperioden, het recht voor om het in deze eis opgenomen maximum aantal kilometers per vervoersgerechtigde te wijzigen.<br><br>Opdrachtgever kan van deze herzieningsmogelijkheid gebruikmaken indien ontwikkelingen in het gemeentelijk beleid, wet- en regelgeving, de vervoersbehoefte van de doelgroep of de uitvoering van de overeenkomst daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding geven.<br><br>Een wijziging wordt door Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtnemer meegedeeld en treedt niet eerder in werking dan 30 kalenderdagen na deze mededeling. Per kalenderjaar mag maximaal één wijziging worden doorgevoerd.<br><br>Opdrachtnemer is gehouden de aldus gewijzigde eis uit te voeren. De overige voorwaarden van de overeenkomst, waaronder de overeengekomen tarieven en tariefsystematiek, blijven ongewijzigd, tenzij in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald. |
| 27. | **Leerlingenvervoer:** het aantal vervoersgerechtigde leerlingen en de herkomst en bestemmingen kunnen vóór aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Meerjarige indicaties moet u kunnen verwerken zonder jaarlijkse inzet van Opdrachtgever. |
| 28. | **Leerlingenvervoer:** een schooljaar bevat circa 200 schooldagen. Naast schoolvakanties en erkende feestdagen kunnen scholen bijvoorbeeld ook tijdens zogenaamde studiedagen gesloten zijn of andere lestijden hebben. Deze dagen worden door de scholen zelf bepaald. Opdrachtnemer dient zich hiervan op de hoogte te stellen en er flexibel mee om te gaan zodat het vervoer op alle schooldagen gegarandeerd wordt en volgens schoolplan/ schoolgids (inclusief stage) wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer dient rekening te houden dat scholen een continurooster kunnen hanteren. Opdrachtnemer vergaart zelf de data voor wat betreft schoolvakanties en vaste vrije dagen per school volgens schoolplan/schoolgids. Opdrachtnemer onderhoudt hiervoor contact met de scholen. |
| 29. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan op medische gronden solo/individueel vervoerd moeten worden of buiten de regio reizen. Opdrachtgever merkt op dat een indicatie voor solo/individueel vervoer alleen wordt afgegeven wanneer hiertoe een medische noodzaak is. Dit wordt beoordeeld op basis van een onafhankelijk medisch advies, uitgebracht door een onafhankelijk medisch adviseur, werkzaam bij medisch adviesbureau die door Opdrachtgever is gecontracteerd.<br><br>Buiten de regio reizen vormt een expliciete uitzondering van hetgeen opgenomen in eis 19. |
| 30. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever behoudt zich het recht tot afgifte van een LIFO (last in first out). Deze indicatie houdt in dat de ophaal- en afzetvolgorde kan worden gewijzigd in het belang van het verkorten van de reistijd van een vervoersgerechtigde leerling of vervoersgerechtigde (over het algemeen ter voorkoming van een indicatie tot solo/individueel vervoer). Deze indicatie kan alleen worden afgegeven door Opdrachtgever op basis van een onafhankelijk medisch advies uitgebracht door een onafhankelijk medisch adviseur. Deze medisch adviseur is werkzaam bij medisch adviesbureau die door Opdrachtgever is gecontracteerd. |

| | |
|---|---|
| 31. | **Leerlingenvervoer:** om rust, structuur en duidelijkheid voor de vervoersgerechtigde leerling te waarborgen, wordt bij voorkeur één (1) vaste chauffeur per leerling ingezet. Per vervoersgerechtigde leerling mogen maximaal drie (3) vaste chauffeurs per week worden ingezet. Bij inzet van twee (2) of drie (3) vaste chauffeurs geldt een vooraf vastgelegde, wekelijks terugkerende verdeling van de vervoersdagen, waarbij iedere vaste chauffeur op dezelfde dagen wordt ingezet, behoudens de hieronder toegestane vervanging.<br><br>Een andere chauffeur mag uitsluitend worden ingezet ter vervanging van een vaste chauffeur wegens ziekte, vakantie, uitdiensttreding, bijzonder verlof of noodzakelijke medische afspraken die redelijkerwijs niet buiten de vervoerstijden kunnen plaatsvinden. Onder bijzonder verlof valt onder meer verlof in verband met een huwelijk, het overlijden van een naaste of het bijwonen van een uitvaart.<br><br>Bij uitdiensttreding van een vaste chauffeur of tijdelijke afwezigheid wegens ziekte, vakantie, bijzonder verlof of noodzakelijke medische afspraken wordt de chauffeur zo mogelijk vervangen door een andere vaste chauffeur binnen de vaste weekstructuur. Als dit niet mogelijk is, mogen per aaneengesloten afwezigheidsperiode van de betreffende vaste chauffeur maximaal twee vervangende chauffeurs per vervoersgerechtigde leerling worden ingezet.<br><br>Bij uitdiensttreding van een vaste chauffeur koppelt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee (2) weken na uitdiensttreding, een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende leerling, waarbij een nieuwe vaste weekstructuur wordt ingesteld. Totdat de nieuwe vaste chauffeur is ingezet, is vervanging toegestaan.<br><br>Bij iedere vervanging informeert Opdrachtnemer de ouder(s), verzorger(s) zo spoedig mogelijk over de vervanging, de identiteit van de vervangende of nieuwe vaste chauffeur en de verwachte duur van de vervanging, voor zover deze bekend is. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven. De vervangende chauffeur dient zich conform eis 132 voorafgaand aan het vervoer voor te stellen aan de ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling. |
| 32. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor vervoersgerechtigde leerlingen leiden lange verblijftijden leiden tot vermoeidheid, prikkeloverbelasting en stress, vooral bij leerlingen met een beperking. Een voorspelbare en begrensde reistijd bijdraagt aan een goede start en afsluiting van de schooldag. Te lange ritten vergroten het risico op gedragsproblemen en onveiligheid in het voertuig. De individuele maximale reistijd (totale verblijftijd in het voertuig per rit) van een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling is gelimiteerd. De individuele maximale verblijftijd in het vervoermiddel bedraagt maximaal 60 minuten tenzij omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer liggen dit niet mogelijk maken. De reistijd betreft uitsluitend de tijd dat een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling in een rijdend voertuig verblijft. Bij de uitvoering dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd/maximale reistijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium. |
| 33. | **Leerlingenvervoer:** wanneer er sprake is van een tijdelijke uithuisplaatsing dient Opdrachtnemer voor een beperkte duur, maximaal 6 weken, zorg te dragen dat de vervoersgerechtigde leerling wordt opgehaald vanaf het verblijfadres waar hij is geplaatst, naar school wordt gebracht en weer naar verblijfsadres wordt teruggebracht.<br><br>Vanwege het beperkte aantal beschikbare opvanglocaties kan het verblijfadres buiten de regio van Opdrachtgever zijn gelegen. Ook wanneer het verblijfadres buiten de regio is gelegen, valt het ophalen en terugbrengen van de vervoersgerechtigde leerling vanaf en naar dit verblijfadres binnen deze overeenkomst. De verplichting tot het verzorgen van dit vervoer geldt gedurende de tijdelijke uithuisplaatsing, met een maximumduur van 6 weken, Opdrachtnemer dient dit vervoer gedurende de tijdelijke plaatsing te verzorgen, binnen de voor het vervoer geldende eisen en afspraken, met een uitzondering op de maximale reistijd/totale verblijftijd in het voertuig per rit. Opdrachtnemer dient de reistijd zo kort mogelijk te houden en de meest doelmatige route te hanteren. Dit vormt een expliciete uitzondering van hetgeen opgenomen in eis 19. |

| | |
|---|---|
| 34. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de vaste chauffeur(s) persoonlijk kennismaakt/maken met de ouder(s)/verzorger(s) en de vervoersgerechtigde leerling zelf:<br>- Vóór de start van het nieuwe schooljaar;<br>- Vóór of bij de start van het leerlingenvervoer bij een tussentijds instromende leerling; en<br>- Vóór of bij de eerste rit wanneer gedurende het schooljaar een andere vaste chauffeur aan de leerling wordt gekoppeld, ongeacht de reden van deze wijziging.<br>Opdrachtnemer neemt in alle gevallen het initiatief voor deze kennismaking. |
| 35. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer informeert ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling minimaal 5 werkdagen voor de eerste schooldag over ophaal- en afzettijdstippen voor het komende schooljaar. Deze informatie wordt digitaal en/of telefonisch verstrekt. |
| 36. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor de ouder(s)/verzorger(s), vervoersgerechtigde leerlingen en chauffeur bekend te zijn. Opdrachtnemer stemt er mee in dat de zitplaatsverdeling op verzoek van de Opdrachtgever kan worden veranderd. |
| 37. | **Leerlingenvervoer:** stagevervoer valt onder het leerlingenvervoer. Als er sprake is van een studiedag van de school die de vervoersgerechtigde leerling bezoekt, moet de betreffende leerling op deze dag wel vervoerd worden naar en van het stageadres. Uitsluitend indien Opdrachtgever en ouder(s), verzorger(s) aangeven dat de betreffende vervoersgerechtigde leerling niet naar het stageadres gaat, vindt op studiedagen geen vervoer plaats. |
| 38. | **Leerlingenvervoer:** tijdens de rit is er in het voertuig (digitale) documentatie aanwezig met een overzicht van de te vervoeren vervoersgerechtigde leerlingen. In het overzicht zijn de volgende gegevens opgenomen:<br>- Voor- en achternaam van de vervoersgerechtigde leerling;<br>- Zitplaats in het voertuig;<br>- Verblijfadres van de vervoersgerechtigde leerling;<br>- Specifieke kenmerken en bijzonderheden van de vervoersgerechtigde leerling;<br>- Telefoonnummer van het huisadres/ afleveradres;<br>- Calamiteitennummer van de ouder(s)/verzorger(s);<br>Naam, adres en telefoonnummer van de school van de vervoersgerechtigde leerling. |
| 39. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken te onderzoeken hoe de verkeerssituatie is tijdens het brengen en halen van de vervoersgerechtigde leerling(en), bij de schoollocatie. Bij problemen zal Opdrachtnemer in overleg met de school en Opdrachtgever zorgen voor een oplossing, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. |
| *Combinatie vervoersstromen* | |
| 40. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever eist van Opdrachtnemer het vervoer volgtijdelijk uit te voeren. Ook is er de mogelijkheid om doelgroepen binnen het vervoer te vermengen. Deze mogelijkheid geldt tenzij vermenging of combinatie in de praktijk niet mogelijk of wenselijk is. In dergelijke gevallen past Opdrachtnemer binnen de opdracht een passende individuele maatwerkoplossing toe. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat wanneer de vervlechting/vermenging leidt tot welke problemen dan ook, zij zorgdraagt voor het aanbrengen van wijzigingen in het vervoer van de vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerlingen waardoor misstanden/problemen niet langer voorkomen.<br><br>Opdrachtgever behoudt hierbij uitdrukkelijk het vetorecht om:<br>• In individuele gevallen vermenging of combinatie van doelgroepen te weigeren of te beëindigen;<br>• Voorgestelde of al toegepaste vervoersoplossingen af te keuren;<br>• Opdrachtnemer te verplichten tot het doorvoeren van door de Opdrachtgever noodzakelijk geachte wijzigingen.<br>Opdrachtnemer voert een besluit van Opdrachtgever voortvloeiend uit dit vetorecht onverwijld en volledig uit. |

| | |
|---|---|
| 41. | **Leerlingenvervoer:** indien Opdrachtnemer vervoersgerechtigde leerlingen van verschillende Opdrachtgevers wil combineren dient hiertoe vooraf schriftelijk toestemming gevraagd te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever staat open voor een dergelijke combinatie, indien deze in het belang van de vervoersgerechtigde leerling is en bijvoorbeeld leidt tot een kortere of anderszins passende reistijd. Opdrachtgever beoordeelt het verzoek op basis van de gevolgen voor de vervoersgerechtigde leerling. Het spreekt vanzelf dat de tijd en de gereden kilometers voor de leerlingen van een andere Opdrachtgever niet in rekening kunnen worden gebracht bij Opdrachtgever van deze opdracht. Ook dienen de eisen en in het bijzonder de omrijdtijd zoals opgenomen in het pakket van eisen niet te worden overschreden. |
| *Continuïteit* | |
| 42. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** Bij beëindiging van deze overeenkomst geeft Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het vervoerssysteem. Dit betreft ook de laatst geldende vervoersplanning van het Wmo-vervoer (alleen vervoer naar dagbestedingslocatie) en het leerlingenvervoer.<br><br>Opdrachtnemer geeft deze gegevens binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever in het op dat moment door Opdrachtnemer gebruikte format die door Opdrachtgever leesbaar is. Opdrachtnemer houdt de gegevens die noodzakelijk zijn voor de laatste facturatie beschikbaar totdat deze facturatie volledig is afgerond.<br><br>Na afronding van de laatste facturatie wist of vernietigt Opdrachtnemer alle kopieën of delen van deze gegevens die in eigen programma's zijn opgenomen, tenzij een wettelijke bewaartermijn van toepassing is.<br><br>Bij het niet of niet volledig voldoen aan het bepaalde in dit artikel verbeurt Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare en niet voor matiging vatbare boete. Deze boete bedraagt de laatste drie (3) volledige maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, vermeerderd met een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor iedere dag waarop Opdrachtnemer niet of niet volledig aan het verzoek van Opdrachtgever heeft voldaan. Dit laat het recht van Opdrachtgever op volledige schadevergoeding onverlet.<br><br>Indien voor bepaalde gegevens een andere wettelijke bewaartermijn geldt, geldt de daarvoor wettelijk voorgeschreven bewaartermijn.<br><br>Uitzondering op de bovengenoemde termijnen geldt wanneer de gegevens onverwijld vernietigd moeten worden. |
| *Meereizenden* | |
| 43. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** om een ouder/verzorgersrol te kunnen uitvoeren mag maximaal één (1) kind in de leeftijd tot 12 jaar per vervoergerechtigde meereizen. Uitzondering hierop is mogelijk, bijvoorbeeld wanneer vervoersgerechtigde wettelijk ouder/verzorger is van meer dan één kind in de leeftijd tot 12 jaar. Opdrachtgever stelt in haar indicatie vast of hiertoe een noodzaak is.<br>Leden van het gezin ouder dan 12 jaar kunnen op eigen gelegenheid naar plaats van bestemming reizen. De ouder(s) en/of verzorger(s) van kinderen zijn zelf verantwoordelijk dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje/zitverhoger, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven. |
| 44. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** een medisch geïndiceerde begeleider en een meereizend kind kunnen naast elkaar meereizen, bijvoorbeeld een vervoergerechtigde met een dementieel beeld, waarbij naast een medisch geïndiceerde begeleider ook zijn/haar kind meereist. De kosten voor een medisch begeleider komen voor rekening van Opdrachtgever, hiervoor wordt een opslag beschikbaar gesteld. De medisch geïndiceerde begeleider betaalt geen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage. |
| 45. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** opdrachtgever staat toe dat wanneer Opdrachtnemer dit wenst één of meerdere overige meereizende(n) met de vervoersgerechtigde te |

| | |
|---|---|
| | laten meereizen. Opdrachtnemer kan voorwaarden en eisen stellen aan het meereizen, mits deze voorwaarden redelijk en vooraf kenbaar zijn gemaakt aan de vervoersgerechtigde en niet in strijd zijn met de vervoersindicatie. Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer geen vergoeding voor het vervoeren van overige meereizenden. Het staat Opdrachtnemer vrij een vergoeding te vragen aan de vervoersgerechtigde voor wat betreft het mee laten reizen van overige meereizenden. Deze eis geldt uitsluitend voor meereizenden die niet op grond van eis 43 en 44 of door een Opdrachtgever vastgestelde vervoersindicatie moeten worden toegelaten. |
| *Ov- producten* | |
| 46. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** OV- abonnementen, OV- chipkaart, OV- begeleiderskaart en dergelijke zijn niet van toepassing in alle vervoersstromen. |

*Operationele uitvoering vervoer*

| *Ritplanning* | |
|---|---|
| 47. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer maakt een zo (kosten)efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen. |
| 48. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de planning bestaat uit volledige ritaanname, planning en uitgifte. |
| 49. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer stelt de vervoersgerechtigde in staat om ritten te reserveren en/of te annuleren en de vervoersgerechtigde leerling ritten te annuleren via ten minste de volgende kanalen:<br>1. Telefonisch inclusief teksttelefoon;<br>2. Email;<br>3. Via een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal/website waarvoor een inlogmogelijkheid wordt geboden. |
| 50. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** de vervoersgerechtigde moet een rit kunnen reserveren gedurende de volgende tijden:<br>• Maandag tot en met donderdag: vanaf 06.00 uur tot 00.00 uur;<br>• Vrijdag: vanaf 06.00 uur tot 01.00 uur;<br>• Zaterdag en zondag: vanaf 07.00 uur tot 01.00 uur.<br><br>Deze tijden zijn ook de tijden waarop het vervoer beschikbaar moet zijn. Opdrachtnemer is dagelijks persoonlijk telefonisch bereikbaar tot en met de laatste afgeronde rit van die dag. De telefonische bereikbaarheid kan daarmee na de hiervoor genoemde sluitingstijd liggen. Dezelfde tijden gelden voor de telefonische bereikbaarheid voor het leerlingenvervoer en vervoer naar de dagbestedingslocatie. |
| 51. | **Wmo- vervoer (alleen vervoer naar dagbestedingslocatie) en leerlingenvervoer:** te verwachten afwijkingen, door o.a. calamiteiten, bij ophaaltijden langer dan 15 minuten dienen zo snel als mogelijk nadat de vertraging bekend is, telefonisch aan de vervoersgerechtigde leerling of diens ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon van de vervoergerechtigde te worden doorgegeven. |
| 52. | **Wmo- vervoer en leerlingenvervoer:** in geval van ernstige vertraging, anders dan filevorming bijv. pech onderweg en die meer dan 15 minuten bedraagt, zorgt Opdrachtnemer voor vervangend vervoer. Eventuele extra kosten kunnen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever. De kosten voor Opdrachtgever en vervoersgerechtigde kunnen niet hoger zijn dan afgesproken binnen de overeenkomst. |
| 53. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** een rit mag tot een uur voor het afgesproken ophaaltijdstip zonder sanctie geannuleerd worden door de vervoergerechtigde of diens ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon. De Opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever en vervoersgerechtigde. Wanneer vervoersgerechtigde of diens ouder(s), verzorger(s), of contactpersoon binnen het uur voor het afgesproken ophaaltijdstip de rit annuleert verwachten wij van Opdrachtnemer dat hij de vervoersgerechtigde of |

| | |
|---|---|
| | vervoersgerechtigde leerlingen informeert over het belang van het tijdig annuleren en de gevolgen voor de planning, zonder kosten of sancties op te leggen. Ook in geval van annulering binnen het uur voor het afgesproken ophaaltijdstip mag Opdrachtnemer de kosten van de geannuleerde rit of andere daarmee verband houdende kosten niet in rekening brengen bij of doorberekenen aan Opdrachtgever en/of de vervoersgerechtigde.<br>Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een signaal wanneer niet tijdig annuleren meer dan 5 keer plaatsvindt bij een vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerling. Opdrachtgever beoordeelt na een melding of aanvullende afspraken nodig zijn. Deze aanvullende afspraken worden vastgelegd. In de praktijk worden hierover nadere afspraken gemaakt. Opdrachtgever koppelt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding van Opdrachtnemer terug of aanvullende afspraken nodig zijn. Let op: wanneer er sprake is van overmacht aan de zijde van de vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerling wordt dit als veronderstelt aangemerkt. |
| 54. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer moet uitgaan van een ritplanning waarbij voor iedere vervoersgerechtigde leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen passend bij schooltijden, voertuig, medepassagiers en dergelijke) tenzij dit organisatorisch/vervoerskundig niet haalbaar is. Opdrachtnemer dient dit schriftelijk aan te tonen aan Opdrachtgever. Kostenefficiëntie wordt nagestreefd binnen de kwaliteitseisen van het Programma van Eisen, zonder afbreuk te doen aan continuïteit en voorspelbaarheid voor vervoersgerechtigde leerlingen. |
| 55. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor Opdrachtnemer geldt een acceptatieplicht en uitvoerplicht voor iedere rit, inclusief de daarbij behorende riteisen van de vervoersgerechtigde vastgesteld door Opdrachtgever.<br><br>De uitvoerplicht houdt in dat iedere geplande rit ook daadwerkelijk en volledig wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer kan een eenmaal geplande rit niet eenzijdig wijzigen, uitstellen of annuleren.<br><br>Het is nadrukkelijk niet toegestaan dat de Opdrachtnemer eigenhandig voorwaarden oplegt of keuzes afdwingt bij vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling die afwijken.<br><br>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de organisatie, planning en inzet van middelen zodanig zijn ingericht dat aan deze uitvoergarantie en acceptatieplicht structureel en betrouwbaar wordt voldaan. |
| 56. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten) zijn voor maximaal twaalf (12) maanden vooruit in één keer aan te melden via telefonisch contact en via een door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal/ website met inlog. Ook kan de vervoersgerechtigde zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag Opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële feestdag is, tenzij de vervoersgerechtigde anders bericht. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hierover ligt bij Opdrachtnemer. Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de vervoersgerechtigden. Opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de vervoersgerechtigde bij het boeken van een vaste rit en in de periode voorafgaand aan de feestdag. Onder feestdagen wordt verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Paasdag, Bevrijdingsdag in lustrumjaren, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag. |
| *Inzettermijn vervoer* | |
| 57. | **Leerlingenvervoer:** vanaf twee (2) weken voor de start van het nieuwe schooljaar tot en met de tweede schoolweek in het nieuwe schooljaar is er sprake van een mutatiestop. Dat betekent dat Opdrachtnemer gedurende deze periode van 4 weken geen verplichting heeft om aanmeldingen/vervoersopdrachten te verwerken. Deze mutaties moeten uiterlijk verwerkt zijn op de maandag van de derde schoolweek. Dit wil zeggen dat vervoersgerechtigde leerlingen op deze maandag gebruik moeten kunnen maken van het leerlingenvervoer. Het staat Opdrachtnemer vrij en wordt door Opdrachtgever als wenselijk gezien om mutaties die sneller verwerkt kunnen worden eerder door te voeren. |
| 58. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever gedurende het schooljaar (na start van het schooljaar en niet in de periode van mutatiestop) aangemelde leerlingen, uiterlijk |

| | |
|---|---|
| | de vijfde schooldag, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren. Hierbij moet Opdrachtnemer extra aandacht hebben voor de consequenties voor de eventuele overige vervoersgerechtigde leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen hieromtrent. |
| 59. | **Wmo- vervoer (alleen naar dagbestedingslocatie):** opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever aangemelde vervoersgerechtigden voor vervoer van en naar een dagbestedingslocatie uiterlijk binnen vijf werkdagen na aanmelding door Opdrachtgever te vervoeren, maar indien mogelijk sneller. |
| *Ophaal- en afzetmarges* | |
| 60. | **Wmo- vervoer:** het combineren van vervoersgerechtigden in één voertuig is toegestaan, waarbij rekening gehouden moet worden met bijzonderheden zoals aangegeven door Opdrachtgever in aanmelding/vervoersopdracht. De omrijdtijd mag per vervoersgerechtigde niet meer dan 20 minuten bedragen. De omrijdtijd is de tijd die door de combinatie extra wordt toegevoegd aan de directe reistijd van de vervoersgerechtigde. Dit op basis van of Easy Travel of minimaal gelijkwaardige routeplanner die door Opdrachtgever is goedgekeurd. Hiervoor gelden de fabrieksinstellingen. Er wordt gerekend met de kortste route en de afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma. |
| 61. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** (marge ophaaltijdstip) bij de vertrektijd is een ophaalspeling van maximaal 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip met de vervoergerechtigde toegestaan. Na aankomst van de chauffeur dient Opdrachtnemer de vervoersgerechtigde minimaal 2 minuten wachttijd te bieden om in te stappen. Deze wachttijd van 2 minuten mag niet worden opgeteld bij de gewenste vertrektijd + 15 minuten. |
| 62. | **Wmo- vervoer (alleen vervoer naar dagbestedingslocatie) en leerlingenvervoer:** (marge uitstaptijd) Opdrachtnemer levert de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling binnen de marge van minimaal 5 tot maximaal 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip af op de plaats van bestemming (locatie dagbesteding of school). |
| 63. | **Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer):** (marge uitstaptijdstip) Opdrachtnemer hanteert bij ritten waarvoor een gewenst aankomsttijdstip is afgesproken een marge op het uitstaptijdstip van maximaal 30 minuten vóór het gewenste aankomsttijdstip. |
| 64. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer haalt de vervoersgerechtigde leerlingen binnen een marge van maximaal 15 minuten na het afgesproken tijdstip op vanaf schoollocatie. Wanneer de schoollocatie niet gelegen is aan de straat dan dienen de vervoersgerechtigde leerlingen te worden begeleid naar het schoolplein en/of ingang van de locatie, kosten voor eventuele wachttijd worden niet vergoed. |
| 65. | **Wmo- vervoer (alleen vervoer naar dagbestedingslocatie) en leerlingenvervoer:** als een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling bij het ophaalmoment niet gereed of niet aanwezig is, wacht de chauffeur minimaal 2 minuten alvorens te vertrekken. Hierbij geldt dat wanneer de chauffeur eerder aankomt, niet eerder vertrekt dan de afgesproken tijd + de marge van 2 minuten. Gedurende deze wachttijd controleert de chauffeur dat de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling alsnog naar het voertuig komt en neemt hij of zij telefonisch contact op met de ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon, om loosmeldingen en no-shows te beperken. Als de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling na afloop van deze wachttijd niet is aangetroffen, laat de chauffeur bij het huis- of ophaaladres een briefje achter met vermelding van datum en tijd en de constatering dat de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet aanwezig was. Het is ook mogelijk een digitaal bericht achter te laten. Vervolgens meldt de chauffeur de afwezigheid bij de centrale, die het gegeven registreert. |
| 66. | **Wmo-vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** als een vervoersgerechtigde bij het ophaalmoment niet gereed of niet aanwezig is, wacht de chauffeur minimaal 2 minuten alvorens te vertrekken. Gedurende deze wachttijd controleert de chauffeur dat de vervoersgerechtigde alsnog naar het voertuig komt en neemt hij of zij telefonisch contact op met vervoersgerechtigde, teneinde loosmeldingen en no-shows te beperken. Als de vervoersgerechtigde na afloop van deze wachttijd niet is aangetroffen, laat de chauffeur bij het huis- of ophaaladres een briefje achter met |

| | |
|---|---|
| | vermelding van datum en tijd en de constatering dat de vervoersgerechtigde niet aanwezig was. Het is ook mogelijk een digitaal bericht achter te laten. Vervolgens meldt de chauffeur de afwezigheid bij de centrale, die het gegeven registreert. |
| *Overstapplaatsen & Opstap- en uitstapplaatsen* | |
| 67. | **Leerlingenvervoer:** in het kader van het leerlingenvervoer kan op termijn op initiatief van Opdrachtgever gereisd worden via een over- en/of opstap- en/of uitstapplaats. |
| 68. | **Leerlingenvervoer:** momenteel wordt binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer geen gebruik gemaakt van opstap- en uitstapplaatsen.<br><br>Opdrachtgever heeft de wens en ziet de noodzaak in het kader van aanspreken van eigen kracht en verantwoordelijkheid van ouders om op termijn opstap- en uitstapplaatsen te introduceren in het leerlingenvervoer. Wij verwachten dat u, wanneer Opdrachtgever de opstap- en uitstapplaatsen wenst te implementeren actief participeert in de ontwikkeling en de implementatie hiervan. Er is geen mogelijkheid tot het niet meewerken aan de implementatie van opstap- en uitstapplaatsen.<br><br>Het gebruik van opstap- en uitstapplaatsen is vooralsnog uitsluitend toegestaan bij de leerlingen van speciale scholen voor basisonderwijs en speciale scholen voortgezet onderwijs. Het is niet toegestaan vervoersgerechtigde leerlingen met een mobiliteitshandicap en vervoersgerechtigde leerlingen waar dit op indicatie van een onafhankelijke arts of de Opdrachtgever niet is toegestaan, gebruik te laten maken van een opstap- en uitstapplaats. Invoering (of afschaffing) van opstap- en uitstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden. Het initiatief tot implementatie van opstap- en uitstapplaatsen kan alleen worden genomen door Opdrachtgever.<br><br>1. Elke gebruikte opstap- en uitstapplaats behoeft de uitdrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan aan elke individuele plaats extra voorwaarden verbinden.<br><br>2. Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer verlangen om wijzigingen aan te brengen in de opstap- en uitstapplaatsen. Opdrachtgever zal daartoe een met redenen omkleed verzoek neerleggen bij Opdrachtnemer.<br><br>3. De extra reistijd per vervoersgerechtigde leerling door het gebruik van opstap- en uitstapplaatsen is zo gering als mogelijk.<br><br>4. De afstand van het woonadres van de vervoersgerechtigde leerling tot de opstap- en uitstapplaats is maximaal 1000 meter langs de meest veilige route.<br><br>5. opdrachtgever dient wanneer de overstap wordt gemaakt naar opstap- en uitstapplaatsen aan te geven bij welke vervoersgerechtigde leerlingen er gebruik gemaakt wordt van opstap- en uitstapplaatsen.<br><br>6. een opstap- en uitstapplaats moet normaal gangbaar en veilig lopend bereikt kunnen worden. Daarbij is de voorkeur van beschutting van de halteplaats tegen weer en wind natuurlijk van belang. De opstap- en uitstapplaatsen moeten een duidelijke omschrijving hebben, zodat volledig te herleiden is waar de opstapplaats zich bevindt.<br><br>7. op de centrale opstap- en uitstapplaats moet voldoende ruimte zijn voor de vervoersgerechtigde leerlingen om, eventueel onder begeleiding van ouder(s)/verzorger(s), veilig te wachten. |
| *Calamiteiten tijdens het vervoer* | |
| 69. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer informeert terstond naasten van de vervoersgerechtigde, ouder(s)/verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling, de schoollocatie, de dagbestedingslocatie, de Wmo- toezichthouder kwaliteit (GGD Rotterdam zie Toezicht Wmo \| ggdrotterdamrijnmond.nl)(dit geldt alleen bij Wmo- vervoer) en de contractmanager van Opdrachtgever in geval van calamiteiten zoals (niet limitatief):<br>• Een verkeersongeval met het voertuig; |

| | |
|---|---|
| | • Een (ernstig) verkeersongeval waar de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling(en) naar hebben kunnen kijken tijdens de rit;<br>• Geweld in het vervoermiddel.<br>Dit doet Opdrachtnemer onder vermelding van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling(en) die zich nog in het voertuig bevinden op het moment dat het feit zich voordeed alsook de inhoud van het feit. |

*Personeel & organisatie*

| *Eisen chauffeur* | |
|---|---|
| **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer stelt voldoende chauffeurs beschikbaar. Aan de in te zetten chauffeur worden de volgende eisen gesteld: | |
| 70. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur en is in het bezit van een voor het vervoer relevante chauffeurspas en voldoet aan alle daartoe wettelijke eisen en bepalingen. |
| 71. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** is herkenbaar als chauffeur met bedrijfskleding en duidelijk zichtbare badge. Is correct gekleed. |
| 72. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** moet op verzoek van een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s) of contactpersoon aan kunnen tonen een medewerker van Opdrachtnemer of diens onderaannemer te zijn. |
| 73. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** heeft, aantoonbaar door Opdrachtnemer, met goed gevolg een training van Het Nieuwe Rijden of een gelijkwaardige training gevolgd en past dit toe in de dagelijkse praktijk. |
| 74. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl toe aan de (weers)omstandigheden. |
| 75. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** heeft een servicegerichte instelling, is klantvriendelijk en geduldig en past goede sociale vaardigheden toe. |
| 76. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroepen die gebruik maken van het Wmo- en leerlingenvervoer. |
| 77. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** herkent beperkingen van de doelgroepen en kan hiermee omgaan. |
| 78. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** heeft goede kennis van wegen, straten, openbare gebouwen op de route die wordt gereden. |
| 79. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal. |
| 80. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is. |
| 81. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of een gelijkwaardig alternatief. |
| 82. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de Opdrachtnemer en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten. |
| 83. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators. |
| 84. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen. |
| 85. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen. |

| | |
|---|---|
| 86. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** ziet erop toe dat er in de voertuigen geen dranken, drugs, rookwaren of voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen die voedingsmiddelen om medische redenen moeten gebruiken. |
| 87. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** draagt zorg voor een verkeersveilig en comfortabel vervoer van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. |
| 88. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** helpt bij in- en uitstappen, draagt wanneer noodzakelijk bagage en belt zonodig aan bij plaats van bestemming. |
| 89. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** ziet toe op het juiste gebruik van veiligheidsgordels. Als de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoersplicht en wordt de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet vervoerd. Alleen vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerlingen die ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik. |
| 90. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voert geen overbodige en/of langdurige telefoongesprekken gedurende de uitvoering van de rit. |
| 91. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72, Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 Besluit personenvervoer. |
| 92. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** is in het bezit van een geldige VOG. Als uit continue screening van Justis naar voren komt dat er zaken zijn die uitoefening van het beroep in de weg staan, wordt de chauffeur niet ingezet voor het Wmo- en leerlingenvervoer voor Opdrachtgever. |
| 93. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** gebruikt geen verslavende middelen, waaronder (soft) drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief beïnvloeden. |
| 94. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** is op de hoogte van hetgeen dat door de Opdrachtgever is opgenomen in de vervoersopdracht. |
| *Eisen personeel (telefoon)centrale & overig personeel* | |
| 95. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** het personeel van de (telefoon)centrale, de planners en overig personeel dienen:<br>- De Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;<br>- Kennis te hebben van het vervoerssysteem;<br>- De omgeving te kennen waar het Wmo- en leerlingenvervoer plaatsvindt;<br>- Klantvriendelijk te werken en dienstverlenende instelling te hebben;<br>- Geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie;<br>- Voldoende kennis van de door de Opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen;<br>- In bezit te zijn van een geldige VOG;<br>- Te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot de doelgroepen die gebruik maken van het Wmo- en leerlingenvervoer. |
| 96. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de coördinator van het Wmo- vervoer en/of coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatiefase van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer. |
| *Goed werkgeverschap* | |
| 97. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip goed werkgeverschap, denk aan hierbij onder andere aan een gezonde werk- privébalans, opleidingsmogelijkheden en ontwikkelingen, veilig en gezond werkklimaat, stimuleren van inclusiviteit en diversiteit, aandacht voor werkdruk en overbelasting, ondersteuning bij ziekte of beperking. |

*Materieel & duurzaamheid*

| *Materieel* | |
|---|---|
| 98. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:<br>• Taxi (personenauto);<br>• Taxibus;<br>• Rolstoelbus. |
| 99. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient het vervoer uit te voeren met voertuigen die door de Rijksdienst voor het Wegverkeer zijn goedgekeurd voor taxivervoer en die voldoen aan de Regeling permanente eisen taxi's, onderdeel van de Regeling voertuigen (BWBR0025798). De voertuigen dienen tevens te voldoen aan de veiligheidseisen van de Wet personenvervoer 2000 en aan de op het moment van uitvoering van het vervoer geldende wettelijke eisen en overige regelgeving op het gebied van personenvervoer. Vervoer wordt uitgevoerd conform code VVR. |
| 100. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen dienen voorzien te zijn van goedwerkende communicatieapparatuur zodat op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale/planning en vice versa of contactpersonen van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. Dit communicatiemiddel kan eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. |
| 101. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur. |
| 102. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van gegevens zoals aangegeven in dit document. De apparatuur moet ritinformatie, ritbijdrage van de vervoersgerechtigde, opslagen, bijzonderheden van de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling en aanvullende adresinformatie etc. weergeven voor de chauffeur. |
| 103. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (geen beschadigingen) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame op het voertuig is toegestaan mits, per reclame-uiting, deze vooraf schriftelijk is goedgekeurd door Opdrachtgever. |
| 104. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO- trommel, een brandblusser, gordelsnijder en een noodhamer e.d. |
| 105. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn voorzien van een goed functionerende airco of klimaatbeheersing. |
| 106. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn voorzien van een kinderslot. |
| 107. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn in de winterperiode (november tot maart) voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van allweather banden, voorzien van M+S (een berg en sneeuwvlokje) of een gelijkwaardig alternatief. |
| 108. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de in te zetten voertuigen zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien. |
| 109. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende voertuigen, waaronder voldoende voertuigen voor rolstoelplaatsen/scootmobielen. De voertuigen hebben voldoende ruimte voor het meenemen van rollators, elleboogkrukken, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage, dit alles in relatie tot het aantal passagiers. Een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling mag niet meer dan meer dan 2 hulpmiddelen meenemen, uitgezonderd stokken, elleboogkrukken of rollator die wordt meegenomen op een elektrisch mobiliteitshulpmiddel. Los te vervoeren hulpmiddelen dienen te allen tijde op juiste en veilige wijze te worden opgeborgen dan wel vastgezet kunnen worden in het voertuig. Er kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht voor het meenemen van bagage. Voor hulpmiddelen voor kinderen tot 4 jaar geldt dat ouder(s)/verzorger(s) te allen tijde zorgdragen voor het meegeven van de juiste hulpmiddelen voor veilig vervoer van het kind. De ouder(s)/verzorger(s) van |

| | |
|---|---|
| | vervoersgerechtigde leerlingen die maatwerkhulpmiddelen hebben zoals (aangepaste) kinderzitjes, 5, 7 of 9-punts gordels, dragen eveneens zorg voor het meegeven van deze hulpmiddelen aan de chauffeur. De meegegeven hulpmiddelen reizen met het kind mee wat betekent dat deze worden opgeslagen op de school/instelling ten behoeve van de terugrit. De chauffeur is verantwoordelijk voor het vastzetten van hulpmiddelen zoals kinderstoeltje/zitverhoger of rolstoel als de persoon erin blijft zitten, in het voertuig. |
| 110. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient te beschikken over rookvrije voertuigen waarin, de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling zich comfortabel en niet in een gebukte houding dient te verplaatsen in het voertuig. |
| 111. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor de in te zetten taxi- rolstoelbussen geldt dat zij voorzien zijn van een verlaagde instap van maximaal 20 centimeter, gemeten vanaf het wegdek tot de bovenzijde van de eerste instaptrede. De verlaagde instap heeft als doel de afstand tussen het wegdek en de instap van het voertuig voor vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen te verkleinen en het instappen te vergemakkelijken. De instaptrede dient vast aan het voertuig te zijn bevestigd en functionerend te zijn. Losse treden of losse opstapjes zijn niet toegestaan. |
| 112. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** eventuele treden in de in te zetten taxi- rolstoelbussen hebben een maximale hoogte van 20 centimeter en zijn voorzien van sta- grip- of geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te zijn voorzien. |
| 113. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor in te zetten rolstoelvoertuigen geldt: de rolstoelplaats wordt bereikt door middel van een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel al dan niet met vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling ergonomisch verantwoord en veilig kan plaatsvinden. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel de rolstoel als de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. Deze bevestiging dient als zodanig te worden gebruikt. Niet- gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden. |
| 114. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient in de mogelijkheid te zijn een aangepaste gordel of gordelkapje aan te bieden wanneer o.a. vanwege adipositas het gebruik van de gordel die aanwezig is in het voertuig niet mogelijk is. |
| 115. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient te garanderen dat ook hulpmiddelen met een afwijkende maatvoering, zoals een scootmobiel voor een adipeuze vervoersgerechtigde, die incidenteel voorkomen, worden vervoerd naar de plaats van bestemming, mits het gevraagde vervoer valt binnen de geldende wettelijke kaders en voertuigtechnische vereisten. |
| 116. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** onafhankelijk van de handbagage (handtas of laptoptas) kan er maximaal 1 stuk bagage worden meegenomen naast eventueel mee te nemen loop- of inklapbaar verplaatsingshulpmiddel (bijvoorbeeld rollator of transportrolstoel) per vervoersgerechtigde. De chauffeur plaatst deze in het voertuig. Als meer dan voornoemde bagage wordt meegenomen is het de chauffeur toegestaan de vervoersgerechtigde te weigeren. Een sociale-, hulp- of geleidehond waarvoor indicatie is gesteld door Zorgverzekeringswet of Wmo dient te allen tijde te kunnen worden meegenomen. Zie de Europese norm NEN-EN 17984-6:2024. |
| 117. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** alle zitplaatsen in de voertuigen zijn voorzien van de wettelijk voorgeschreven veiligheidsgordels, die naar behoren functioneren. Opdrachtnemer ziet erop toe dat ze door de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen naar behoren worden gebruikt. Alleen vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van het gebruik van de gordel. |
| 118. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** er geldt een 100% passende zitplaatsgarantie. |
| 119. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** huisdieren zijn alleen toegestaan wanneer het een klein huisdier betreft dat in een tas vervoerd kan worden. Een uitzondering geldt voor sociale-, hulp- of geleidehonden; deze mogen altijd meereizen in het voertuig. De vervoersgerechtigde geeft bij de reservering van de rit vooraf aan dat een sociale-, hulp- of geleidehond meereist, zodat voldoende |

<table>
<tr><td></td><td>ruimte in het voertuig kan worden gereserveerd. Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor de situatie waarin meerdere hulphonden gelijktijdig vervoerd moeten worden.</td></tr>
<tr><td>120.</td><td>Wmo- en leerlingenvervoer: bij de inzet van elektrische voertuigen dient er voldoende accucapaciteit te zijn om de geplande rit met daarbij een marge uit te voeren.</td></tr>
<tr><td>121.</td><td>Wmo- en leerlingenvervoer: onderstaande hulpmiddelen moeten kunnen worden meegenomen:
<table>
<tr><th>Hulpmiddel</th><th>Kenmerken en informatie</th></tr>
<tr><td>Rolstoel niet opklapbaar</td><td>- Rolstoel waar vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling tijdens het vervoer in blijft zitten;<br>- Voldoet aan VVR- code;<br>- Maximaal 90 centimeter breed.</td></tr>
<tr><td>Rolstoel elektrisch</td><td>- Rolstoel waar de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling tijdens het vervoer in blijft zitten.<br>- Type “elektrisch verantwoord vastzetbaar.<br>- Voldoet aan VVR- code;<br>- Maximaal 90 centimeter breed;<br>- Maximaal gewicht wat toelaatbaar is voor de oprijplaat en voertuig.</td></tr>
<tr><td>Rolstoel inklapbaar</td><td>- Rolstoel waarbij vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling de transfer maakt naar een autostoel/zitplaats.<br>- Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan met een autobus of personenauto vervoerd worden.</td></tr>
<tr><td>Rolstoel- zelf balancerende tweewieler</td><td>- Rolstoel (tweewieler) waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde zelf een overstap maakt naar een autostoel.<br>- Niet verantwoord vastzetbaar;<br>- Geldt als bagage;<br>- In verband met gewicht niet tilbaar.<br><br>Opdrachtnemer biedt een zitplaats en ruimte voor het hulpmiddel. Voorbeeld is een Segway- rolstoel of Genny.</td></tr>
<tr><td>Rolstoel- afwijkend</td><td>- Rolstoel waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling tijdens het vervoer in blijft zitten.<br>- Type “afwijkend”.<br>- Voldoet mogelijk niet aan VVR- code;<br>- Minimaal 91 centimeter breed en/of met uitstekende delen;<br>- Maximaal gewicht wat toelaatbaar is voor oprijplaat en voertuig. Overstijgt deze rolstoel de waarden, dan kan de chauffeur de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling weigeren.<br><br>Opdrachtnemer geeft in opdracht naar Opdrachtgever aan wat de afwijking is, zodat Opdrachtnemer dit vooraf weet. Opdrachtnemer weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet kunnen worden ingezet.</td></tr>
<tr><td>Rollator of looprek</td><td>- Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtide leerling is afhankelijk van rollator/looprek.<br>- Rollator of looprek moet meegenomen kunnen worden in het voertuig.</td></tr>
<tr><td>Rollator afwijkend</td><td>- Rollator met hulpstukken die het benodigde vervoersmiddel kunnen beïnvloeden.<br><br>Opdrachtnemer geeft in opdracht naar Opdrachtgever aan wat de afwijking is, zodat Opdrachtnemer dit vooraf weet.</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | Opdrachtnemer weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet kunnen worden ingezet. |
| Scootmobiel standaard | - Scootmobiel waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling zelf een overstap maakt naar een autostoel/zitplaats.<br>- Maximaal 90 centimeter breed en 150 centimeter lang;<br>- Zitplaats en ruimte scootmobiel nodig in voertuig. |
| Scootmobiel afwijkend | - Scootmobiel waarbij de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling zelf een overstap maakt naar een autostoel/zitplaats.<br>- Minimaal 91 centimeter breed en/of langer dan 150 centimeter;<br>- Zitplaats en ruimte scootmobiel.<br><br>Opdrachtnemer geeft in opdracht naar Opdrachtgever aan wat de afwijking is, zodat Opdrachtnemer dit vooraf weet. Opdrachtnemer weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet kunnen worden ingezet.<br><br>Opdrachtgever weigert de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling die niet de overstap naar autostoel/zitplaats kan maken (wetgeving). |
| Sociale- hulp- of geleidehond | - Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling neemt assistentiehond mee.<br>- Zitplaats vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling en hond nodig in het voertuig. |

*Vervoersindicaties*

122. **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever kan aan een vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling één of meerdere vervoersindicaties toekennen. Deze indicaties geven aan op welke wijze de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling moet worden vervoerd en welke specifieke voorwaarden daarbij gelden. Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever toegekende vervoersindicaties te respecteren en het vervoer overeenkomstig deze kenmerken uit te voeren. In onderstaand overzicht zijn de vervoersindicaties en de daarbij behorende uitvoeringsvoorwaarden beschreven.

| | |
|---|---|
| Individueel vervoer | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling is niet in staat samen met anderen te reizen. Opdrachtnemer mag de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet met anderen combineren. |
| Beperkte combinatie | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan gecombineerd worden met anderen, maar met een beperkt aantal. Dit aantal wordt vastgesteld door Opdrachtgever. |
| LIFO (last in first out) | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling is in tijd 'beperkt belastbaar'. Andere vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen met wie een voertuig wordt gedeeld, moeten hierdoor mogelijk extra omrijden. |
| Voorin | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kunnen zowel in een bus als personenauto vervoerd worden maar dienen voorin in het voertuig plaats te kunnen nemen. |

| | | |
|---|---|---|
| | Taxi/personenauto | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan niet vervoerd worden in een (rolstoel)bus, maar wel in een personenauto. |
| | Vervoer- geen combinatie met andere doelgroep | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan niet gecombineerd worden met andere vervoersstromen. Kan dus wel binnen eigen vervoersstroom gecombineerd worden. |
| | Kamer tot kamer service | Vervoersgerechtigde wordt door de chauffeur opgehaald in de woning. Chauffeur helpt wanneer noodzakelijk bij aantrekken jas. Chauffeur begeleidt tot in de woning op plaats van bestemming. |
| | Vervoer rolstoel niet opklapbaar/scootmobiel | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling wordt vervoerd met een niet- opklapbare rolstoel waar hij of zij blijft zitten in de voorziening of dat het meenemen van een scootmobiel noodzakelijk is. |
| | Noodzakelijke begeleiding/medisch begeleider | Vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling kan en mag alleen reizen onder begeleiding van een begeleider. Als er geen begeleider aanwezig is mag de chauffeur de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling niet meenemen. Inzet kan worden geboden bij het leerlingenvervoer door een persoon uit het sociaal netwerk van de vervoersgerechtigde leerling of wanneer dit niet mogelijk is door inzet van een persoon vanuit Opdrachtnemer. Bij collectief aanvullend vervoer wordt de inzet alleen vanuit het sociaal netwerk geboden.<br><br>Reiskosten/Ritprijs zijn voor rekening van Opdrachtgever. Er mag voor de noodzakelijke begeleider geen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage worden geïnd. |
| | De vervoerskenmerken leiden tot toeslag op het starttarief voor het Wmo- en leerlingenvervoer, zie hiervoor het inkoopdocument. | |
| *Milieueisen* | | |
| 123. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren.<br><br>- Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro- 6 norm of gelijkwaardige alternatief. Met een lagere norm mag niet gereden worden binnen deze overeenkomst;<br>- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het onderhoud van de voertuigen zodanig wordt uitgevoerd dat de milieubelasting tot een minimum wordt beperkt.<br><br>Per 01-01-2030 dient volledig zero- emissie te worden gereden, waarbij de rolstoelbussen op dit moment zijn uitgesloten, nu deze niet verkrijgbaar zijn op de markt.<br><br>Bij de start van de overeenkomst zet Opdrachtgever minimaal 38,5% zero-emissievervoer in. Opdrachtgever hanteert een ingroeimodel waarbij de volgende peildata van toepassing zijn:<br>- 1 januari 2028: minimale inzet 50%;<br>- 1 januari 2029: minimale inzet 80%;<br>- 1 januari 2030: minimale inzet 100%.<br><br>Het minimumpercentage is gerelateerd aan het aantal declarabele kilometers. 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. Gedurende de looptijd van de overeenkomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken. Er geldt een malusregeling, zie hiervoor overeenkomst. | |

*Communicatie & klantinteractie*

| *Communicatie* | |
|---|---|
| 124. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen en de te verwachte vervoersstroom. |
| 125. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen is telefonische bereikbaarheid vaak essentieel. Vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen kunnen beperkte digitale vaardigheden hebben, bellen voor tijdkritische zaken, zoals ritten die niet zijn gekomen of wijzigingen op korte termijn, ervaren sneller stress of onzekerheid wanneer contact lang uitblijft. Een korte telefonische wachttijd vergroot het gevoel van toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening, draagt bij aan rust en vertrouwen. De wachttijd aan de telefoon bedraagt gemiddeld per kalendermaand niet meer dan 40 seconden. De wachttijd aan de telefoon bedraagt per afzonderlijk gesprek maximaal 120 seconden. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van Opdrachtnemer.<br>Binnen deze wachttijd dient de vervoergerechtigde of vervoersgerechtigde leerling of diens ouder/verzorging of anderszins een contactpersoon telefonisch contact te hebben met de medewerker. De vraag wordt in hetzelfde gesprek afgehandeld. De Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor personen met een auditieve beperking, waaronder begrepen het gebruik van Teletolk of vergelijkbare voorzieningen. Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever maandelijks via het portaal geverifieerde data beschikbaar waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de gestelde eisen met betrekking tot de wachttijd aan de telefoon. |
| 126. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer is bereikbaar voor rit- en informatievragen. Alle door Opdrachtnemer aan vervoersgerechtigden, vervoersgerechtigde leerlingen en/of hun ouder(s), verzorger(s) of contactpersonen verstrekte digitale informatie en digitale communicatiemiddelen, waaronder de website, het portaal en digitaal verstrekte documenten, dienen toegankelijk te zijn overeenkomstig WCAG 2.2, niveau AA. Opdrachtnemer houdt bij de inrichting van de communicatie rekening met gebruikers met een visuele, auditieve, motorische of cognitieve beperking. Informatie wordt daarnaast in duidelijke en begrijpelijke taal aangeboden en de belangrijkste informatie over het gebruik van het vervoer dient voor gebruikers die niet of onvoldoende gebruik kunnen maken van digitale communicatie ook via een niet-digitaal alternatief beschikbaar te zijn. Waar informatie digitaal in tekstvorm wordt aangeboden, dient deze geschikt te zijn voor gebruik met gangbare ondersteunende technologie, zoals schermlezers en voorleessoftware. |
| 127. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer hanteert een toegankelijk telefoonnummer (geen 0900- nummer), tegen maximaal lokaal tarief. Wanneer het voor Opdrachtnemer wenselijk/noodzakelijk is, gaat Opdrachtgever akkoord met 3 toegankelijke telefoonnummers, één voor leerlingenvervoer en één voor Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer) en één voor Wmo- vervoer naar de dagbestedingslocatie. |
| 128. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer biedt minimaal een telefonische aankomstmelding aan. Deze terugbelservice houdt in dat de vervoersgerechtigde, de vervoersgerechtigde leerling of diens ouder(s)/verzorger(s) telefonisch, via een vooraf geregistreerd telefoonnummer, automatisch of door een medewerker van Opdrachtnemer wordt geïnformeerd dat het voertuig de ophaallocatie nadert. Deze telefonische melding vindt plaats vijf (5) tot tien (10) minuten vóór de verwachte aankomst van het voertuig op de afgesproken ophaallocatie.<br><br>De terugbelservice moet de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling in staat stellen zich tijdig gereed te maken voor vertrek. Aan het gebruik van de terugbelservice zijn voor de vervoersgerechtigde, vervoersgerechtigde leerling, diens ouder(s)/verzorger(s) en Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden. |

| | |
|---|---|
| 129. | **Wmo- (alleen vervoer naar dagbestedingslocatie) en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat plan- en uitvoeringsprocessen vanaf de start van het vervoer voor wat betreft het vervoer van vervoersgerechtigden/vervoersgerechtigde leerlingen realtime te raadplegen zijn via een portaal. Opdrachtnemer verzorgt tijdige en heldere communicatie/instructie naar de verschillende gebruikers zoals vervoersgerechtigde, vervoersgerechtigde leerling en diens ouders/verzorgers, dagbestedingslocaties. |
| 130. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer benoemt “contactpersonen leerlingenvervoer”, die voor Opdrachtgever tussen 07.00 en 17.00 uur direct telefonisch op werkdagen bereikbaar zijn en daarnaast bereikbaar zijn via één emailadres die past bij de rol van contactpersoon. De rol van contactpersoon kan worden ingevuld door maximaal drie personen, mits gezamenlijk wordt geborgd dat de bereikbaarheid tussen 07.00 en 17.00 uur gewaarborgd blijft. |
| 131. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer stelt in samenwerking met Opdrachtgever een protocol/informatiefolder op met gedragsregels in het leerlingenvervoer. Deze folder wordt voor de start van het vervoer aan ouder(s)/verzorger(s) overhandigd en digitaal via de website beschikbaar gesteld. In deze folder dient in ieder geval duidelijk omschreven te zijn wat procedures zijn, welke gedragsregels gelden etc. De kosten voor het maken van de folder komen voor rekening van Opdrachtnemer. |
| 132. | **Leerlingenvervoer:** opdrachtnemer informeert ouder(s)/verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling mondeling tijdens een persoonlijk kennismakingsgesprek met de chauffeur aan huis en schriftelijk uiterlijk in de week voor de eerste schooldag van elk schooljaar en dit alles minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de start. Kennismaking vindt niet plaats op zondag.<br><br>De informatie bevat alle door Opdrachtnemer noodzakelijke geachte gegevens maar minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop leerling op school/stage wordt opgehaald, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, eventuele opstapplaatsen, telefoonnummers waarop Opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Ook wordt de informatiefolder en folder met gedragsregels overhandigd tijdens het kennismakingsgesprek. Ook is digitale toezending van de beide folders mogelijk, echter wanneer een ouder/verzorger een hard copy folder wenst, wordt door Opdrachtnemer hiertoe overgegaan en zal deze worden toegestuurd.<br><br>Gedurende het schooljaar (na de start van het schooljaar) vindt kennismaking met de chauffeur bij het huis of verblijfsadres van de vervoersgerechtigde leerling plaats voorafgaand aan de aanvang van het vervoer. Kennismaking vindt niet plaats op zondag.<br><br>Een invallende chauffeur, vanwege verlof, noodzakelijke medische afspraken, ziekte van de vaste chauffeur, dient zich voor te stellen aan ouders of verzorgers van de vervoersgerechtigde leerling, bij het ophalen van het woon- verblijfsadres van de vervoersgerechtigde leerling. |
| 133. | **Leerlingenvervoer:** bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur gedurende het schooljaar worden de ouder(s)/verzorger(s) zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Bij tussentijdse wijziging naar een nieuwe vaste chauffeur dient deze nieuwe vaste chauffeur vooraf persoonlijk kennis te maken met ouder(s)/verzorger(s) en leerlingen (minimaal 3 dagen voorafgaand aan de start). Het is niet toegestaan kennismaking of doorgeven van wijzigingen op zondag te laten plaatsvinden. De termijn van drie (3) geldt niet wanneer een nieuwe vaste chauffeur binnen drie (3) dagen na uitval van de oude vaste chauffeur wordt ingeschakeld. |
| 134. | **Leerlingenvervoer:** de chauffeur maakt kennis met de contactpersoon van iedere school waar hij of zij kinderen naar toe vervoert. De chauffeur maakt kennis met deze contactpersoon in de eerste week na de start van het schooljaar en wisselt de contactgegevens van de vervoerder als organisatie uit zodat men wederzijds bereikbaar is. |
| 135. | **Leerlingenvervoer:** indien scholen informatiebijeenkomsten voor chauffeurs organiseren, zal Opdrachtnemer de chauffeurs verplichten hier aan deel te nemen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever hierover schriftelijk. Eventuele kosten kunnen niet bij Opdrachtgever worden verhaald. |

| | |
|---|---|
| 136. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** na de start van de overeenkomst maar voorafgaand aan het eerste vervoer is Opdrachtnemer éénmalig verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief) richting alle vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen en zijn of haar ouder(s), verzorger(s). De inhoud van de brief wordt afgestemd met Opdrachtgever. De kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. |
| *Portaal* | |
| 137. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient een portaal beschikbaar te stellen voor verschillende gebruikersgroepen waaronder de vervoersgerechtigde, de vervoersgerechtigde leerling en diens ouders/verzorgers, scholen, dagbestedingslocaties en Opdrachtgever.<br>Het portaal is operationeel één (1) maand voor de start van de betreffende vervoersstroom.<br><br>Het portaal moet:<br>- via een voldoende beveiligde persoonlijke inlog toegankelijk zijn;<br>- herkenbaar zijn door middel van minimaal het logo van Opdrachtnemer;<br>- besturingssysteem- en browseronafhankelijk zijn;<br>- 24 uur en 7 dagen per week beschikbaar te zijn. |
| 138. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de kosten voor het gebruik van de portalen zijn volledig opgenomen in de aan te bieden prijs en kunnen niet separaat aan instellingen, vervoersgerechtigden, vervoersgerechtigde leerlingen of diens ouder(s), verzorger(s) of Opdrachtgever worden doorberekend. |
| 139. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** voor Opdrachtgever moet een portaal beschikbaar zijn met persoonlijke accounts. Authenticatie vindt plaats met 2FA. Het portaal dient te voldoen aan de eisen voor wat betreft informatiebeveiliging zoals opgenomen in de Overeenkomst Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijkheden.<br><br>Opdrachtgever moet minimaal de volgende punten in het portaal kunnen uitvoeren:<br><br>*Wmo- en leerlingenvervoer:*<br>- Verstrekken van vervoersopdrachten inclusief eventuele vervoersindicaties aan Opdrachtnemer ten behoeve van vervoer naar dagbestedingslocaties, collectief aanvullend vervoer en leerlingenvervoer, met minimaal de mogelijkheid om deze opdrachten door middel van het uploaden van bestanden (o.a. CSV en XLSX) aan te leveren;<br>- Invoeren, wijzigingen en verwijderen van de financiële opslagen (vervoersindicaties). Opdrachtnemer kan de opslagen niet zelf invoeren, wijzigen of verwijderen;<br>- Aanleveren van alle noodzakelijke informatie die Opdrachtgever in afstemming met de opdracht noodzakelijk acht voor het realiseren van noodzakelijk vervoer voor de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling. Opdrachtgever stelt de noodzakelijke informatie voor het realiseren van vervoer voor de vervoersgerechtigde leerling uiterlijk laatste werkdag voor de zomervakantie, regio midden basisonderwijs, aan Opdrachtnemer beschikbaar;<br>- Raadplegen en downloaden van de onderliggende documentatie (onderlegger) bij de facturen zoals opgenomen in eisen rond facturatie;<br>- Raadplegen en downloaden van gegevens over het type en kenteken van de voertuigen die binnen deze overeenkomst worden ingezet;<br>- Raadplegen en downloaden van de klachtenrapportages;<br>- Raadplegen en downloaden van de managementrapportages;<br>- Raadplegen en downloaden van de rapportages met betrekking tot de KPI's;<br>- Raadplegen en downloaden van de informatie behorend bij de informatiebeveiliging van uw systemen.<br><br>*Wmo-vervoer (alleen naar dagbestedingslocaties) en leerlingenvervoer:*<br>- Raadplegen en downloaden van de plangegevens van alle vervoersgerechtigden die in opdracht van de Opdrachtgever worden vervoerd naar scholen of dagbestedingslocaties. Opdrachtgever ziet daarbij de vervoersgerechtigden in de routes, routevolgorde en dat vervoersgerechtigden zijn ingepland met de geplande ophaal- en afzettijden. |

| | |
|---|---|
| | Opdrachtgever en Opdrachtnemer testen gezamenlijk de applicatie/het portaal uiterlijk één maand voorafgaand aan de start van het vervoer. |
| 140. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** via het portaal/beveiligde website van de Opdrachtnemer heeft de vervoersgerechtigde minimaal de volgende mogelijkheden:<br>- Het reserveren van één of meerdere ritten inclusief vaste ritten (ritten met een repeterend karakter; op vaste dagen en vaste tijdstippen). Bij een reservering ontvangt de vervoersgerechtigde per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per email of sms/whatsapp. De eigen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage wordt ook vermeld;<br>- Vaste ritten zijn voor maximaal twaalf (12) maanden vooruit in één keer aan te melden. De vervoersgerechtigde kan zelf een andere einddatum kiezen.<br>- Het kunnen inzien van de einddatum van de gereserveerde vaste ritten;<br>- Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd en de eigen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage;<br>- Het inzien van resterend aan kilometers (in verband met het reizigersbudget);<br>- Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten;<br>- Het kunnen inzien van historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst (inclusief reizigersbudget/eigen bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage). |
| 141. | **Wmo- vervoer (alleen vervoer naar dagbestedingslocatie):**<br><br>*Portaal voor instellingen/dagbestedingslocaties*<br>Na het inloggen met een persoonlijk account hebben vertegenwoordigers van instellingen zicht op de plangegevens van vervoersgerechtigden uit Capelle aan den IJssel die naar hun dagbestedingslocatie reizen. Authenticatie vindt plaats met 2FA.<br><br>Voor vertegenwoordigers van de instelling die dagbesteding biedt, geldt dat zij de routevolgorde kunnen inzien en dat vervoersgerechtigden die de dagbestedingslocatie bezoeken zijn ingepland met de daar bijbehorende geplande ophaal- en afzettijden. Ook zijn de naam van de chauffeur, type voertuig en kenteken van het voertuig inzichtelijk. Mochten vervoersgerechtigden zijn afgemeld dan is dat in deze planning zichtbaar met datum en tijdstip van afmelden (en aanmelden).<br><br>Via het portaal kunnen vertegenwoordigers van de instellingen realtime zien waar voertuigen zich bevinden waarin zich vervoersgerechtigden bevinden die naar hun dagbestedingslocatie worden vervoerd of vervoerd gaan worden (aanrijdroute). Ook moeten zij inzicht hebben of de vervoersgerechtigden zijn ingestapt of uitgestapt met de daar bijhorende tijdstippen. In het portaal zijn ook loosmeldingen inzichtelijk voor vertegenwoordigers van de instelling. De vertegenwoordigers van instellingen kunnen via het portaal wijzigingen doorgeven voor wat betreft de planning (wijzigingen in dagen van bezoek aan dagbestedingslocatie, echter nooit meer dan Opdrachtgever heeft toegekend). Mutaties voor wat betreft het meenemen van hulpmiddelen kunnen alleen door Opdrachtgever worden uitgevoerd en in portaal worden gemuteerd.<br><br>*Portaal voor vervoersgerechtigde voor dagbesteding*<br>Na het inloggen met een persoonlijk account heeft de vervoersgerechtigden zelf (of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)) zicht op de plangegevens van de vervoersgerechtigde.<br><br>De vervoersgerechtigde kan minimaal in het portaal inzien:<br>- Geplande ophaal- en afzettijden;<br>- De naam van de chauffeur;<br>- Type voertuig;<br>- Kenteken van het voertuig;<br>- Afmeldingen met datum en tijdstip van afmelden. |
| 142. | **Leerlingenvervoer:**<br><br>*Portaal voor vervoersgerechtigde leerlingen (ouders/verzorgers van):*<br>Na het inloggen via een persoonlijk account is er zicht op de plan- en uitvoeringsgegevens. De geplande ophaal- en afzettijden, de naam van de chauffeur, type en kenteken van het voertuig en het routenummer zijn in elk geval zichtbaar. Mocht de vervoersgerechtigde leerling zijn afgemeld dan is dat in deze planning ook zichtbaar voor de gebruiker. |

| | |
|---|---|
| | Via het portaal kunnen af- en aanmeldingen voor het vervoer (vanwege ziekte of anderszins) worden doorgegeven. Met daarbij de datum en tijdstip van aan- of afmelden. Dat de af- en aanmelding is verwerkt wordt zichtbaar voor de gebruiker op het scherm weergegeven. Uiteraard blijft het voor de (ouder(s)/verzorger(s) van vervoersgerechtigde mogelijk om ook via e-mail of telefonisch informatie door te geven.<br><br>Via het portaal is voor het voor ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling zelf realtime zichtbaar waar de vervoersgerechtigde leerling zich op de route bevindt. Ouder(s)/verzorger(s) zien daarbij of de vervoersgerechtigde al is ingestapt of uitgestapt met de daarbij horende tijdstippen. Ook worden de verwachte aankomsttijden van het voertuig bij het persoonlijke vertrek- en bestemmingsadres weergegeven. Eventuele vertragingsinformatie is beschikbaar via het portaal. Is de rit loos gemeld dan is ook dit zichtbaar via het portaal. Mutaties voor wat betreft het meenemen van hulpmiddelen kunnen alleen door opdrachtgever worden uitgevoerd en in portaal worden gemuteerd. |
| *Meldingen en klachten* | |
| 143. | Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer is het aanspreekpunt voor klachten met betrekking tot het vervoer en de bijbehorende dienstverlening in het algemeen. Klachten die door Opdrachtgever worden ontvangen worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer ter behandeling. Opdrachtgever zal klager informeren over ontvangst van de klacht en informatie verstrekken over de wijze van behandeling van de klacht door Opdrachtnemer. |
| 144. | Wmo- en leerlingenvervoer: opdrachtnemer waarborgt een professionele en oplossingsgerichte afhandeling van klachten, met oog voor herstel van vertrouwen. Daarnaast worden signalen uit klachten benut voor kwaliteitsverbetering.<br><br>De klachtenprocedure voldoet minimaal aan de volgende vereisten:<br>- Vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen dan wel hun vertegenwoordigers, kunnen te allen tijde een klacht indienen over de uitvoering van het Wmo- en/of leerlingenvervoer. Er geldt geen termijnbeperking;<br>- De procedure is schriftelijk vastgelegd, eenvoudig vindbaar en wordt bij de start van het vervoer gedeeld met de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling of diens ouder(s), verzorger(s). Bij leerlingenvervoer kan dit gedurende het kennismakingsmoment van de chauffeur met de vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorgers of als informatie worden opgenomen in een informatiefolder;<br>- Klachten kunnen telefonisch maandag- t/m vrijdagochtend vanaf 08.30 uur tot 17.00 worden ingediend bij Opdrachtnemer;<br>- Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk, per emailbericht of digitaal worden ingediend bij Opdrachtnemer;<br>- De uiterste registratiedatum van de klacht is de eerste werkdag na ontvangst van de klacht.<br>- Opdrachtnemer zorgt voor een antwoordnummer/postadres, een e-mailadres (eventueel via de website) voor de ontvangst van schriftelijke klachten.<br>- Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen maximaal drie (3) werkdagen;<br>- Klachten worden inhoudelijk beantwoord en afgehandeld binnen maximaal tien (10) werkdagen gerekend vanaf registratiedatum.<br>- Indien afhandeling binnen tien (10) werkdagen, gerekend vanaf registratiedatum, niet mogelijk is, wordt de vervoersgerechtigde of ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling binnen deze termijn schriftelijk geïnformeerd onder vermelding van een gemotiveerde toelichting en een nieuwe redelijke termijn van maximaal tien (10) werkdagen, waarbinnen de klacht alsnog inhoudelijk wordt afgehandeld. De totale afhandelingstermijn kan dan niet nogmaals worden verlengd zonder instemming van Opdrachtgever. Overschrijding wordt aangemerkt als tekortkoming in de uitvoering. Opdrachtnemer registreert alle klachten en bewaart afhandelingsverslagen conform AVG- vereisten. |

| | |
|---|---|
| | - Opdrachtnemer informeert vervoersgerechtigden of zijn of haar vertegenwoordigers actief over de klachtenregeling en toegang tot de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg & Taxivervoer.<br><br>Onder werkdag wordt verstaan maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen; |
| 145. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de klacht wordt te allen tijde behandeld met een persoonlijk gesprek tussen klager en Opdrachtnemer. |
| 146. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** het kan in het kader van de afhandeling van een klacht wenselijk zijn een gesprek te voeren tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en een vervoersgerechtigde en in het geval van leerlingenvervoer zijn of haar ouder(s), verzorger(s). Opdrachtnemer neemt kosteloos deel aan dit gesprek en stelt zich daarbij proactief op, met een houding die is gericht op samenwerking en het vinden van een oplossing. |
| 147. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg- en Taxivervoer en zal gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst hierbij aangesloten zijn. De leden van de geschillencommissie zijn in de afgelopen drie jaar op geen enkele manier betrokken geweest bij Opdrachtnemer of personen die invloed of financieel belang hebben in/bij Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer maatregelen heeft genomen om de onafhankelijkheid van het binnen de onderneming van de Opdrachtnemer betrokken lid van de geschillencommissie te waarborgen.<br>De waarborgen die de onafhankelijke afhandeling borgen liggen vast (bijv. in klachtenregeling of reglement). Als een klacht naar het oordeel van de klager niet goed is/wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg- en Taxivervoer.<br><br>Wanneer Opdrachtgever inzet van de geschillencommissie noodzakelijk acht, wordt deze door Opdrachtnemer ingezet. |
| 148. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer stelt maandelijks een klachtenrapportage op en stelt deze aan Opdrachtgever beschikbaar via het portaal met de Opdrachtgever. Dit is ook het geval als geen klacht is te melden.<br><br>In de klachtenrapportage staat in ieder geval vermeld:<br><br>- Het aantal klachten;<br>- Onderverdeling van de klachten naar de volgende onderwerpen:<br>  o Klantgerichtheid& communicatie (bijvoorbeeld gedrag medewerkers, onvoldoende uitleg over rit/route, geen of slechte telefonische bereikbaarheid, geen terugkoppeling op melding of klacht);<br>  o Rittijden & stiptheid (bijvoorbeeld te vroeg opgehaald, te laat opgehaald of gebracht, lange wachttijden bij retourrit, onnodig lange reistijd (bijv. omrijden));<br>  o Ritplanning & logistiek (bijvoorbeeld rit niet uitgevoerd, rit verkeerd gepland, last-minute wijzigingen zonder communicatie, niet passende combinatie van vervoersgerechtigden of vervoersgerechtigde leerlingen);<br>  o Veiligheid & comfort (bijvoorbeeld onveilige rijstijl, technische staat van voertuig onvoldoende, geen of verkeerd gebruik van gordels/rolstoelfixatie, gebrek aan comfort bijvoorbeeld temperatuur);<br>  o Toegankelijkheid & bejegening (bijvoorbeeld geen hulp bij in- en uitstappen, geen ondersteuning voor mensen met een beperking, klantgerichtheid; door personeel van Opdrachtnemer);<br>  o Administratie & financiën (bijvoorbeeld onjuiste ritregistratie, verkeerde facturatie of inning ritbijdrage, onduidelijkheid over indicatie of rechten);<br>  o Overig (overige klachten die niet onder de bovengenoemde categorieën vallen).<br>- De uitkomsten van afhandeling;<br>- De maatregelen genomen als gevolg van klachten. |
| 149. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer publiceert een toegankelijke klachtenregeling op zijn website. |

| | |
|---|---|
| 150. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer brengt Opdrachtgever en/of klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling. |
| 151. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** in contractmanagementgesprekken met Opdrachtgever wordt de klachtenrapportage besproken. Wanneer naar oordeel van Opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van Opdrachtnemer een plan van aanpak ter verbetering verlangd, waarop Opdrachtnemer acteert. |
| *Consumentenoverleg* | |
| 152. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** wanneer Opdrachtgever het nodig acht moet de Opdrachtnemer direct en indirect meewerken aan overleg met de Adviesraad sociaal domein. Opdrachtnemer dient formeel en schriftelijk te reageren op gevraagde en ongevraagde adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein. |

*Informatie, systemen & administratie*

| *Software* | |
|---|---|
| 153. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer treft gedurende de looptijd van de overeenkomst passende technische en organisatorische maatregelen om de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens die in het kader van de opdracht worden verwerkt te waarborgen. De maatregelen zijn afgestemd op de aard en risico's van de dienstverlening en de verwerkte gegevens.<br><br>Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen dat deze maatregelen zijn ingericht en periodiek worden beoordeeld. Een geldig ISO/IEC 27001- en/of, voor zover relevant, NEN 7510-certificaat kan hiervoor als bewijs dienen. Opdrachtnemer mag tevens gelijkwaardig bewijs overleggen waaruit blijkt dat een vergelijkbaar niveau van informatiebeveiliging aantoonbaar en structureel is geborgd. |
| 154. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit aanbestedingsdocument beschreven taken uit te voeren. |
| 155. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** software dient geschikt te zijn om naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep en verplaatsing te kunnen verwerken. |
| 156. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de software dient bij ritreservering vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerlingen een betrouwbare op- en afhaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten. |
| 157. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** als gedurende de periode van de overeenkomst de systeemkenmerken wijzigen dient Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één (1) maand te verwerken in de software en de output. |
| 158. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** in de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations of openbare gebouwen. |
| 159. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden. |
| 160. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet, email en teksttelefoon. Deze reserveringen dient Opdrachtnemer op te nemen in de agendasoftware. |

| | |
|---|---|
| *Informatievoorziening* | |
| 161. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer informeert de vervoersgerechtigde en ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling, scholen en dagbestedingslocaties over:<br>- Contactgegevens, bezoekadres(sen) en telefoonnummer (niet zijnde een 0900-nummer);<br>- Openingstijden;<br>- Dienstverlengingsaanbod, rechten en plichten, etc.;<br>- Privacy statement/protocol;<br>- Kwaliteitskeurmerk;<br>- Bij welke beroepsgroep(en) is aangesloten;<br>- De klachtenregeling en toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie;<br>- Overige relevante rechten en plichten.<br>De informatie hierboven is door de vervoersgerechtigde of ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling goed te begrijpen en makkelijk terug te vinden op de website van Opdrachtnemer. De website dient voor de doelgroep gebruikersvriendelijk te zijn en te voldoen aan WCAG 2.2 (internationale standaard voor toegankelijkheid) en/of niveau A en AA (onderdeel van de Europese richtlijn EN 301 549) of een gelijkwaardig alternatief. |
| 162. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer heeft in haar communicatie aandacht voor laaggeletterdheid en informeert de vervoersgerechtigde en de ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling op een voor hen passende (bijv. mondeling) en begrijpelijke wijze (niveau A en AA).<br><br>Wanneer een taalbarrière de communicatie belemmert, is het de verantwoordelijkheid van de vervoersgerechtigde en de ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling, om taalondersteuning bij een contactmoment niet zijnde de eigenlijke rit te organiseren, bijvoorbeeld door het inschakelen van een familielid, kennis of professionele tolk die de Nederlandse taal voldoende beheerst. Opdrachtnemer legt deze verantwoordelijkheid neer bij vervoersgerechtigde of de ouder(s), verzorger(s) van de vervoersgerechtigde leerling. Dit geldt niet als het gaat om situaties waarin op grond van wet- en regelgeving (zoals de Wet gelijke behandeling of het VN-verdrag handicap) van de Opdrachtnemer mag worden verwacht dat deze redelijke aanpassingen treft voor wat betreft informatievoorziening. |
| *Ritadministratie/managementinformatie* | |
| 163. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer zorgt aantoonbaar voor een deugdelijke en geautomatiseerde administratie van de door Opdrachtgever vast te stellen ritgegevens. Opdrachtnemer stelt deze managementrapportages beschikbaar via het portaal dat specifiek voor Opdrachtgever toegankelijk wordt gemaakt. Opdrachtnemer legt het te hanteren rapportageformat vooraf ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer past het format pas toe nadat Opdrachtgever hier expliciet en schriftelijk akkoord op heeft gegeven. Vanaf dat moment rapporteert Opdrachtnemer volledig, correct en tijdig conform de vastgestelde KPI's, rapportage-eisen en het goedgekeurde format via het beschikbare portaal. |
| 164. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** ten behoeve van de verifieerbaarheid en de analyse- en controlemogelijkheid van gegevens door Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer tenminste de onderstaande informatie aan Opdrachtgever in een bewerkbaar Excel bestand of in samenspraak gekozen bestandsvorm te verstrekken via het voor Opdrachtgever beschikbaar gestelde portaal. Deze informatie dient te allen tijde door Opdrachtgever opvraagbaar te zijn waarbij de informatie up to date is (maximaal 24 uur oud). De onderstaande informatie wordt kosteloos opgeleverd.<br><br>1. Totaaloverzicht aan ritten en kilometers per vervoersvorm (collectief aanvullend vervoer, vervoer naar dagbestedingslocatie, leerlingenvervoer) waarbij onderstaande onderdelen inzichtelijk worden gemaakt:<br>• Aantal ritten en totaal aantal afgelegde kilometers;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van deur-tot-deur vervoer;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van prioriteitsritten; |

| | |
|---|---|
| | • Aantal ritten en totaal aantal kilometers van kamer-tot-kamer vervoer;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van rolstoelvervoer (niet opklapbaar, vervoersgerechtigde maakt geen overstap);<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van vervoer per scootmobiel;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van solovervoer;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van vervoer met reizen voor in het voertuig;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers van vervoer per personenauto (geïndiceerd als medische noodzaak door Opdrachtgever);<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers waarbij een medisch geïndiceerde begeleider is meegereden;<br>• Aantal ritten en totaal aantal kilometers met meereizenden en aantal meereizenden;<br>• Herkomst- en bestemmingsadressen met postcode;<br>• Het afgesproken vertrektijdstip en het daadwerkelijke vertrektijdstip, alsmede het verschil in minuten;<br>• Aantal en omvang van overschrijdingen van de maximale wachttijd bij vertrek;<br>• Aanduiding overschrijding maximale omrijdtijd;<br>• Afgesproken aankomsttijdstip en het daadwerkelijke aankomsttijdstip alsmede het verschil in minuten;<br>• Het aantal no- show/loze ritten, uitgesplitst indien mogelijk naar oorzaak (bijvoorbeeld vervoersgerechtigde, vervoerder, overmacht);<br>• Calamiteiten die zich hebben voorgedaan;<br>• Een overzicht van piek- en daluren, uitgesplitst naar dag en uur, met vermelding van het aantal ritten per tijdsblok;<br>• Intensief gebruik Wmo-vervoer;<br>• Een overzicht van vervoersgerechtigden binnen het Wmo-vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer) die in een periode van een jaar meer dan 1800 kilometer hebben afgelegd.<br><br>2. Overzicht per vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling per vervoersstroom op de punten zoals benoemd bij punt 1 in deze eis. |
| 165. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf (5) werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door Opdrachtgever. |

*Kwaliteitsborging & sturing*

| *Kritische prestatie- indicatoren (Kpi's)* | |
|---|---|
| 166. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort en stuurt Opdrachtgever structureel op een aantal vastgestelde kritieke prestatie- indicatoren (KPI's). Ook ziet contractmanagement toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op.<br>In één op één gesprekken met Opdrachtnemer in de vorm van contractmanagementgesprekken worden de prestaties en KPI's besproken en nadien vastgelegd.<br><br>Naast informatie die structureel wordt gebruikt om te monitoren gebruiken we ook informatie die incidenteel kan worden gebruikt om inzicht te krijgen in aspecten van de ondersteuning.<br><br>Per jaar kunnen bepaalde thema's worden uitgelicht waar het contractmanagement zich op richt. Opdrachtgever kan hierbij gericht informatie verzamelen. De thema's kunnen per jaar verschillen en worden door Opdrachtgever bepaald op basis van de ontwikkelingen binnen de scope van de dienstverlening, signalen uit de praktijk, uitkomsten van de reguliere monitoring en de informatie die beschikbaar is vanuit contractmanagement. |
| 167. | **Structurele kritische indicatie- indicatoren** |

| Onderdeel | Omschrijving | Werkwijze | Norm/ Beoordeling |
|---|---|---|---|

| ALGEMEEN | | | |
|---|---|---|---|
| Stiptheid Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer) | Marge ophaaltijdstip bij ritten op gewenst ophaalstijdstip: 15 minuten voor tot 15 minuten na gewenst ophaaltijdstip. | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand. |
| Stiptheid Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer) | Marge uitstaptijdstip bij ritten met een gewenste aankomsttijd: 30 minuten voor gewenst aankomsttijdstip | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand. |
| Stiptheid Wmo- vervoer (collectief aanvullend vervoer) | Omrijdtijd: bij een combinatie van meerdere vervoersgerechtigden binnen één rit: mag de omrijdtijd per vervoersgerechtigde niet meer bedragen dan 20 minuten. De omrijdtijd is de tijd die door de combinatie extra wordt toegevoegd aan de directe reistijd van de vervoersgerechtigde. | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand. |
| Stiptheid leerlingenvervoer & Wmo- vervoer naar dagbestedingslocatie | Marge ophaaltijdstip bij ritten van school of dagbestedingslocatie naar huisadres: binnen 15 minuten na tijdstip einde school/dagbesteding | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand. |
| Stiptheid leerlingenvervoer & Wmo- vervoer naar dagbestedingslocatie | Marge uitstaptijd bij ritten naar school of dagbestedingslocatie: 15 tot 5 minuten voor aanvang school of dagbesteding. | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand. |
| Stiptheid leerlingenvervoer | De totale individuele verblijftijd per rit van een vervoersgerechtigde leerling in het vervoermiddel bij leerlingenvervoer bedraagt maximaal 60 minuten. De verblijftijd loopt vanaf het moment van instappen tot het moment van uitstappen, inclusief | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 92% van alle ritten per kalendermaand. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | eventuele omrijtijd en tussenstops. | | |
| **Klachten Wmo- en leerlingenvervoer** | Het aantal ingediende klachten en uitingen van ontevredenheid en het percentage gegrond verklaarde klachten zijn minimaal. Deze geven inzicht in de kwaliteit van het Wmo- en leerlingenvervoer. Een hoog aantal, met name gegronde klachten, kan een signaal zijn dat de kwaliteit of communicatie onvoldoende is. | Opdrachtnemer rapporteert maandelijks in de vorm van een rapportage die beschikbaar wordt gesteld in het portaal. Opdrachtnemer rapporteert het aantal ontvangen klachten/uitingen van ontevredenheid, doorlooptijd, aard van de klachten, uitkomst van de afhandeling en eventueel genomen verbetermaatregelen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs de klachtenregistratie en rapportages op te vragen en hierover in gesprek te gaan met Opdrachtnemer. | ≥ 95% van de klachten wordt binnen 10 werkdagen inhoudelijk beantwoord.<br><br>100% van de klachten wordt afgehandeld conform de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.<br><br>Het maximaal aantal klachten per 1000 uitgevoerde ritten per maand mag niet meer bedragen dan 3 (0,3%). |
| **Telefonie Wmo- en leerlingenvervoer** | De wachttijd aan de telefoon bedraagt gemiddeld per maand niet meer dan 40 seconden.<br><br>Wachttijd: met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van Opdrachtnemer. | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 95% |
| **Telefonie Wmo- en leerlingenvervoer** | De wachttijd aan de telefoon is per gesprek maximaal 120 seconden. | Maandelijkse aanlevering door Opdrachtnemer in een rapportage beschikbaar gesteld in portaal. | ≥ 95% |
| **Duurzaamheid Wmo- en leerlingenvervoer** | Opdrachtnemer houdt zich aan de contractueel afgesproken hoeveelheid | De meting vindt plaats op basis van het aantal ingezette | Minimaal 100% naleving van het afgesproken aantal |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | emissievrije voertuigen die wordt ingezet voor de uitvoering van Wmo- en leerlingenvervoer. De meting vindt plaats op basis van het aantal ingezette voertuigen per maand in verhouding tot de afgesproken aantallen in de overeenkomst.<br><br>De inzet van emissievrije voertuigen draagt direct bij aan de uitvoering van duurzaamheidsambities en klimaatdoelstellingen. Ook voorkomt het dat duurzaamheidsafspraken vrijblijvend worden en draagt het bij aan een gezondere leefomgeving. | voertuigen per maand in verhouding tot de afgesproken aantallen. | emissievrije voertuigen. |
| **Facturatie Wmo- en leerlingenvervoer** | Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat het declaratieproces zorgvuldig en volgens planning wordt uitgevoerd, zodat beide partijen tijdig inzicht hebben in kosten en budgetuitputting. Nacalculaties verstoren het financiële proces en zorgen voor onzekerheid in de begrotingscyclus. Er dient te worden gestuurd op voorspelbaarheid, transparantie en administratieve betrouwbaarheid. | Opdrachtgever controleert de factuur op datum van ontvangst.<br>Opdrachtgever monitort goedkeurings-percentages.<br>Opdrachtgever beoordeelt of aanvullende correcties of nabetalingen noodzakelijk zijn geweest.<br>Opdrachtgever beoordeelt trend en herhaling. | Minimaal 95% van de facturen die in één keer correct is en overeenkomt met de geregistreerde ritten (gemeten over periode van 1 jaar). |

| *Contractmanagement* | |
|---|---|
| 168. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever zorgt voor monitoring, analyse, contracttoetsing en stimulering van verbeteringen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer en de interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Contractmanagement ziet toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op. Opdrachtgever plant gedurende de looptijd van de overeenkomst vier (4) tactische contractmanagementgesprekken per kalenderjaar en twee (2) strategische contractmanagementgesprekken per kalenderjaar. Operationele overleggen vinden plaats indien de uitvoering van de overeenkomst daartoe aanleiding geeft. Opdrachtgever kan, indien ontwikkelingen in de uitvoering, prestaties, risico's, klachten, afwijkingen of escalaties daartoe aanleiding geven, aanvullende overleggen met Opdrachtnemer inplannen. Opdrachtnemer is gehouden hieraan medewerking te verlenen. De uitkomsten van deze gesprekken worden door de Opdrachtgever vastgelegd in een gespreksverslag met verbeter- en ontwikkelpunten en |

consequenties. Voor dit overleg wenst Opdrachtgever één contactpersoon van Opdrachtnemer die inzake de overeenkomst beslissingsbevoegd is. De contractmanager kan voor controle op kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid wanneer noodzakelijk de onafhankelijk toezichthouder rechtmatigheid verbonden aan Capelle aan den IJssel raadplegen.

| Niveau contract-manage-ment-gesprek | Doel | Activiteiten | Deelnemers vanuit opdrachtgever | Frequentie per jaar |
|---|---|---|---|---|
| Strategisch | Richting geven aan beleid, kaders en bestuurlijke verantwoording van de inkoop en uitvoering | - Vaststellen inkoop- en contractmanagementstrategie;<br>- (Her) formuleren prestatie-indicatoren;<br>- Kaders stellen voor risico- en relatiemanagement;<br>- Evalueren van totale contractprestaties en strategische doelen;<br>- Bespreken van relatie en samenwerking;<br>- Bespreken van marktontwikkelingen en strategische risico's. | Kwaliteits-adviseur & Contract-manager | Halfjaarlijks, twee (2) keer per jaar |
| Tactisch | Vertalen van strategische kaders naar uitvoerbare afspraken en sturing op resultaten (prestatie & samenwerking) | - Monitoren prestaties/KPI's en risico's;<br>- Analyseren voortgang;<br>- Opstellen en opvolgen verbeteringen/wijzigingen;<br>- Relatiebeheer met Opdrachtnemer; (contractgesprekken)<br>- Voorbereiden evaluaties;<br>- Behandelen van escalaties vanuit operationeel niveau. | Contract-manager | Vier (4) keer per jaar |
| Operationeel | Uitvoeren van contractafspraken en bewaken van kwaliteit en dagelijkse samenwerking met aanbieders | - Afstemming over behandeling van klachten;<br>- Afstemming over prestaties;<br>- Bespreking naleving van afspraken;<br>- Bespreken gesignaleerde afwijkingen. | Contract-beheerder & contract-manager | Naar behoefte, indien de uitvoering van de overeen-komst daartoe aanleiding geeft. |

*Controle en toezicht*

169. **Wmo- en leerlingenvervoer:** gemeenten zijn binnen de Wmo 2015 verantwoordelijk gesteld voor de kwaliteit, continuïteit en de rechtmatigheid van Wmo- voorzieningen die zij aan haar burgers in het kader van de Wmo biedt. Om die kwaliteit, rechtmatigheid en continuïteit te waarborgen is in de wet bepaald dat gemeenten moeten toezien op deze voorzieningen. Deze wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak is neergelegd in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo. De Opdrachtnemer heeft een bij wet verplichte samenwerking met zowel de toezichthouder Wmo- kwaliteit alsook de toezichthouder Wmo- rechtmatigheid. Opdrachtnemer stelt alles ten doel om een onderzoek gestart door de toezichterhouder te doen slagen en stelt hierbij medewerkers beschikbaar voor gesprekken met de toezichthouder. Ook dient wanneer noodzakelijk inzage te worden geboden in diverse registraties of verklaringen omtrent gedrag van medewerkers en overige documenten die

| | |
|---|---|
| | de Wmo- toezichthouder noodzakelijk acht. Het onderzoek kan zowel gericht zijn op kwaliteitszorg en/of rechtmatigheid. |
| 170. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer beschikt over een agressieprotocol waarin beschreven staat hoe wordt omgegaan met agressie (zowel verbaal als fysiek) tegen medewerkers en vervoersgerechtigde en handelt hier ook naar. Als er sprake is van een strafbaar feit, doet Opdrachtnemer aangifte bij de politie. |
| *Sanctiebeleid/escalatieladder* | |
| 171. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever kan maatregelen nemen tegen Opdrachtnemer als Opdrachtnemer niet voldoet, tenzij er aantoonbare externe oorzaken zijn die buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen. Maatregelen worden opgelegd volgens de escalatieladder.<br><br>Met betrekking tot de sturing en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in Opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door Opdrachtgever anderzijds. In voorkomende gevallen kan het echter zo zijn dat de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en het geven (en opvolgen) van een aanwijzing geen vertrouwen meer geeft in een gedragsverandering en Opdrachtgever en Opdrachtnemer er gezamenlijk niet meer uitkomen. Bij het niet of onvoldoende nakomen van de bepalingen uit de overeenkomst en/of de eisen zoals gesteld in het programma van eisen en/of bij het niet voldoen aan de in de KPI's opgenomen absolute norm, kan Opdrachtgever de escalatieladder toepassen. Deze escalatieladder kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen. |

| Stappen | | Toelichting |
|---|---|---|
| 1. | Analyse van gegevens | In het kader van de nakoming van de overeenkomst, de eisen uit het pakket van eisen en het stimuleren van verbetering, verzamelt Opdrachtgever gegevens en rapportages over de dienstverlening van Opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare historische gegevens, ontvangen signalen en de kennis en informatie binnen de organisatie van Opdrachtgever. |
| 2. | Gesprek en verbeterplan | Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever (contractmanagement) en Opdrachtnemer, spreekt Opdrachtgever de Opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichthouders of andere deskundigen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hiervoor om een nadere toelichting en informatie vragen en afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van Opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kan Opdrachtgever de (frequentie) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiele controle door toezichthouders uit laten voeren). Bij onvoldoende resultaat volgt ingebrekestelling. |
| 3. | Ingebrekestelling | Opdrachtgever geeft een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzing(en) of stuurt een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken op basis van een verbeterplan te verhelpen. |
| 4. | Verzuim | Als de aanwijzingen bij stap 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt verzuim in en is Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5 laten onverlet alle verdere rechten die Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst. |
| | 5a. | Maatregel: terugvordering | Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige facturaties van Opdrachtnemer (inclusief) de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig facturatiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning. |
| | 5b. | Maatregel: tariefaanpassing | Opdrachtgever kan als maatregelen opleggen: prestaties en tarieven aanpassen en/of het tarief zoals opgenomen in de overeenkomst tijdelijk met 5% te verlagen. |
| | 5c. | Maatregel: beëindiging of ontbinding | Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische mogelijkheden, mits de overtreding daartoe aanleiding geeft en/of indien Opdrachtnemer in gebreke blijft na inzet van de maatregelen 5a en 5b ten aanzien van de uitvoeringseisen. |
| | Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan Opdrachtgever. De gevolgen van de niet- nakoming door Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever bepaald. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de Opdrachtnemer/bereidheid tot medewerking onderzoek, zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure, belangen van vervoersgerechtigden, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid. | | |
| 172. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de vervoersgerechtigden en vervoersgerechtigde leerling en zijn of haar ouder(s), verzorger(s). Opdrachtgever heeft het ook het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. Alsdan is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek van deze partij. | | |

*Financiële bepalingen*

| *Vergoeding* | |
|---|---|
| 173. | **Wmo- vervoer:** alleen uitgevoerde ritten komen voor vergoeding in aanmerking. No-showritten en loze ritten worden niet vergoed. |
| 174. | **Wmo- vervoer:** voor het meereizen van toegestane huisdieren wordt geen extra eigen bijdrage geheven aan de vervoersgerechtigde of vervoersgerechtigde leerling of kosten aan Opdrachtgever doorberekend. |
| 175. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de kosten voor het gebruik van portalen voor het verzenden van persoonsgegevens of het gebruik van portalen zoals eerder omschreven kunnen niet aan instellingen/zorgaanbieders, vervoersgerechtigden, vervoersgerechtigde leerlingen of Opdrachtgever worden doorberekend. |
| 176. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** eventuele kosten van een veerpont of tolweg, inclusief alle vervoersgerechtigden, vervoersgerechtigde leerlingen en meereizenden/begeleiders, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| 177. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** opdrachtgever dient maandelijks aan de vervoersgerechtigde inzicht te geven hoeveel de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage bedraagt en op welke ritten en kilometers de bijdrage in de kosten/reizigersbijdrage is gebaseerd. Opdrachtnemer dient wanneer een vervoersgerechtigde dit wenst ieder kalenderjaar aan het einde van het jaar een totaaloverzicht aan te bieden met gereden ritten en de daarbij behorende |

| | |
|---|---|
| | afgelegde kilometers en de eigen bijdrages/reizigersbijdragen die in rekening zijn gebracht. Opdrachtnemer dient deze digitaal of per post aan de vervoersgerechtigde te doen toekomen. |
| 178. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer kan geen kosten in rekening brengen voor het wachten op een dagbestedingslocatie, bestemming van vervoersgerechtigde, schoollocatie, buitenschoolse opvang of logeerhuis. |

| *Facturatie* | |
|---|---|
| 179. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding voor de in de overeenkomst overeengekomen prestatie(s) wordt achteraf aan Opdrachtnemer betaald. Hiertoe dient Opdrachtnemer bij Opdrachtgever maandelijks een e- factuur in. Opdrachtnemer stuurt per vervoersstroom (leerlingenvervoer, vervoer naar dagbestedingslocatie en collectief aanvullend vervoer) een separate e- factuur in. |
| 180. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de factuur moet een duidelijke opdrachtbenaming en indien van toepassing het ordernummer te vermelden. Ook dient de factuur een duidelijke specificatie te bevatten welke vervoersstroom het betreft leerlingenvervoer, vervoer naar dagbestedingslocatie, collectief aanvullend vervoer, in overeenstemming met het gestelde in het programma van eisen, te bevatten. |
| 181. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer stelt iedere factuur digitaal beschikbaar via een door Opdrachtnemer aangeboden portaal, zodat Opdrachtgever de e-factuur zelfstandig kan raadplegen en downloaden. De e-factuur (zonder onderlegger) wordt ook toegestuurd naar facturen@capelleaandenijssel.nl.<br>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de factuur uiterlijk op de laatste kalenderdag van de maand volgend op de maand waarin de prestatie is geleverd, beschikbaar is in het portaal.<br>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de facturen gedurende de periode van de overeenkomst beschikbaar blijven in het portaal. |
| 182. | **Leerlingenvervoer:** voor analyse- en controle van de maandelijkse e- factuur, verzamelt Opdrachtgever ritgegevens (zie onderlegger bij e- factuur) en legt deze digitaal vast. Opdrachtgever ontvangt een e- factuur voor het daadwerkelijk aantal uitgevoerde ritten per vervoersgerechtigde leerling. Opdrachtnemer factureert uitsluitend ritten die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en waarvoor Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om ritten leerlingenvervoer uit te voeren. Opdrachtgever geeft naast opdracht voor uitvoer van ritten opdracht welke opslag(en) bij de vervoersgerechtigde leerling geldt/gelden. Opslagen mogen alleen in rekening worden gebracht als Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven (dus medisch geïndiceerd door Wmo- adviseur) en de opslag ook daadwerkelijk is toegepast bij de betreffende rit. Mutaties in de opslagen worden alleen door Opdrachtgever doorgevoerd.<br>Opdrachtnemer brengt geen vergoeding in rekening voor:<br>- Studiedagen;<br>- Schoolvakanties;<br>- Dagen waarop de vervoersgerechtigde leerling afwezig is, ongeacht de reden.<br>Voor deze dagen en situaties stelt Opdrachtnemer geen factuur op.<br><br>Als onderlegger bij de e-factuur levert Opdrachtnemer ter controle van de e- factuur onderstaande informatie op:<br><br>- Totaal aantal uitgevoerde ritten;<br>- NAW- gegevens van vervoersgerechtigde leerling;<br>- Cliëntnummer Opdrachtgever vervoersgerechtigde leerling;<br>- Datum van de rit;<br>- Ophaal- en afzetlocatie;<br>- Reistijd per rit;<br>- Afgesproken vertrektijdstip heenrit en daadwerkelijk tijdstip van vertrek heenrit;<br>- Afgesproken vertrektijdstip retourrit en daadwerkelijk tijdstip van verstrek retourrit;<br>- Meegenomen hulpmiddelen;<br>- De directe reisafstand in kilometers, tussen woon- of verblijfsadres en het schooladres en wordt vermeld met één decimaal achter de komma. De daadwerkelijk door het voertuig gereden afstand tijdens de rit is niet bepalend. De afstand die het voertuig aflegt doordat |

| | |
|---|---|
| | tijdens een gecombineerde rit andere vervoersgerechtigde leerlingen worden opgehaald en/of weggebracht, wordt niet meegenomen in de directe reisafstand van de betreffende vervoersgerechtigde leerling.<br>- Het aantal no-show ritten;<br>- Kenteken ingezet voertuig;<br>- Emissievrije kilometers;<br>- Opslagen die doorbekerend worden uitgesplitst per opslag;<br>- Naam van eventuele onderaannemer (bedrijfsnaam) die rit uitvoert.<br><br>De onderlegger wordt aangeboden in een Excel- bestand alsook in een in te lezen CSV- bestand. De onderlegger wordt maandelijks beschikbaar gesteld in het door Opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gestelde portaal.<br>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos alle onderliggende ritregistraties, waaronder planningsgegevens en digitale ritinformatie (zoals boordcomputer- of GPS-gegevens). |
| 183. | **Vervoer naar dagbestedingslocatie:** voor analyse- en controle van de maandelijkse e- factuur, verzamelt Opdrachtgever ritgegevens (zie onderlegger bij e- factuur) en legt deze digitaal vast. Opdrachtgever ontvangt een e- factuur voor het daadwerkelijk aantal uitgevoerde ritten per vervoersgerechtigde. Opdrachtnemer factureert uitsluitend ritten die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en waarvoor Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om ritten naar dagbestedingslocatie uit te voeren. Opdrachtgever geeft naast opdracht voor uitvoer van ritten opdracht welke opslag(en) bij de vervoersgerechtigde geldt/gelden. Opslagen mogen alleen in rekening worden gebracht als Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven (dus medisch geïndiceerd door Wmo- adviseur) en de opslag ook daadwerkelijk is toegepast bij de betreffende rit. Mutaties in de opslagen worden alleen door Opdrachtgever doorgevoerd.<br>Als onderlegger bij de e-factuur levert Opdrachtnemer ter controle van de e- factuur onderstaande informatie op:<br><br>- Totaal aantal uitgevoerde ritten;<br>- NAW- gegevens van vervoersgerechtigde;<br>- Cliëntnummer Opdrachtgever vervoersgerechtigde;<br>- Datum van de rit;<br>- Ophaal- en afzetlocatie;<br>- Reistijd per rit;<br>- Afgesproken vertrektijdstip heenrit en daadwerkelijk tijdstip van vertrek heenrit;<br>- Afgesproken vertrektijdstip retourrit en daadwerkelijk tijdstip van verstrek retourrit;<br>- Meegenomen hulpmiddelen;<br>- De directe reisafstand in kilometers, tussen woon- of verblijfsadres en het adres van de dagbestedingslocatie en wordt vermeld met één decimaal achter de komma. De daadwerkelijk door het voertuig gereden afstand tijdens de rit is niet bepalend. De afstand die het voertuig aflegt doordat tijdens een gecombineerde rit andere vervoersgerechtigden worden opgehaald en/of weggebracht, wordt niet meegenomen in de directe reisafstand van de betreffende vervoersgerechtigde;<br>- Het aantal no-show ritten;<br>- Kenteken ingezet voertuig;<br>- Emissievrije kilometers;<br>- Opslagen die doorberekend orden uitgesplitst per opslag;<br>- Naam van eventuele onderaannemer (bedrijfsnaam) die rit uitvoert.<br><br>De onderlegger wordt aangeboden in een Excel- bestand alsook in een in te lezen CSV- bestand. De onderlegger wordt maandelijks beschikbaar gesteld in de door Opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gesteld portaal.<br>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos alle onderliggende ritregistraties, waaronder planningsgegevens en digitale ritinformatie (zoals boordcomputer- of GPS-gegevens). |
| 184. | **Wmo- vervoer (alleen collectief aanvullend vervoer):** voor analyse- en controle van de maandelijkse e- factuur, verzamelt Opdrachtgever de volgende gegevens en legt deze digitaal vast. Opdrachtgever ontvangt een e- factuur voor het daadwerkelijk aantal uitgevoerde ritten per |

| | |
|---|---|
| | vervoersgerechtigde. Opdrachtnemer factureert uitsluitend ritten die daadwerkelijk zijn uitgevoerd en waarvoor Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om ritten collectief aanvullend vervoer uit te voeren. Opdrachtgever geeft naast opdracht voor uitvoer van ritten opdracht welke opslag(en) bij de vervoersgerechtigde geldt/gelden. Opslagen mogen alleen in rekening worden gebracht als Opdrachtgever hiertoe opdracht heeft gegeven (dus medisch geïndiceerd door Wmo- adviseur) en de opslag ook daadwerkelijk is toegepast bij de betreffende rit. Mutaties in de opslagen worden alleen door Opdrachtgever doorgevoerd.<br>Als onderlegger bij de e-factuur levert Opdrachtnemer ter controle van de e- factuur onderstaande informatie op:<br><br>- Totaal aantal uitgevoerde ritten;<br>- NAW- gegevens van vervoersgerechtigde;<br>- Cliëntnummer Opdrachtgever vervoersgerechtigde;<br>- Datum van de rit;<br>- Ophaal- en afzetlocatie;<br>- Reistijd per rit;<br>- Afgesproken vertrektijdstip heenrit en daadwerkelijk tijdstip van vertrek heenrit;<br>- Afgesproken vertrektijdstip retourrit en daadwerkelijk tijdstip van verstrek retourrit;<br>- Daadwerkelijk meegenomen hulpmiddelen;<br>- De directe reisafstand in kilometers tussen woon- of verblijfsadres en het adres van de bestemmingslocatie en wordt vermeld met één decimaal achter de komma. De daadwerkelijk door het voertuig gereden afstand tijdens de rit is niet bepalend. De afstand die het voertuig aflegt doordat tijdens een gecombineerde rit andere vervoersgerechtigden worden opgehaald en/of weggebracht, wordt niet meegenomen in de directe reisafstand van de betreffende vervoersgerechtigde;<br>- Het aantal no-show ritten;<br>- Aantal vervoerde personen;<br>- Kenteken ingezet voertuig;<br>- Emissievrije kilometers;<br>- Opslagen die doorberekend orden uitgesplitst per opslag;<br>- Naam van eventuele onderaannemer (bedrijfsnaam) die rit uitvoert.<br><br>De onderlegger wordt aangeboden in een Excel- bestand alsook in een in te lezen CSV- bestand. De onderlegger wordt maandelijks beschikbaar gesteld in de door Opdrachtnemer kosteloos beschikbaar gesteld portaal.<br>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos alle onderliggende ritregistraties, waaronder planningsgegevens en digitale ritinformatie (zoals boordcomputer- of GPS- gegevens). |
| 185. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** wanneer zich in de praktijk een situatie voordoet waarbij het uitvoeren van Wmo-en leerlingenvervoer niet verantwoord is, zoals bij KNMI- code oranje, kan Opdrachtnemer een financiële vergoeding ontvangen.<br>Van een vergoedbare uitvalsituatie is sprake als:<br>• het vervoer op last van Opdrachtgever en/of een bevoegde instantie wordt gestaakt, en<br>• dit verband houdt met extreme weersomstandigheden (waaronder in ieder geval KNMI- code rood, alsmede KNMI- code oranje in combinatie met een aantoonbare veiligheidsafweging of besluit tot opschorting van vervoer).<br><br>De vergoeding is als volgt:<br>• de eerste en tweede werkdag van een aaneengesloten uitvalsperiode wordt overgegaan tot vergoeding van 50% van de gemiddelde historische omzet (dezelfde periode in het voorgaande jaar, dan wel als dit niet mogelijk is, over de voorgaande 4 weken).<br>• vanaf de derde werkdag zal aanbestedende dienst, mits opdrachtnemer hiertoe een gemotiveerd verzoek indient, overgaan tot een vergoeding van 80% van de gemiddelde historische omzet (dezelfde periode in het voorgaande jaar, dan wel – indien dit niet mogelijk is – over de voorgaande 4 weken).<br>De vergoeding blijft uitsluitend bedoeld ter dekking van vaste lasten (waaronder personeelskosten en materieel). Opdrachtnemer blijft gehouden om kosten gedurende de uitvalperiode zoveel |

| | |
|---|---|
| | mogelijk te beperken en dient de vaste kosten op verzoek van Opdrachtgever met bewijslast te onderbouwen. |
| 186. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever is gerechtigd om steekproefsgewijs controles of audits uit te voeren of te laten uitvoeren op de facturatie en onderliggende administratie. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer alle inzet om facturering zoveel als mogelijk regelarm te realiseren en actief mee te werken aan de doorontwikkeling van het facturatieproces in de toekomst. Het initiatief hiervoor ligt bij Opdrachtgever. |
| 187. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** in geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer van de corresponderende debetfactuur. Daarnaast vermeldt Opdrachtnemer expliciet de reden van de creditering. Deze toelichting bevat minimaal dezelfde relevante gegevens als op de debetfactuur, waaronder cliëntnummer van de Opdrachtgever van de betreffende vervoersgerechtigde/vervoersgerechtigde leerling en de (gemuteerde) rit waarop de creditering betrekking heeft. Ook de creditfactuur wordt beschikbaar gesteld in de door de Opdrachtnemer aangeboden portaal.<br>Correcties op een factuur moeten apart aangeleverd door middel van een creditfactuur. Deze correcties mogen niet verrekend worden in een debetfactuur. |
| 188. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe of aangepaste werkwijzen invoeren ten behoeve van een administratieluw, efficiënt en lean ingerichte uitvoering in het facturatie- en betalingsproces. De Opdrachtnemer werkt kosteloos en tijdig mee aan de implementatie van deze gewijzigde werkwijzen en aan het gebruik van daarbij behorende (digitale) toepassingen en processen, voor zover deze redelijkerwijs uitvoerbaar zijn en geen onevenredige belasting vormen voor de Opdrachtnemer. |

| *Indexering* | |
|---|---|
| 189. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** de tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd, voor het eerst per 1 januari 2028, op basis van de Nea- index, zoals vastgesteld door Panteia. Opdrachtnemer meldt de betreffende kostenontwikkeling jaarlijks binnen 2 weken na publicatie van de NEA- index schriftelijk aan Opdrachtgever, voorzien van een controleerbare onderbouwing. Zonder deze melding mag indexering niet worden verwerkt in de factuur.<br><br>**Uitzondering bij het achterwege blijven van indexering Wmo- en leerlingenvervoer**<br>Als in enig kalenderjaar geen toepassing is gegeven aan bedoelde Nea- indexering, ongeacht de reden daarvan, wordt in het daaropvolgende jaar uitsluitend geïndexeerd over de periode van één (1) jaar. Van indexering over meerdere jaren is daarom nimmer sprake. |

| *Accountantscontrole* | |
|---|---|
| 190. | **Wmo- en leerlingenvervoer:** opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk zes (6) maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de facturen evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van het Wmo- en leerlingenvervoer. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat:<br>- De gegevens volgens de maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van Opdrachtnemer en kennen een betrouwbaarheid van 95%;<br>- De te hanteren goedkeuringstolerantie wordt gesteld op 1% voor onjuistheden en 3% voor onzekerheden.<br>- De maandelijks verstrekte gegevens zijn geregistreerd in de administratie van Opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten; |

| | |
|---|---|
| | - De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);<br>- De Opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief in de declaratie heeft toegepast.<br>- De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden route en in de declaratie heeft toegepast;<br>- De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;<br>- Geen facturatie plaatsvindt van routes die niet uitgevoerd zijn;<br>- De gefactureerde omzet betrekking heeft op de overeenkomst;<br>- Minimaal 95% van de gedeclareerde ritten voorzien dient te zijn van GPS- data waaruit de gereden route blijkt.<br><br>Als de controleverklaring niet goedkeurend is, wordt een boete opgelegd. Bij overschrijding van beide toegestane tolerantiepercentages, worden beide boetes opgelegd.<br><br>Als de goedkeuringstolerantie voor onjuistheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: (percentage onjuistheden – 1) x € 5.000,-,<br><br>Als de goedkeuringstolerantie voor onzekerheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: (percentage onzekerheden – 3) x € 2.000,-. |