



**EU-aanbesteding leerlingenvervoer
gemeenten Cuijk, Grave Mill en Sint Hubert**

Programma van eisen

EU-aanbesteding leerlingenvervoer gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert

Programma van Eisen

in opdracht van
Gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert

Versie: 20 januari 2015

Kenmerk: FV/CGM-leerlingenvervoer 2015-2018/PVE

Inhoud

1. Leerlingenvervoer.....	1
1.1 Dienst.....	1
1.1.1 Beschrijving dienst.....	1
1.1.2 Uitvoering van de dienst	1
1.2 Opstapplaatsen.....	1
1.3 Overstapplaatsen	1
1.4.1 Leerlingenvervoer van andere gemeenten	2
1.4.2 Andere vormen van vervoer.....	2
1.5 Ritplanning.....	2
1.5.1 Nieuwe bestemmingen	3
1.5.2 Ophaal- en afzetmarges	3
1.5.3 Individuele verblijfstijd in een voertuig.....	3
1.5.4 Chauffeursinzet	3
1.6 Begeleiding	3
1.7 Ritadministratie	4
1.8 Implementatieplan	4
1.9 Inzet personeel.....	5
1.9.1 Chauffeurs	5
1.9.2 Overig personeel	6
1.9.3 WWB- of WSW-gerechtigden.....	6
1.10 Inzet materieel	6
1.10.1 Voertuigtypen.....	6
1.10.2 Algemene eisen	6
1.10.3 Milieueisen	6
1.10.4 Aanvullende eisen rolstoelvervoer.....	7
1.11 Rookverbod, alcoholverbod en orde.....	7
1.12 Hulpmiddelen	7
1.13 Bereikbaarheid centrale	7
1.14 Communicatie	8
1.15 Klachten, meldingen en evaluatie	8
1.15.1 Klachten.....	8
1.15.2 Meldingen.....	9
1.15.3 Evaluatie	9

1.16 Controle en toezicht	10
1.17 Continuïteit.....	10
1.18 Vergoeding voor de opdrachtnemer	10
1.18.1 Starttarief	10
1.18.2 Tarief per beladen voertuiguur	10
1.18.3 Voorbeeld vergoeding	11
1.19 Mutaties	13
1.20 Efficiënte planning ritten	13
1.21 Facturatie.....	13
1.22 Aansprakelijkheid	14
1.23 Indexering.....	14
1.24 Sanctiebeleid	14
1.25 Persoonsgegevens	15

1. Leerlingenvervoer

1.1 Dienst

1.1.1 Beschrijving dienst

- De uitvoering van het leerlingenvervoer is bestemd voor leerlingen die woonachtig zijn in de gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert.
- Met ingang van het schooljaar 2015-2016 betreft het totale vervoer bij benadering 204 leerlingen.
- Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen en opvoedkundige centra) kunnen vóór aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen.
- Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage.

1.1.2 Uitvoering van de dienst

Opdrachtgever stelt de eis dat het weliswaar toegestaan is de onderhavige opdracht of een deel daarvan in onderaanneming uit te voeren, maar de hoofdaannemer dient in zijn aanbieding te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s).

Hiertoe is in geval van het inhuren van personeel en/of wagenpark en/of centrale door een onderaannemer een getekende overeenkomst vereist. Deze overeenkomst dient bij de offerte te worden gevoegd en geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer en dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode.

1.2 Opstapplaatsen

Het is mogelijk tijdens de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van door de opdrachtgever opgegeven opstapplaatsen. Bij leerlingen die gebruik kunnen maken van een opstapplaats is dit in de leerlingenlijst aangegeven.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de opdrachtgever gerechtigd vanuit financieel/vervoerkundig oogpunt opstapplaatsen in te voeren of af te schaffen. Op dat moment zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om de mogelijkheden voor invoering of afschaffing van opstapplaatsen te bespreken. Invoering of afschaffing van opstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven uurtarieven en overige voorwaarden.

1.3 Overstapplaatsen

Het is niet toegestaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst of in de aanbieding uit te gaan van het gebruik van overstapplaatsen. Indien opdrachtgever dit tijdens de uitvoering van de overeenkomst toch wenselijk acht, zal zij hiertoe in overleg treden met de vervoerder.

1.4 Combinatiebeperkingen

Er worden voortsnog geen combinatiebeperkingen gesteld voor wat betreft het type leerlingen binnen een route. Gedurende het contract kunnen alsnog beperkingen worden gesteld. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden hierover dan in overleg.

1.4.1 Leerlingenvervoer van andere gemeenten

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (buiten de gemeenten die deelnemen aan deze aanbesteding) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit hoofdstuk en na uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer danwel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde school maar vanuit een andere gemeente (buiten de gemeenten die deelnemen aan deze aanbesteding) gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de opdrachtgever, dan dient de opdrachtnemer mee te werken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de opdrachtnemer van een andere gemeente reizen.

In uitzonderingsgevallen en voldoende gemotiveerd is de opdrachtgever gerechtigd om tot maximaal 2,5 procent van het aantal leerlingen uit een perceel te halen of niet onder te brengen in een perceel dat daarvoor is bedoeld. In ieder geval is de opdrachtgever hiertoe gerechtigd indien door samenwerking met andere gemeenten (kosten)voordelen kunnen ontstaan.

1.4.2 Andere vormen van vervoer

Het leerlingenvervoer van de opdrachtgever is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zoals WMO-, zorg- of werknemers, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming tenzij dit plaatsvindt op verzoek van de opdrachtgever.

1.5 Ritplanning

In de inschrijving dient het formulier met de ritplanning indicatoren opgenomen te worden. Het digitale formulier uit de bijlage is hiervoor leidend en dient volledig ingevuld bij de offerte te worden gevoegd. De gegevens op dit formulier dienen in ieder geval te voldoen aan de in de volgende subparagrafen opgenomen criteria.

Het bijvoegen van de complete ritplanning bij de inschrijving is derhalve niet noodzakelijk. Deze dient na gunning echter alsnog te worden aangeleverd, conform de als digitale bijlage opgenomen ritplanningformulieren. Dit formulier zal gedurende de gehele contractperiode van toepassing.

De inschrijver dient uit te gaan van een ritplanning waarbij voor iedere leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit vervoerkundig niet haalbaar is. Tijdens de uitvoering dient het ritplanningformulier naast de gegevens in de digitale bijlage tevens de tijden en dagen te vermelden waarop het vervoer plaatsvindt. Bovendien dient deze planning uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de opdrachtgever.

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Bestek verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning.

De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd. Dit kan tot gevolg hebben dat geen invulling kan worden gegeven aan het bepaalde in artikel 1.5.4.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing

zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen moeten door de opdrachtnemer zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school. De opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de scholen.

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen maximaal twee schooldagen, te vervoeren.

1.5.1 Nieuwe bestemmingen

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

De regeling van paragraaf 1.18 is onverkort van toepassing op het vervoer naar nieuwe bestemmingen. Dit houdt onder meer in dat het overeengekomen tarief per beladen inzetuur ongewijzigd blijft in geval van nieuwe bestemmingen.

1.5.2 Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten voor het aanvangstijdstip respectievelijk na het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

Inschrijvers dienen in de offerte uit te gaan van voorgaande ophaal- en afzetmarges. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd. Indien een dergelijke situatie zich voordoet treden de opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de eventuele vergoeding van wachttijd. Verruiming vindt uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

1.5.3 Individuele verblijfstijd in een voertuig

De individuele reistijd per leerling is gelimiteerd tot maximaal 90 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijdcriterium. Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk realiseerbare, reistijd. Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en toestemming van de opdrachtgever.

1.5.4 Chauffeursinzet

Voor elke rit dient een vaste groep van maximaal twee chauffeurs te worden ingezet. De inzet van andere chauffeurs op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste twee chauffeurs. In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo snel mogelijk, waar mogelijk vooraf, door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een opdrachtnemer kan zich bij de inzet van de vaste groep chauffeurs niet beroepen op personeelsswisselingen of bijvoorbeeld de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

1.6 Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer danwel een ouder/verzorger, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Voor

alle ritten geldt dat door de opdrachtnemer (in principe) geen begeleiding ingezet dient te worden.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer en begeleiding in te zetten vanuit de ouders/verzorgers/school/gemeente. In eerste instantie wordt onderzocht of een begeleider vanuit ouders/verzorgers/school/gemeente ingezet kan worden.

Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school/gemeente of vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling vanaf welk moment het basis beladen uurtarief per voertuigtype zal gaan gelden. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste leerling, wordt deze extra tijd derhalve vergoed.

Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 34,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de leerlingen. Vanaf het moment dat er derhalve geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven.

1.7 Ritadministratie

Voor analyse- en controle mogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

- totaal aantal uitgevoerde leerlingenritten;
- ritplanning (N.A.W.-gegevens, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen);
- aantal nog vrije zitplaatsen;
- overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;
- een overzicht van de ontvangen meldingen over het vervoer;
- incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of passagiers en/of ruzies;
- een overzicht van de ontvangen meldingen;
- een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd.

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer iedere maand ongevraagd en kosteloos digitaal aan de opdrachtgever verstrekken. Bovendien dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een kind gedurende minimaal vijf schooldagen afwezig is. Tevens dienen ongevallen ook per direct aan de opdrachtgever te worden gemeld.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren.

1.8 Implementatieplan

- De winnende inschrijver moet binnen twee weken na definitieve gunning van de opdracht een implementatieplan aanleveren aan de opdrachtgever.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde
- tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel, de eventuele aanschaf

of aanpassing van voertuigen en aan de wijze waarop contact met ouders/verzorgers plaatsvindt.

- Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

1.9 Inzet personeel

1.9.1 Chauffeurs

Aan de door de opdrachtnemer voor het vervoer in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur;
- is nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een recente verklaring omtrent gedrag van iedere in te zetten chauffeur;
- heeft een servicegerichte instelling;
- past goede sociale vaardigheden toe;
- draagt zorg voor de overdracht van de leerlingen aan de school en aan de ouders/verzorgers bij thuiskomst;
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en doelgroepenvervoer;
- heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoergebied;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen;
- indien er door scholen informatiebijeenkomsten worden georganiseerd dan dienen de chauffeur van routes naar deze scholen hierbij aanwezig te zijn. Dit betreft per school maximaal één bijeenkomst per schooljaar.

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
- De chauffeur zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- De chauffeur ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebuikt.
- De chauffeur zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur of door een door hem of haar aangewezen persoon/begeleider.
- Bij problemen met de kinderen worden de ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De chauffeur is verplicht dit te melden. Het vervoerbedrijf brengt de opdrachtgever direct op de hoogte.
- De chauffeur maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

- De chauffeur moet praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers dan wel de bereidheid deze kennis binnen een half jaar na gunning door middel van een cursus te verkrijgen.
- De chauffeur moet kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen.

- De chauffeur heeft ervaring in de omgang met kinderen met een handicap.

1.9.2 Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.
- Daarnaast dient de coördinator leerlingenvervoer de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring te hebben met het coördineren en plannen van leerlingenvervoer.

1.9.3 WWB- of WSW-gerechtigden

De inschrijvende partij is verplicht om bij voorkomende vacatures de opdrachtgever te benaderen met het verzoek om geschikte kandidaten aan te melden uit het WWB- of WSW-bestand.

1.10 Inzet materieel

1.10.1 Voertuigtypen

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

- taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers);
- taxibussen (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers);
- rolstoelbussen (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).

1.10.2 Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer).
- In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- In het voertuig is een lijst aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings-)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.
- Indien de medische situatie van een leerling het noodzakelijk maakt dient een voertuig met airco te worden ingezet.
- In de winterperiode dienen de voertuigen te zijn voorzien van winterbanden. Het is tevens toegestaan de voertuigen gedurende het gehele jaar te voorzien van All Weather / All Season banden.

1.10.3 Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

- Al het kleinschalige materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 5-norm.
- Indien nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
- De opdrachtnemer dient uiterlijk bij aanvang van ieder schooljaar opdrachtgever een lijst toe te zenden met gegevens over de voertuigen die ingezet worden ter uitvoering van de opdracht. Deze lijst dient de volgende gegevens te bevatten: Merk, model en kenteken.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.
- Alle chauffeurs moeten op de hoogte zijn van de inhoud van de cursus "Het Nieuwe Rijden" (of een vergelijkbare training die is gericht op zuinig rijgedrag).

1.10.4 Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- De inschrijver dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor inschrijvers van vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen (stichting Vilans).
- De rolstoelplaats wordt bereikt door een lift, of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

1.11 Rookverbod, alcoholverbod en orde

- De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in.
- De chauffeur en begeleider roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
- De opdrachtnemer verplicht zich er op toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
- Verder geldt er een verbod ten aanzien van andere verslavende middelen / (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden.
- Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer 2000.

1.12 Hulpmiddelen

In voorkomende situaties kan tijdens het vervoer een zitverhoger of kinderstoel gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de ouders/verzorgers verantwoordelijk voor de verstrekking van een dergelijk hulpmiddel. Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling een hulphond, Soho hond of blindengeleide hond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen. Indien voorgenoemde situatie zich reeds voordoet is hiervoor een aanvullende opmerking opgenomen in de leerlingenlijst.

1.13 Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is telefonisch bereikbaar voor ouders/verzorgers en andere belanghebbenden van de leerlingen, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling op het huisadres is afgezet. De opdrachtnemer dient in de inschrijving aan te geven op welke manier de centrale bereikbaar is (openingstijden, telefoon, e-mail, etc.) en geeft aan binnen welke tijdsspanne de klanten telefonisch te woord worden gestaan.

1.14 Communicatie

- De opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, schooltijden, adressen en reisdagen);
- De opdrachtnemer zal ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtgever: scholenlijst (NAW, schooltijden, adressen, vakanties en studiedagen).
- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling schriftelijk, uiterlijk één week voor de eerste schooldag van elk schooljaar en bij belangrijke wijzigingen in de ritplanning.
- De mededeling bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte informatie doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen en telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is.
- De opdrachtnemer dient uiterlijk een week voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen. Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning.
- De opdrachtnemer benoemt een “coördinator leerlingenvervoer” die zowel voor de opdrachtgever als voor de ouders/verzorgers en de onderwijslocaties direct aanspreekbaar is.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van een webapplicatie voor de communicatie (leerlinggegevens, mutaties, ziek- en betermeldingen, klachten, etcetera). De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen. De kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

1.15 Klachten, meldingen en evaluatie

1.15.1 Klachten

- Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
- De opdrachtgever draagt zorg voor een vervoerreglement met gedragsregels dat voorafgaand aan de start van het vervoer aan ouders/verzorgers wordt overhandigd. Dit reglement wordt doorgenomen met de opdrachtnemer. De opdrachtnemer brengt de betrokken chauffeurs op de hoogte van het reglement.

Aanname en registratie

- De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend.
- De opdrachtnemer kent aan iedere klacht een uniek nummer toe.
- De opdrachtgever ontvangt direct een afschrift van alle ontvangen klachten.
- Voor de melding van klachten over de opdrachtnemer wordt gewerkt met een centraal telefoonnummer.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever minimaal gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) reizigers.
- De opdrachtgever registreert van elke klacht de volgende gegevens:
 - naam indiener klacht;
 - aard en inhoud van klacht;
 - datum en aanvangstijdstip rit;
 - nummer route; naam en geboortedatum leerling;
 - naam school.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de klachtafname in eigen beheer te gaan organiseren (al dan niet via derden).

De opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de afhandeling van de gemelde klachten.

Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht bij de opdrachtnemer, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie. Een afschrift van de reactie van de opdrachtnemer wordt naar opdrachtgever verzonden.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende drie achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen 30 dagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klant niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de geschillencommissie waarbij de opdrachtnemer is aangesloten. De betrokken partijen dienen zich te schikken in de uitspraken van deze geschillencommissie.

1.15.2 Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger die meldt dat zijn of haar kind die ochtend niet is opgehaald.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - o naam indiener melding;
 - o aard en inhoud van melding;
 - o datum en aanvangstijdstip rit;
 - o nummer route;
 - o naam en geboortedatum leerling;
 - o naam school.

1.15.3 Evaluatie

- De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de geregistreerde klachten en meldingen.
- De opdrachtnemer rapporteert de opdrachtgever op basis van de unieke nummering van de klachten maandelijks over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling.
- Gedurende de eerste zes maanden zal minimaal één maal per twee maanden overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld. Na een half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. De opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg in het vervolg twee keer per schooljaar te houden. Dit vervolgoverleg kan ook telefonisch plaatsvinden.
- Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan, op aangeven van de opdrachtgever, maximaal vier keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een klanttevredenheidonderzoek uit te voeren.

(laten) voeren. Opdrachtnemer verleent hieraan, indien noodzakelijk, haar medewerking. De resultaten zullen met de opdrachtnemer worden besproken en indien nodig zal een actieplan worden opgesteld.

1.16 Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles zal worden getoetst of door de opdrachtnemer aan de in het Bestek gestelde eisen wordt voldaan.

1.17 Continuïteit

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

1.18 Vergoeding voor de opdrachtnemer

De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee componenten, te weten:

- starttarief per rit (vast tarief).
- tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief).

Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, dient de inschrijver in deze procedure te offeren.

1.18.1 Starttarief

Voor het starttarief per rit gelden de volgende tarieven per voertuigtype die gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering) worden gebruikt:

- taxi/ personenauto/ taxibus: € 9,00 per rit.
- rolstoelbus: € 16,00 per rit.

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd waardoor de inzet van een rolstoelbus noodzakelijk is. Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen dat in de route wordt aangedaan.

1.18.2 Tarief per beladen voertuiguur

- De (variabele) vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.
- De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de laatste versie van routeplanner Easy Travel Europa, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming (school). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de zes karakters postcode (vier cijfers + twee letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school).
- Gedurende de contractperiode kunnen er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken. De opdrachtgever hanteert het uitgangspunt dat per schooljaar de versie wordt gehanteerd die op 1 juni van het voorgaande schooljaar actueel was.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.

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

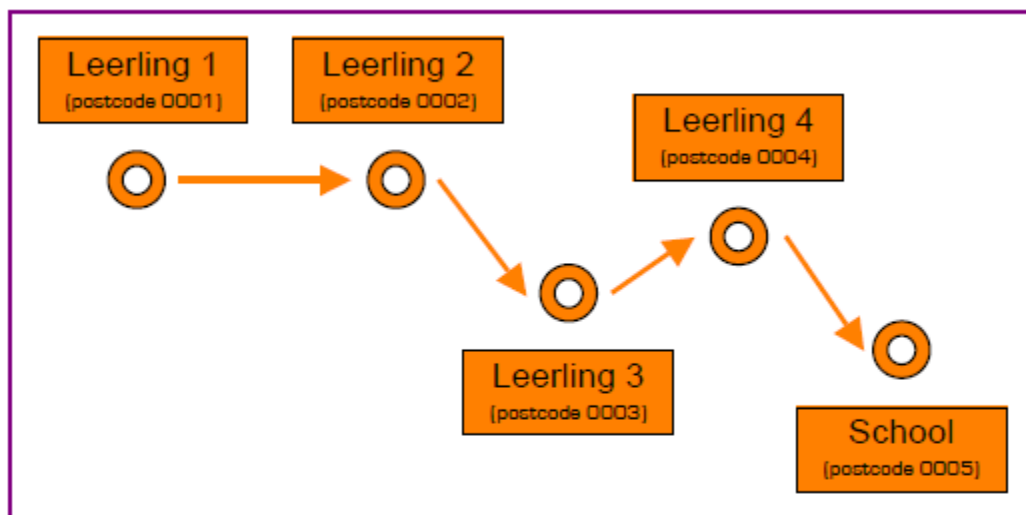
Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
Hoofdverbinding	80
Hoofdverbinding	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan 88	88
Stedelijk 50	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km 20	

Tabel 1.1: instellingen Easy Travel

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag één minuut instaptijd per leerling worden opgeteld (en 3 minuten in geval van een rolstoelgebonden leerling).
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van vijftien minuten) bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
- De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.

1.18.3 Voorbeeld vergoeding

In figuur 1.1 is een voorbeelduitwerking opgenomen van de aangehouden vergoedingssystematiek voor het vervoer van de opdrachtgever.



Figuur 1.1: voorbeeld vergoeding opdrachtnemer

De bij de figuur behorende berekening van de vergoeding voor de opdrachtnemer is uitgewerkt in tabel 1.2.

Gegevens rit		Vergoeding voor de rit	
Voertuigtype i	Taxi		
Aantal leerlingen	4		
Tarief per beladen voertuiguur	€ 30,00		
Vaste vergoeding (starttarief)	€ 9,00	Som vaste vergoeding	9,00
Variabele vergoeding			
Beladen reistijd (Easytravel)	58 min		
Extra reistijd door instap (1 min/II)	4 min		
Totaal beladen reistijd	62	Som variabele vergoeding	€31,00
		Vergoeding van de rit	€ 40,00

Tabel 1.2: voorbeeld berekening vergoeding opdrachtnemer

N.B. Bovenstaand is alleen de berekening van de heenrit (van huis/ophaaladres naar school/bestemming) weergegeven. De berekening van de terugrit (van school/bestemming naar huis/ophaaladres) verloopt via dezelfde systematiek.

1.19 Mutaties

- Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan vijf schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen, dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke leerling(en).
- Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet.
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel het totaal aantal reisminuten) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De opdrachtgever gaat ervanuit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De opdrachtnemers dienen ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus).
- Mochten gedurende de contractperiode andere voertuigtypes moeten worden ingezet, dan behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de opgedane prijsopgave te controleren bij het NEA.
- Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.

1.20 Efficiënte planning ritten

- De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
- Vlak voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever. De ritplanning zoals ingediend in de inschrijving geldt als referentiepunt.
- Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.
- Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van artikel 1.18.

1.21 Facturatie

- Iedere maand vindt verrekening plaats door de **som van de beladen reistijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving + **het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal ritten / voertuigtype**.
- De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten

plus de gegevens zoals vermeld in paragraaf 1.7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens in meegenomen te worden.

- De opdrachtnemer dient de facturen (inclusief de bijlagen) binnen veertien kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand in te dienen bij de gemeente Grave. De bijlagen worden digitaal verstrekt aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever betaalt dan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als digitale bijlage bij dit document is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in *.xls bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het facturatieproces te wijzigen en de factuur via derden te laten controleren.

1.22 Aansprakelijkheid

De opdrachtnemer dient zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren.

- De opdrachtnemer dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal acht personen, excl. chauffeur) minimaal 1 miljoen Euro per persoon te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.
- De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen.
- Inschrijver dient over bovengenoemde verzekeringsdekking te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden. De inschrijver dient de polis op eerste verzoek van de opdrachtgever te overhandigen.

1.23 Indexering

- De kostenontwikkeling in de tarieven (zowel de uurtarieven als het starttarief) worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer. Deze indexering is doorgaans in november bekend.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari voor het komende jaar.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2016.

1.24 Sanctiebeleid

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

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- wanneer de uitvoerder van de opdracht in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft.

Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

1.25 Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst of bij het niet gunnen van de opdracht, zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerlingen- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De door de opdrachtnemer verwerkte leerlingen- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens te verwerken en de verplichtingen die op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens op de verantwoordelijke rusten na te komen.

De volgende documenten zijn digitaal (in *.xls) bestandsformaat te downloaden vanaf de aanbestedingskalender (www.aanbestedingskalender.nl):

- Leerlingenlijst Cuijk
- Leerlingenlijst Grave
- Leerlingenlijst Mill
- Invulformulier indicatoren ritplanning
- Ritplanning
- Maandfactuur