EURO MANAGEMENT CONSULTANTS



Bijlage 7 | Programma van Eisen

Vervoer op maat

Provalu

© Copyright 2026, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 | De Opdracht 4
Hoofdstuk 2 | Uitvoeringseisen 6
Hoofdstuk 3 | Kwaliteitszorg personeel Opdrachtnemer 9
Hoofdstuk 4 | Voertuigen 11
Hoofdstuk 5 | Bereikbaarheid van de Opdrachtnemer 12
Hoofdstuk 6 | Duurzaamheid 13
Hoofdstuk 7 | Managementinformatie 14
Hoofdstuk 8 | Implementatieplan 15
Hoofdstuk 9 | Communicatie en evaluatie 16
Hoofdstuk 10 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) 17
Hoofdstuk 11 | Service Level Agreement (SLA) 19
Hoofdstuk 12 | Prijzen 20
Hoofdstuk 13 | Facturering en betalingsvoorwaarden 22
Hoofdstuk 14 | Social Return On Investment (SROI) 23
Hoofdstuk 15 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden 24

Hoofdstuk 1 | De Opdracht

1.1 Algemene dienstverlening

Opdrachtgever heeft binnen haar organisatie in totaal circa 49 medewerkers die aangewezen zijn op het Vervoer op maat. De Opdrachtnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van dit Vervoer op maat. Dit voert de Opdrachtnemer uit op basis van de te vervoeren medewerkers.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de routeplanning. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en de te vervoeren medewerkers tijdig bij het wijzigen van routes en past het vervoersschema met opstaptijden en-plaatsen hierop aan. De medewerkers van Opdrachtgever wonen voor het overgrote deel binnen de gemeenten Hillegom, Lisse, Katwijk, Noordwijk, Teylingen, Oegstgeest en Wassenaar.

Opdrachtgever verstrekt tijdig de actuele gegevens over medewerkers, huisadressen of opstapplaatsen, werklocaties, werkdagen, werktijden en relevante vervoersbehoeften. Opdrachtnemer is op basis daarvan verantwoordelijk voor het opstellen, actualiseren en uitvoeren van het route- en tijdsplan overeenkomstig de eisen uit het Programma van Eisen en Bijlage 10.

De Opdrachtnemer is verplicht het route- en tijdsplan op een zo efficiënt mogelijke wijze uit te voeren zodat de reistijd voor de medewerkers zoveel mogelijk wordt beperkt.

1.2 CAO

De Opdrachtnemer komt de verplichtingen voortvloeiende uit de Nederlandse wettelijke voorschriften betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, waaronder de algemeen verbindend verklaarde Collectieve Arbeidsovereenkomst voor Zorgvervoer en Taxi inclusief verbindend verklaarde bepalingen en opvolgende CAO's (de 'CAO') stipt na.

Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde partijen voldoen aan alle toepasselijke wettelijke arbeidsvoorwaarden en aan de cao-bepalingen die op grond van de werkingssfeer en eventuele algemeenverbindendverklaring op hun personeel van toepassing zijn, inclusief opvolgende regelingen. Dit betreft, afhankelijk van de feitelijke dienstverlening en werkingssfeer, onder meer de cao voor Zorgvervoer en Taxi. Opdrachtnemer toont op verzoek de naleving aan.

Informatie over de Nederlandse wettelijke voorschriften betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, waaronder de CAO, kan worden verkregen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te 's-Gravenhage.

1.3 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst aan alle op de uitvoering toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet personenvervoer 2000, het Besluit personenvervoer 2000 en de daarop gebaseerde regelgeving.

Voor taxivervoer met voertuigen met maximaal 8 passagierszitplaatsen (9-persoons) beschikt Opdrachtnemer over de wettelijk vereiste ondernemersvergunning. De ingezette chauffeurs beschikken over een geldige chauffeurspas taxi en voldoen aan de overige wettelijke eisen voor taxivervoer.

In ieder voertuig is een geldig gewaarmerkt afschrift van deze vergunning aanwezig. De ingezette chauffeurs beschikken over het voor het voertuig vereiste rijbewijs D1 of D en, voor zover wettelijk vereist, over een geldige code 95.

Opdrachtnemer voldoet aan de toepasselijke regels voor arbeids-, rij- en rusttijden, tachograafgebruik en registratie. Voor zover een wettelijke uitzondering geldt, toont Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aan dat aan de voorwaarden van die uitzondering wordt voldaan.

Opdrachtnemer verstrekt de relevante vergunningen en bewijsstukken vóór aanvang van de dienstverlening en vervolgens op verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer meldt een schorsing, intrekking of beperking hiervan onmiddellijk schriftelijk aan Opdrachtgever.

Chauffeurs moeten voldoen aan de wettelijke arbeids-, rij- en rusttijdentoets.

Indien van toepassing wordt de OPOV-regeling door Opdrachtnemer nageleefd.

Hoofdstuk 2 | Uitvoeringseisen

2.1 Algemeen

Het Vervoer op maat omvat het vervoeren van medewerkers op vooraf vastgestelde ophaal- en brengtijden, vanaf de opstapplaatsen naar de betreffende werklocatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer vervoert alle door Opdrachtgever aangemelde medewerkers overeenkomstig hun vooraf kenbaar gemaakte vervoersbehoeften. Bij een direct veiligheidsrisico mag de chauffeur het vervoer tijdelijk onderbreken of niet aanvangen. Opdrachtnemer meldt dit onmiddellijk aan Opdrachtgever, zorgt voor passende opvang en stemt onverwijld een veilige oplossing af. Structurele uitsluiting van een medewerker vindt uitsluitend plaats op besluit van Opdrachtgever en met borging van passend alternatief vervoer.

In de toekomst kan een verschuiving van werkdagen en werktijden plaatsvinden. Dit zal altijd vooraf in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvinden.

Medewerkers van Opdrachtgever kunnen door de Opdrachtnemer niet worden uitgesloten van vervoer.

Het Vervoer op maat is daarnaast passend voor medewerkers met een handicap. Binnen de medewerkerspopulatie van Opdrachtgever zijn medewerkers met speciale persoonlijke aandachtspunten. De aantallen en omschrijvingen zijn meer in detail in Bijlage 10 beschreven. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van passend vervoer aan de genoemde medewerkers.

Het Vervoer op maat is passend voor de individuele, vooraf aan Opdrachtnemer gemelde vervoersbehoeften van medewerkers met een beperking. Opdrachtnemer zorgt voor geschikte voertuigen, hulpmiddelen, zitplaatsen en begeleiding, waaronder waar van toepassing een lage instap en ruimte voor een rollator of geleidehond. Persoonlijke aandachtspunten worden uitsluitend gedeeld voor zover dit noodzakelijk is voor een veilige en passende uitvoering.

2.2 Vervoersplan

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vervoersplan met een route- en ritplanning De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en de te vervoeren medewerkers minimaal 1 dag van tevoren wanneer routes en/of tijden wijzigen. Het vervoersschema, met de opstaptijden en-plaatsen, wordt hierop vervolgens aangepast. Bij onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte van een chauffeur, is het mogelijk een route- of ritplanning na dit moment nog aan te passen.

De Opdrachtnemer is verplicht om het vervoersplan op een zo efficiënt mogelijke wijze op te stellen, zodat de reistijd voor de medewerkers zoveel mogelijk wordt beperkt.

Het is niet toegestaan om het Vervoer op maat te combineren met een andere vorm van vervoer, anders dan de doelgroep binnen deze opdracht, zonder daarvoor eerst uitdrukkelijke toestemming te krijgen van de Opdrachtgever.

In Bijlage 10 zijn de momenteel te vervoeren medewerkers opgenomen voor het woon-werkverkeer van opstapplaats naar het adres van de Opdrachtgever. Hierin staan de volgende gegevens:

Opstapplaats (adres):	Het adres waarop een medewerker wordt opgehaald.
Postcode:	De bij de opstapplaats horende postcode.
Woonplaats:	De bij de opstapplaats horende woonplaats.

Werkadres:	Locatie waar de medewerker bij Opdrachtgever werkzaam is.
Locatie opstapplaats:	Het type locatie waar de medewerker wordt opgehaald (opstapplaats).
Kenmerk/opmerking:	Bijzonderheden/aandachtspunten met betrekking tot het vervoeren van de medewerkers, zoals een begeleidingshond of speciale persoonlijke aandachtspunten.

2.3 Werkdagen en bloktijden

Het vervoer voor de huidige medewerkers gebeurt op werkdagen van maandag tot en met vrijdag.

maandag t/m vrijdag	tussen 07:45 uur en 16:15 uur.
Eventuele middagritten	tussen 11:45 uur en 12:30 uur.

2.4 medewerkerspopulatie

Momenteel zijn er in totaal 49 medewerkers aangewezen op het Vervoer op maat.

Voor sommige medewerkers gelden beperkingen met betrekking tot het vervoer. Het gaat hierbij bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, om een lage instap, medewerkers die slecht of niet ter been zijn of medewerkers die voorin moeten zitten. Binnen de huidige totale medewerkerspopulatie zijn er de volgende aandachtspunten:

- Rolstoelvervoer: 1 medewerker.
- Speciale persoonlijke aandachtspunten: een aantal medewerkers hebben speciale persoonlijke aandachtspunten: zie Bijlage 10.

In Bijlage 10 is het overzicht van de medewerkerspopulatie (per 1 november 2026) opgenomen.

Het Vervoer op maat moet passend zijn voor de medewerkerspopulatie met een beperking. Opdrachtnemer moet rekening houden met de eventuele beperkingen van medewerkers.

2.4.1 Mutaties medewerkerspopulatie

Het aantal te vervoeren medewerkers wijzigt voor en tijdens de uitvoering van de opdracht. Wanneer een nieuwe medewerker wordt aangemeld bij het Vervoer op maat, dan moet deze binnen 1 werkdag meevervoerd kunnen worden.

2.5 Bezettingsgraad

De gemiddelde bezettingsgraad van de 9-persoonsbussen is ≥ 70%. De bezettingsgraad wordt gemeten door te kijken naar de hoogste bezetting van een voertuig (exclusief chauffeur) tijdens een rit.

2.6 Ophaal- en terugbrengmarges

medewerkers worden tussen 15 en 5 minuten voor aanvang van de werktijd op locatie gebracht. medewerkers mogen daarnaast niet later dan 10 minuten na het einde van de werktijd bij een locatie worden opgehaald, tenzij de Opdrachtgever daar toestemming voor heeft gegeven.

2.7 Maximale verblijfstijd in vervoermiddel

Voor het Vervoer op maat geldt dat de maximale beladen reistijd 120 minuten per werkdag (heen- en terugreis) bedraagt, waarbij de maximale beladen reistijd per medewerker niet meer dan 60 minuten per rit bedraagt.
Er zijn (mogelijk) enkele uitzonderingen waarvoor toestemming van Opdrachtgever noodzakelijk is; hier kan een hogere maximumtijd gelden.

2.8 Melding incidenten

Wanneer zich tijdens het vervoer incidenten (vertraging en/of gedrag van medewerkers) voordoen, zullen deze onmiddellijk aan de vervoerscoördinatoren van Opdrachtgever gemeld worden.

2.9 Controle op de uitvoering van het vervoer

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, bijvoorbeeld via een steekproef, controle uit te oefenen op de uitvoering van het vervoer.

2.10 Rolstoelvervoer

Voor vervoer waarbij de medewerker in de rolstoel blijft zitten, gebruikt Opdrachtnemer een voor dat vervoer geschikt en toegelaten voertuig, een veilig vastzetbare rolstoel en een passend rolstoel- en inzittendenbevestigingssysteem. Opdrachtnemer voert het vervoer uit volgens de in de aanbestedingsstukken aangewezen versie van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden. Vastzetsystemen voldoen aan NEN-ISO 10542 of een aantoonbaar gelijkwaardige norm. De chauffeur is aantoonbaar geïnstrueerd en controleert vóór vertrek de bevestiging van de rolstoel en de inzittendenbeveiliging. Bij twijfel over veilig vervoer wordt de procedure voor veiligheidsrisico's gevolgd.

Hoofdstuk 3 | Kwaliteitszorg personeel Opdrachtnemer

3.1 Algemeen

De Opdrachtnemer is verplicht chauffeurs in te zetten conform de bepalingen over rij- en rusttijden in de toepasselijke rijtijdenwetgeving.

De Opdrachtnemer zet per route zoveel mogelijk een vaste chauffeur in, zodat de contacten tussen de chauffeur en de medewerkers optimaal zijn. Tevens is een vervangende chauffeur beschikbaar.

Opdrachtnemer verstrekt na gunning kosteloos aan Opdrachtgever een kopie van de chauffeurspas van iedere taxichauffeur.

3.2 Eisen aan chauffeurs

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar in te zetten chauffeurs voldoen aan de volgende eisen:

- beschikken over de noodzakelijke geldige rijvaardigheidsbewijzen;
- voor taxivervoer beschikken over een geldige chauffeurspas taxi;
- beschikken over een actuele VOG met relevant screeningsprofiel;
- beschikken over sociale vaardigheden;
- beschikken over een servicegerichte instelling tegenover de medewerkers;
- beschikken over kennis en vaardigheden met betrekking tot de doelgroep, en kunnen op een juiste wijze met de medewerkers om gaan;
- beschikken over een geldig EHBO-diploma of minimaal een certificaat levensreddende handelingen;
- voldoen aan de toepasselijke wetgeving voor het vervoer en handelen conform de relevante voorschriften;
- herkenbaar zijn als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding;
- de Nederlandse taal spreken;
- veilig vervoer verrichten, vrij van alcohol, verdovende middelen en andere middelen die het rijgedrag beïnvloeden;
- niet roken in en naast het vervoermiddel;
- erop toezien dat er in de vervoermiddelen niet gerookt wordt;
- niet eten en drinken in het vervoermiddel;
- erop toezien dat er in de vervoermiddelen niet gegeten wordt;
- een goede kennis hebben van wegen, straten en bestemmingslocaties binnen het vervoersgebied;
- kennis hebben van de voor hen geldende bepalingen die in de Overeenkomst worden opgenomen, en zich hieraan houden;
- geen roekeloos rijgedrag vertonen.

3.3 Eisen aan dienstverlening van chauffeurs

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar in te zetten chauffeurs dienstverlening verrichten die voldoet aan de volgende eisen:

- er zorg voor dragen dat orde en rust in de voertuigen worden gehandhaafd en geen schade ontstaat aan personen en/of goederen;
- de sleutels uit het contactslot halen bij het verlaten van het vervoermiddel;
- erop toezien dat alleen medewerkers meerijden die door Opdrachtgever aangemeld zijn;

- rekening houden met specifieke kenmerken en opmerkingen van medewerkers, zoals opgenomen in Bijlage 10;
- de contactpersoon van Opdrachtgever en medewerkers waarschuwen bij vertragingen groter dan 10 minuten;
- indien nodig, behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen;
- toezien op het gebruik van gordels, voor zover van toepassing;
- bij het vervoermiddel blijven;
- pas gaan rijden als alle passagiers zitten en de gordels omgedaan hebben.

3.4 Vervanging van een chauffeur

Bij het niet nakomen van een van de gestelde eisen in de paragrafen 3.1 tot en met 3.3 kan Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat de desbetreffende chauffeur wordt vervangen.

Hoofdstuk 4 | Voertuigen

4.1 Type vervoermiddelen

Het Vervoer op maat vindt plaats met 9-persoonsbusjes en/of taxi's en/of rolstoeltaxi's.

4.2 Eisen aan vervoermiddelen

De in te zetten vervoermiddelen voldoen aan onderstaande eisen:

- de vervoermiddelen beschikken over een geldige apk en voldoen aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn of zullen worden gesteld;
- de vervoermiddelen zijn, met het oog op voor het vervoer van gehandicapte medewerkers aangebrachte voorzieningen, goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer voor taxivervoer.
- de vervoermiddelen zijn, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, niet ouder dan 8 jaar;
- de 9-persoonsbusjes, taxi's en rolstoeltaxi's tijden volledig emissievrij (elektrisch of waterstof);
- de vervoermiddelen verkeren in technisch goede staat;
- De voertuigen en chauffeurs voldoen aan de actuele wettelijke eisen voor registratie van ritgegevens en arbeids- en rusttijden, waaronder Boordcomputer Taxi en Centrale Database Taxivervoer voor zover van toepassing;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van wettelijke en typegebonden veiligheidsmiddelen;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een noodhamer en gordelsnijder;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een airco;
- de vervoermiddelen zijn in de winterperiode voorzien van winterbanden of all-seasonbanden;
- in de vervoermiddelen mag niet gerookt zijn;
- in de vervoermiddelen is per zitplaats een goedgekeurde veiligheidsgordel aanwezig;
- in de vervoermiddelen is wettelijk goedgekeurde communicatieapparatuur aanwezig voor directe communicatie tussen centrale en het vervoermiddel;
- de vervoermiddelen hebben een representatief uiterlijk en zijn schadevrij;
- de vervoermiddelen zijn goed toegankelijk voor de te vervoeren medewerkers.

De vervoermiddelen voldoen daarnaast aan de duurzaamheidseisen zoals deze zijn beschreven in hoofdstuk 6 van dit document.

4.3 Rolstoelvervoer

Voor rolstoelvervoer geldt de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR).

Hoofdstuk 5 | Bereikbaarheid van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer dient op dagen dat het vervoer operationeel is, telefonisch bereikbaar te zijn van 06:00 uur tot 18:00 uur. Er dient bij de Opdrachtnemer gedurende genoemde periode personele bezetting aanwezig te zijn.

Opdrachtgever wenst dat één werknemer van Opdrachtnemer als vast aanspreekpunt fungeert, met een vaste vervanger, voor alle voorkomende vragen. De Opdrachtnemer zal kosteloos het vaste aanspreekpunt ter beschikking stellen.

Bij calamiteiten is de Opdrachtnemer immer 24/7 telefonisch beschikbaar. Welke telefoonnummer dit is, geeft Opdrachtnemer na gunning door.

Hoofdstuk 6 | Duurzaamheid

Duurzaamheid speelt een belangrijke rol binnen de uitvoering van het Vervoer op maat. Opdrachtnemer voert het Vervoer op maat uit met voertuigen waarbij Opdrachtnemer zich conformeert aan onderstaande duurzaamheidseisen.

Categorie M1, M2 en N1 (lichte voertuigen)

- vanaf 1 juli 2027:
  - ✓ volledig emissievrij zijn, dat wil zeggen: elektrische- of waterstofvoertuigen.

Hoofdstuk 7 | Managementinformatie

7.1 Eisen managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt aan het einde van elke kalendermaand en elk halfjaar een managementrapportage op. Deze managementrapportage bevat minimaal de volgende gegevens:

- aantal gereden ritten inclusief de vervoerde medewerkers;
- gemiddelde bezettingsgraad;
- gemiddelde reisduur (per rit) en afwijking daarvan;
- aantal ritten dat op tijd is;
- overzicht van het te vroeg (meer dan 15 minuten voor aanvang van de werktijd), of te laat (minder dan 5 minuten voor aanvang van de werktijd) brengen van de medewerkers;
- overzicht te laat (meer dan 10 minuten na afloop van de werktijd) ophalen van de medewerkers;
- overzicht van overschrijdingen van de maximale beladen reisduur van 60 minuten per rit;
- overzicht van de ingezette chauffeurs per route en van chauffeurswisselingen;
- incidenten tijdens het vervoer, zoals calamiteiten met voertuigen, goederen en/of passagiers;
- Invulling SROI;
- aantal en soort klachten, en de opvolging daarvan (klachtenafhandeling).

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk op de tiende werkdag na afloop van iedere kalendermaand een volledige managementrapportage over de voorgaande maand. De halfjaarlijkse rapportage bevat daarnaast een cumulatieve analyse van trends, oorzaken van afwijkingen, genomen maatregelen en prognoses. Opdrachtgever kan bij incidenten of structurele afwijkingen aanvullende rapportages verlangen.

In het kader van duurzaamheid levert Opdrachtnemer bij de managementinformatie ook de volgende informatie:

- Een overzicht van de voertuigen die zijn ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening, met per voertuig de volgende informatie:
  - ✓ Merk en type voertuig incl. kenteken en bouwjaar
  - ✓ Categorie
  - ✓ Klasse
  - ✓ Emissiestatus en-gegevens
  - ✓ Inzetperiode
  - ✓ Brandstof
- Een uitdraai van de gereden kilometers, per vervoersmiddel.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 8 | Implementatieplan

De Opdrachtnemer zal binnen 10 werkdagen na de definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de Opdrachtgever, waarin het volgende is opgenomen:

- plan van aanpak start van Vervoer op maat, met concrete mijlpalen, verantwoordelijken en bewijs van gereedheid voor de start dienstverlening;
- communicatie/kennismaking met Opdrachtgever en medewerkers voor start Vervoer op maat;
- werving personeel met opleiding en instructie;
- aanschaf vervoermiddelen;
- routeplan met medewerkers en ophaaltijden;
- communicatie met Opdrachtgever.

Hoofdstuk 9 | Communicatie en evaluatie

9.1 Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 uur en 17:30 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	HR-Adviseur	<invullen>	1e halfjaar iedere maand, daarna ieder kwartaal	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Manager Leren en Werken & Manager Finance en bedrijfsvoering	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Managementinformatie KPI Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

9.2 Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg een of meer actielijsten. De actielijsten die uit een overleg volgen, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

De tussen Partijen gedurende de evaluaties gemaakte afspraken die zijn vastgelegd in actielijsten hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de afspraken verkennend/informatief van aard zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 10 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

10.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder halfjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Tijdigheid ritten.
2. Maximale reistijd.
3. Duurzaamheidsafspraken.
4. Bezettingsgraad.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer ieder halfjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

10.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

- ≥ 95% van de ritten komen op tijd aan op locatie(s) van de Opdrachtgever.
  - Onder 'op tijd' wordt verstaan, tussen 15 en 5 minuten voor aanvang van de werktijd.
- ≥ 98% van de ritten worden uitgevoerd binnen de maximale beladen rittijd van 60 minuten.
- Opdrachtnemer voldoet voor 100% aan de duurzaamheidseisen rondom het wagenpark dat wordt ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening.
- De gemiddelde bezettingsgraad van alle ritten met 9-persoonsbussen over de meetperiode is ≥ 70%. De bezettingsgraad wordt gemeten door te kijken naar de hoogste bezetting van een voertuig (exclusief chauffeur) tijdens een rit.

10.3 Verbeterplan bij herhaaldelijk niet voldoen aan de KPI

Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer bij iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Overeenkomst.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Overeenkomst ontslaan de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 11 | Service Level Agreement (SLA)

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Hoofdstuk 12 | Prijzen

12.1 Prijzen

Opdrachtnemer werkt met een starttarief per rit, dat bedraagt:

- € 15,- voor een taxi en een 9-persoonsbus.
- € 22,50 voor een rolstoelbus.

Naast het starttarief wordt de prijs opgebouwd uit een beladen uurprijs. Het beladen tarief bij een rit wordt per minuut berekend, op basis van deze beladen uurprijs, welke voor alle ritten per voertuigsoort gelijk is.

Basis voor de berekening van deze beladen uren is het routeplanningssysteem Easy Travel, versie Easy Travel Europa, met de instelling 'snelste route'.
Indien Easy Travel een update krijgt, spreken Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk af wanneer zij overstappen naar de nieuwste versie van Easy Travel.

Voor Easy Travel gelden, ongeacht de in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

Wegtype	Snelheden (km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	**Percentages (%)**
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	**Snelheden (km/h)**
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

In de berekening van de beladen uren houdt Opdrachtnemer daarnaast rekening met de volgende instaptijden:

- 2 minuten voor reguliere instappers.
- 5 minuten voor rolstoelgebruikers.

Een rit is één aaneengesloten, vooraf goedgekeurde vervoersbeweging met één voertuig vanaf de eerste opstapplaats tot de laatste bestemming. Bij de eerste opstapplaats begint de berekening vanaf de instapbeweging van de medewerker.

De ritprijs bestaat uit één starttarief voor het goedgekeurde voertuigtype, vermeerderd met het bedrag dat op basis van de overeengekomen beladen uurprijs wordt berekend over de reistijd in minuten.

Extra voertuigen of splitsing van ritten leiden uitsluitend tot extra vergoeding na voorafgaande schriftelijke goedkeuring.

12.2 Incidenteel vervoer

Indien Opdrachtgever incidenteel vervoer wil afnemen van Opdrachtnemer, dan wordt dit gefactureerd volgens het vastgelegde starttarief, aangevuld met de in het prijsblad opgegeven beladen uurprijs voor het betreffende vervoermiddel.

12.3 Indexering

De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2027. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de berekening van de kostenontwikkeling door het NEA te Zoetermeer, specifieker het NEA voor indexering taxivoertuigen.

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt de voorgestelde indexering met een berekening/bewijs.

12.4 Btw

De vermelde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

12.5 Overige kosten

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen waaronder, maar niet uitsluitend, overhead, administratie, implementatiekosten, reistijd en reiskosten.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), uitgedrukt in Euro's, tenzij duidelijk anders is vermeld.

12.6 Bankgarantie

De Opdrachtnemer zal, na gunning, ten gunste van Opdrachtgever een onherroepelijke bankgarantie stellen tot zekerheid van de nakoming van zijn verplichtingen uit de tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot stand te brengen Overeenkomst. De bankgarantie bedraagt € 35.000,-. De bankgarantie geldt zolang de looptijd van de Overeenkomst loopt.

De bank van de Opdrachtnemer, die de bankgarantie heeft afgegeven, dient bij niet-nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer, op eerste verzoek van Opdrachtgever het bedrag ter hoogte van de bankgarantie aan Opdrachtgever te voldoen.

Hoofdstuk 13 | Facturering en betalingsvoorwaarden

13.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in pdf-format naar: crediteuren@provalu.nl.

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook ten minste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- specificatie aantal en omschrijving uitgevoerde ritten;
- prijs per rit en totaal aantal ritten.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.

13.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van een of meer betalingstermijnen door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van een of meer facturen op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet-betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debetnota's.

Hoofdstuk 14 | Social Return On Investment (SROI)

14.1 Algemeen

Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 3% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

Voorbeelden van SROI-invulling:

- invulling direct in de Opdracht als chauffeur en indirect in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld als receptionist, planner of administratief ondersteuner;
- sociaal inkopen en maatschappelijke initiatieven organiseren.

In Bijlage 12 zijn de Uitvoeringsvoorwaarden Social Return bijgevoegd.

Na gunning zal Opdrachtnemer binnen 10 dagen het Meldformulier voor SROI, zie Bijlage 13, invullen en opsturen naar socialreturn@provalu.nl.

14.2 Niet voldoen aan SROI-verplichting

Wanneer de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst het jaarlijks aan SROI te besteden bedrag niet volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari van het jaar dat volgt op het afgesloten kalenderjaar.

Hoofdstuk 15 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl