



PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE B

EUROPESE AANBESTEDING REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
1.1	<i>Achtergrond</i>	5
1.2	<i>Opdrachtgever</i>	5
1.2.1	Percelen	5
1.2.2	Opdracht	6
1.2.3	Procesbeschrijving	6
1.2.4	Trends en ontwikkelingen	6
2	Programma van eisen Perceel 2, 3, 4	7
2.1	<i>Algemeen</i>	7
2.2	<i>Uitvoering</i>	7
2.2.1	Nieuwe aanmeldingen	7
2.2.2	Combinatiebeperkingen	7
2.2.3	Nieuwe bestemmingen	8
2.2.4	Ophaal- en afzetmarges	8
2.2.5	Individuele verblijfstijd	8
2.2.6	Opstap- en Overstapplaatsen	8
2.2.7	Inzet chauffeurs	9
2.2.8	Vaste zitplaats	9
2.2.9	Hulpmiddelen	9
2.2.10	Jeugdhulpvervoer	9
2.2.11	Stagevervoer	9
2.2.12	Rolstoelvervoer	10
2.2.13	Eisen aan de chauffeur	10
2.2.14	Eisen aan de dienstverlening van de chauffeur	10
2.2.15	Eisen aan (dienstverlening van) het overige personeel	11
2.2.16	Social return	11
2.3	<i>Materieel</i>	11
2.3.1	Algemene voertuigeisen	11

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.3.2	Inzet en toegankelijkheid materieel -----	12 -
2.3.3	Eisen minibussen en rolstoelbussen -----	12 -
2.3.4	Duurzaamheid voertuigen -----	12 -
2.3.5	Uitstraling voertuigen -----	12 -
2.4	<i>Communicatie</i> -----	13 -
2.4.1	Bereikbaarheid centrale -----	13 -
2.4.2	Vast aanspreekpunt -----	13 -
2.4.3	Communicatie Leerlingenvervoer -----	13 -
2.4.4	Communicatietool -----	15 -
2.4.5	Overleg Vervoerder, Opdrachtgever en Contractmanagementbureau -----	15 -
2.5	<i>Reizigerstevredenheid</i> -----	15 -
2.6	<i>Klachtenprocedure</i> -----	16 -
2.7	<i>Data-uitwisseling</i> -----	17 -
2.7.1	Dataprotocol -----	17 -
2.7.2	Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract -----	17 -
2.7.3	Informatiestandaard -----	18 -
2.7.4	Gps-toelevering -----	18 -
2.7.5	Datatoelevering -----	18 -
2.8	<i>Financiële zaken</i> -----	18 -
2.8.1	Tariefonderdelen -----	18 -
2.8.2	Vaste vergoeding per maand -----	19 -
2.8.3	Prijs per beladen kilometer per Leerling per rit -----	19 -
2.8.4	Startkilometers en toeslagen -----	19 -
2.8.5	Bonus/Malus regeling -----	20 -
2.8.6	Vergoeding mutaties -----	20 -
2.8.7	Efficiënte ritplanning -----	20 -
2.8.8	Facturatie -----	21 -
2.8.9	NEA-Indexering -----	21 -
2.9	<i>Overig</i> -----	21 -
2.9.1	Audit -----	21 -
2.9.2	Kwaliteitsmanagementsysteem -----	22 -
2.9.3	Ritadministratie -----	22 -
2.9.4	Verwerking persoonsgegevens -----	23 -
2.9.5	Implementatie -----	23 -
2.9.6	Accountantsverklaring -----	23 -

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Voor u ligt het Programma van Eisen Vervoer in het kader van de Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer hierna te noemen Leerlingenvervoer. Dit is het Leerlingenvervoer van 15 gemeenten in de provincie Utrecht verdeelt over 3 vervoerspercelen (de Percelen 2, 3 en 4).

Dit Programma van Eisen Vervoer maakt onderdeel uit van de Leidraad Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028. De bepalingen voor Inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de Leidraad. De vermelde bijlagen vindt u als afzonderlijke documenten bij de Leidraad. Dit Programma van Eisen “Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer” beschrijft de eisen waaraan de Vervoerder dient te voldoen, deze gelden voor ieder vervoersperceel afzonderlijk.

Door Inschrijving geeft de Vervoerder aan dat hij aan alle genoemde eisen en bepalingen, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen, voldoet.

1.2 Opdrachtgever

De volgende partijen zijn Opdrachtgever van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer (hierna te noemen Opdrachtgever):

- De gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Montfoort, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Vijfheerenlanden, de gemeente Wijk bij Duurstede, de gemeente Woerden en de gemeente Zeist.

De gemeente Zeist treedt op als penvoerder van de Opdrachtgever.

1.2.1 Percelen

De Perceelindeling van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer is als volgt:

2. Utrecht West (de gemeente Woerden, de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater en de gemeente Stichtse Vecht);
3. Lekstroom (de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein en de gemeente Vijfheerenlanden);
4. Zuidoost Utrecht (de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede en de gemeente Zeist);

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

1.2.2 Opdracht

De opdracht bestaat uit het bieden van Leerlingenvervoer en Jeugdhulpvervoer (hierna te noemen Leerlingenvervoer) van de Percelen 2, 3 en 4.

Vervoersvorm	Wettelijke kaders
Leerlingenvervoer	Wet op het primair onderwijs (WPO), Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en de Wet op de expertisecentra (WEC)
Jeugdhulpvervoer	Jeugdwet (JW)

Waar in dit document gesproken wordt over Leerlingen en/of Leerlingenvervoer wordt bedoeld:

- (Het vervoer van) Leerlingen met een beschikking voor een vervoersvoorziening Aangepast Vervoer op grond van de gemeentelijke verordeningen Leerlingenvervoer, en;
- (Het vervoer van) Jeugdigen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening Jeugdhulp met vervoer van of naar een locatie waar Jeugdhulp geboden wordt op grond van de gemeentelijke verordeningen voor Jeugdhulp.

Wanneer voor het Jeugdhulpvervoer een aanvullende of andere eis geldt dan voor het Leerlingenvervoer, dan wordt dit expliciet vermeld. Het aantal Leerlingen, de herkomsten en bestemmingen kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor het aantal Leerlingen en een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, (school)tijden en frequentie van het vervoer op een bepaalde peildatum per Perceel, wordt verwezen naar bijlage 7 B. Deze data gelden slechts als een indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.3 Procesbeschrijving

Binnen het proces van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer hebben partijen verschillende rollen, taken en verantwoordelijkheden. De precieze eisen ten aanzien van de taken voor de uitvoering van het Leerlingenvervoer zijn in dit Programma van Eisen nader gespecificeerd.

1.2.4 Trends en ontwikkelingen

We zien een toename in de vraag naar Leerlingenvervoer. Door bijvoorbeeld beperkte capaciteit in het passend onderwijs zien we een landelijke beweging over grotere afstanden. Tegelijkertijd neemt de druk op het beperken van de reistijd van Leerlingen toe. Deze tegenstrijdigheid kan de Opdrachtgever niet (zelfstandig) oplossen maar vraagt duidelijk aandacht in de uitvoering van de opdracht.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2 PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 2, 3, 4

2.1 *Algemeen*

Het Leerlingenvervoer is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit Vervoer te combineren met andere vormen van Doelgroepenvervoer zonder dat daarvoor voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever gegeven is. Concreet betekent dit dat Leerlingen (Leerlingenvervoer) en Jeugdigen (Jeugdhulpvervoer) wel in één voertuig gecombineerd mogen worden, maar dat voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist is om hen met andere Doelgroepen in één voertuig te vervoeren.

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de Vervoerder 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 wijzigingen door te voeren die effect hebben op de planning, bijvoorbeeld doordat Leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat er efficiënter kan worden gereden. Deze wijzigingen dienen door de Vervoerder zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, binnen drie werkdagen, te worden verwerkt.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, Kenmerken per Leerling en type bestemming.

Tijdens de uitvoering van de opdracht is Vervoerder zelf verantwoordelijk wijzigingen in de openingstijden van scholen (waaronder ook schoolvakanties) bij te houden.

2.2 *Uitvoering*

2.2.1 Nieuwe aanmeldingen

De Vervoerder is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde Leerlingen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de derde werkdag gerekend vanaf het moment van aanmelding, te vervoeren. Een uitzondering hierbij is de stand still periode van 2 weken aan het begin van het schooljaar.

2.2.2 Combinatiebeperkingen

Binnen de doelgroep van het Leerlingenvervoer is er geen sprake van combinatiebeperkingen, tenzij bepaalde (type) Leerlingen niet gecombineerd kunnen worden. Het combineren van het Leerlingenvervoer met Leerlingenvervoer van andere gemeenten (andere dan de Opdrachtgever) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat de Vervoerder dan wel de Opdrachtgever mogelijkheden ziet om Leerlingen met eenzelfde bestemming, maar vanuit een ander Perceel/gemeente, gecombineerd te vervoeren dan dient de Vervoerder deze

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

combinatiemogelijkheid in kaart te brengen en voor te leggen aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever geen belemmeringen ziet en een andere Opdrachtgever hier tevens mee akkoord gaat, zal hiertoe schriftelijk toestemming worden verleend.

2.2.3 Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Vervoerder wordt afgesloten. De Vervoerder is verplicht deze Leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde werkdag na aanmelding te vervoeren. Voor het Jeugdhulpvervoer wordt een termijn gehanteerd van maximaal twee werkdagen.

2.2.4 Ophaal- en afzetmarges

De Aflevertijd en Ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van (les)activiteiten, respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de desbetreffende Leerling. Vervoerders dienen van deze ophaal- en afzetmarges uit te gaan. Tijdens de uitvoering van het Vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De Vervoerder kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de Opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Dit kan bijvoorbeeld indien de betreffende school een "pleinwacht" heeft waardoor een warme overdracht van de leerling mogelijk is. De opdrachtgever verwacht een stiptheidspercentage van 95% op tijd rijden. Hieronder wordt verstaan dat leerlingen in de ochtend maximaal 15 min voor aanvang lestijd en niet later dan aanvang lestijd aanwezig zijn en voor de middagritten geldt dat leerlingen niet eerder dan het einde van de lestijd en niet later dan maximaal 15 minuten na het einde van de lestijd worden opgehaald. Op de stiptheid is een malusregeling van toepassing.

2.2.5 Individuele verblijfstijd

De Individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gemaximeerd op 75 minuten. We streven ernaar dat de Individuele verblijfstijd van Leerlingen zo kort mogelijk is, tenzij dit in verband met de afstand niet mogelijk is.

Voor de gemeenten in perceel 2 geldt: het uitgangspunt dat hierbij wordt gehanteerd is 1.5 maal de reistijd, met een maximum van 1.5 uur.

2.2.6 Opstap- en Overstapplaatsen

Het gebruik van Opstapplaatsen en overstapplaatsen is niet toegestaan, tenzij anders wordt besloten door de Opdrachtgever. Wanneer door Opdrachtgever tot het gebruik van een Opstapplaats of overstapplaats wordt besloten, worden deze ingericht in goed overleg met Vervoerder en betrokken ouders/verzorgers.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.2.7 Inzet chauffeurs

De Opdrachtgever gaat uit van één vaste chauffeur per route met indien mogelijk een vaste vervanger. Per route is de inzet van twee vaste chauffeurs, volgens een vaste wekelijkse/dagelijkse structuur ook toegestaan.

2.2.8 Vaste zitplaats

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben Leerlingen bij voorkeur een vaste zitplaats in het voertuig. Op verzoek van Opdrachtgever wordt door Vervoerder een zitplaats ter beschikking gesteld voor een Begeleider wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever een begeleider nodig is. De kosten van de begeleider zijn Declarabel, deze mag als een reguliere deelnemer meegenomen worden in de vergoedingssystematiek.

2.2.9 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De Opdrachtgever stelt de Vervoerder verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien (naar het oordeel van ouders/verzorgers) een afwijkend hulpmiddel nodig is om de Leerling veilig te vervoeren, dienen ouders/verzorgers dit hulpmiddel zelf beschikbaar te stellen bij aanvang van de rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft gedurende de (les)activiteit op de bestemming, zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden. Daarnaast kan het voorkomen dat een Leerling een Assistentiehond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De Vervoerder dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

2.2.10 Jeugdhulpvervoer

Het Jeugdhulpvervoer kent geen eenduidig patroon en heeft daarnaast nog een aantal specifieke kenmerken zoals bijvoorbeeld:

- De start is niet planbaar. Het vervoer is niet vanaf aanvang van het schooljaar maar moet soms ad hoc gedurende het jaar geregeld worden;
- De duur varieert van bijvoorbeeld enkele weken tot bijvoorbeeld anderhalf jaar;
- De tijden zijn variabel: niet 5 dagen per week, geen zelfde aanvangs- en eindtijd, vaak maar enkele dagen, soms aansluitend op het (speciaal) onderwijs;
- Het Vervoer is ook tijdens schoolvakanties en mogelijk ook in het weekend;
- De jeugdige wordt niet altijd vervoerd vanuit de thuissituatie. Jeugdhulpvervoer is vervoer van en/of naar een locatie waar Jeugdhulp geboden wordt. Dit betekent dat één adres een willekeurig ander adres kan zijn.

2.2.11 Stagevervoer

Stagevervoer geldt alleen indien de Opdrachtgever hiervoor opdracht geeft. Opdrachtgever toetst of de stage onderdeel uitmaakt van het onderwijsprogramma van de school die de Leerling bezoekt.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

Stagevervoer vindt alleen plaats onder de reguliere schooltijden of in aansluiting daarop. In overleg van Opdrachtgever kan hier op afgeweken worden).

2.2.12 Rolstoelvervoer

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

- Praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Kennis hebben en het kunnen toepassen van de geldende code VVR.
- Kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).

2.2.13 Eisen aan de chauffeur

De Vervoerder draagt er zorg voor dat de chauffeurs hun taak uitvoeren zoals van een goed functionerend chauffeur verwacht mag worden in het kader van vervoer van de doelgroepen zoals genoemd in de Overeenkomst. In dat kader dient de chauffeur van het Leerlingenvervoer in ieder geval, maar niet alleen, te voldoen aan de volgende punten. De chauffeur:

- is in staat met Leerlingen en hun ouders/verzorgers te communiceren;
- is correct en representatief gekleed (bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding of uniform);
- is als chauffeur van het Leerlingenvervoer voor de Leerling herkenbaar (bijvoorbeeld door middel van een badge of uniform);
- past 'Het nieuwe rijden' toe;
- is in het bezit van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie. Het certificaat dient door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut te zijn afgegeven. Het is toegestaan gebruik te maken van eigen BHV-instructeurs als zij door het Oranje Kruis hiertoe gecertificeerd zijn.
- is op de hoogte van de specifieke (gedrags)Kenmerken van de Leerlingen in de route (aangeleverd door de Opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de Vervoerder).
- is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en de Vervoerder dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- is in het bezit van een goedgekeurde en geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- rookt niet in de nabijheid van het schoolplein, ook niet wanneer de chauffeur op dat moment aan het wachten is zonder reizigers.

2.2.14 Eisen aan de dienstverlening van de chauffeur

Extra eisen die in ieder geval aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld. De chauffeur:

- werkt reizigersgericht en heeft een dienstverlenende instelling;
- zet het voertuig uit bij het wachten op Leerlingen en bij het in- en uitstappen van Leerlingen en haalt de sleutel uit het voertuig als hij/zij het voertuig verlaat;
- draagt er zorg voor dat er geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens de ritten;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- signaleert eventuele problemen en communiceert deze via eigen organisatie aan Opdrachtgever;
- gaat discreet om met persoonlijke informatie die door Leerlingen gedeeld wordt en gebruikt deze gegevens niet voor contacten buiten het werk.

Alle personeelsleden in dienst van de Vervoerder zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst en na beëindiging daarvan verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Zij tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring met de Vervoerder.

2.2.15 Eisen aan (dienstverlening van) het overige personeel

Aan het centrale personeel van de Vervoerder worden de volgende extra kwaliteitseisen gesteld. Dit personeel:

- heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- beschikt over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- heeft actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt.

2.2.16 Social return

De Opdrachtgever heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Verdere uitleg hierover staat in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.10.

2.3 Materieel

2.3.1 Algemene voertuigeisen

- Alle voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer en voldoen aan de eisen van het TX-Keurmerk.
- In het voertuig dient extra aanwezig te zijn:
 - Een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter.
 - Een blusdeken.
 - Een gevulde EHBO-koffer, die voldoet aan de DIN 13164 waarvan de houdbaarheidsdatum nog niet verstreken is.
 - Een noodhamer.
- Alle voertuigen dienen veilig, comfortabel, goed onderhouden en rookvrij te zijn.
- Tussen 1 november en 1 april dienen de voertuigen tenminste voorzien te zijn van all weatherbanden met mud & snow codering.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- De Vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor het Leerlingenvervoer in te zetten voor andere vormen van taxivervoer mits dit niet ten koste gaat van de uitvoering van deze opdracht.

2.3.2 Inzet en toegankelijkheid materieel

De Vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig:

- toegankelijk is voor de betreffende Leerling;
- voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de betreffende Leerling. De Vervoerder dient rekening te houden met het feit dat Leerlingen mogelijk beschikken over kenmerken vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

2.3.3 Eisen minibussen en rolstoelbussen

Daarnaast geldt aanvullend dat minibussen en rolstoelbussen:

- zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 20 centimeter. Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter. Indien de instap van het voertuig hoger is, dient een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd te worden. Losse opstapjes zijn niet toegestaan;
- zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen (niet verplicht voor taxipersonenauto), bij voorkeur uitgevoerd in een zwavelgele kleur en op nader aan te geven plaatsen voorzien van een greep profiel en/of kinbeschermer;
- zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel;
- rolstoelbussen zijn voorzien van een plateaulift en geen hellingbaan. Er zit geen niveauverschil in de vloer in de bus. Voertuigen zoals bijvoorbeeld een VW Caddy met rolstoelplaats (alleen type met horizontale vloer is toegestaan) mogen ingezet worden met een hellingbaan;
- rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de geldende richtlijnen voor het rolstoelvervoer en de geldende richtlijnen voor chauffeurs Code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).

2.3.4 Duurzaamheid voertuigen

De eisen op het gebied van duurzaamheid voertuigen staan opgenomen in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.9. In het kader van de gunningscriteria kunnen daar ook hogere percentages vanaf 1-1-2026 aangeboden worden.

2.3.5 Uitstraling voertuigen

- De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.
- Ieder voertuig dient goed herkenbaar te zijn als Regiotaxi Utrecht-voertuig, in principe door middel van vaste bestickering volgens de stijlwijzer Regiotaxi Utrecht (bijlage 23). Voor voertuigen of zaken waarin de stijlwijzer niet voorziet, vindt vooraf overleg met de Vervoerder plaats.
- Reclame- of andere uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- Het voorzien van de voertuigen van de naam van de Vervoerder in een naar verhouding bescheiden grootte (maximaal 50% van het regiotaxi logo) is toegestaan.
- Wanneer Opdrachtgever besluit dat “reclame” uitingen voor de Opdrachtgever mogelijk moeten zijn, moet de Vervoerder daar medewerking aan verlenen.

2.4 Communicatie

2.4.1 Bereikbaarheid centrale

De centrale van de Vervoerder is op alle dagen dat het vervoer operationeel bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar (tegen lokaal tarief) tussen 06.30 uur en 19.00 uur en totdat de laatste Leerling zijn plaats van bestemming heeft bereikt.

2.4.2 Vast aanspreekpunt

De Vervoerder benoemt een vast aanspreekpunt die zowel voor de Opdrachtgever als voor het Contractmanagementbureau direct en rechtstreeks aanspreekbaar is gedurende de periode dat de centrale bereikbaar moet zijn. Bij afwezigheid heeft dit aanspreekpunt een vaste vervanger. Beiden zijn volledig beslissingsbevoegd voor deze opdracht.

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan snelle communicatie. Dit betekent onder meer dat op telefoon-, emailberichten of op andere communicatie-uitingen van de Opdrachtgever en/of Contractmanagementbureau door de Vervoerder zo spoedig mogelijk (indien mogelijk nog dezelfde werkdag of uiterlijk de volgende werkdag) via mobiel telefonisch contact inhoudelijk wordt gereageerd.

2.4.3 Communicatie Leerlingenvervoer

Binnen de doelgroep voor het Leerlingenvervoer worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende een schooljaar tussen Opdrachtgever, het Contractmanagementbureau en de Vervoerder. Hieronder worden deze specifieke eisen opgesomd.

Voorafgaand aan het schooljaar

- Opdrachtgever verstrekt ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie aan het Contractmanagementbureau. Het Contractmanagementbureau speelt deze gegevens voor alle gemeenten uiterlijk vijf weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar door aan Vervoerder en houdt regie: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, verschillende adressen op verschillende dagen, contactgegevens ouders/verzorgers, reisdagen) etc.
- De Vervoerder verstrekt het Contractmanagementbureau uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) ritplanning. Het Contractmanagementbureau toetst de ritplanning op toepassing van de eisen, volledigheid en op een logische ritindeling.
- De Vervoerder informeert de ouders/verzorgers van de Leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar per email over relevante kenmerken van de geplande

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

ritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal: het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de Leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de Vervoerder bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde Ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.

- Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar maakt de chauffeur persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de Leerlingen.
- Het Contractmanagementbureau en de Vervoerder maken een informatiefolder waarin onder andere de spelregels van het Leerlingenvervoer en contactgegevens worden opgenomen. De Vervoerder is verantwoordelijk voor het drukken en verstrekken van de folder.

Gedurende het schooljaar

- Opdrachtgever meldt een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar aan bij het Contractmanagementbureau. Het contractmanagement Bureau verwerkt de nieuwe aanmeldingen in hun systeem waarna de Vervoerder de nieuwe aanmelding automatisch binnenkrijgt.
- Na ontvangst van de nieuwe aanmelding en/of gewijzigde ritplanning, zorgt de Vervoerder ervoor dat het Leerlingenvervoer van de nieuwe Leerling zo snel mogelijk start en uiterlijk binnen 3 werkdagen.
- Gedurende het schooljaar informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via (Whats)App bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
- Bij ziekte van de chauffeur informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via (Whats)App. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de Leerling wordt opgehaald.
- Bij structurele wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe Leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en Leerlingen.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoeren Leerlingen. In het kader van de privacywetgeving dient de Vervoerder ervoor te zorgen dat zorgvuldig wordt omgegaan met deze lijst.
- Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de Vervoerder zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school/Jeugdhulplocatie en Contractmanagementbureau).
- De Vervoerder zorgt ervoor dat ieder voertuig dat wordt ingezet voor het Leerlingenvervoer van de Opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de Leerlingen de regels in de taxi weer.
- De Vervoerder bemiddelt, indien nodig, bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers en Leerling.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- De Vervoerder en/of chauffeur maakt geen individuele afspraken met ouders/verzorgers en/of Leerling over de invulling van het Leerlingenvervoer.
- Via één tool dienen Vervoerder, Contractmanagementbureau en gemeente kennis te kunnen nemen van wijzigingen.

2.4.4 Communicatietool

Het contractmanagement Bureau gebruikt een communicatietool van waarin alle vervoersopdrachten, mutaties van het Vervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, routes etc.) in vastgelegd worden. Alle ouders/verzorgers maken hier ook gebruik van. De Vervoerder dient zijn systemen hieraan te koppelen, zie 2.7 Data-uitwisseling

2.4.5 Overleg Vervoerder, Opdrachtgever en Contractmanagementbureau

- Minimaal tweemaal per schooljaar komen de Vervoerder en Opdrachtgever en Contractmanagementbureau per Perceel bij elkaar voor een overlegmoment Leerlingenvervoer.
- Naast deze overlegmomenten is de Vervoerder verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de Opdrachtgever of het Contractmanagementbureau, minimaal twee keer per schooljaar deel te nemen aan een overleg met andere belanghebbenden.

2.5 Reizigerstevredenheid

Eén keer per half jaar wordt onder de ouders/ verzorgers een algemeen digitaal reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd om op verschillende onderdelen van de dienstverlening (op tijd rijden, individuele verblijfstijd in het voertuig, beleving en kwaliteit in de uitvoering, de bejegening en dienstverlening door de chauffeur, verwerkingstijd van mutaties, communicatie met de Vervoerder etc.) de ervaren tevredenheid van de Leerlingen te meten. Daarnaast wordt na het eerste kwartaal en na het derde kwartaal van een kalenderjaar de reizigerstevredenheid gemeten door middel van telefonische enquêtes.

De kosten die met de uitvoering van deze onderzoeken gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de reizigerstevredenheidsonderzoeken. Het Contractmanagementbureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze onderzoeken en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Op deze manier houden Opdrachtgever, de Vervoerder en het Contractmanagementbureau de voortgang van de kwaliteit van het systeem goed in het zicht.

Als uit de telefonische enquêtes blijkt dat de reizigerstevredenheid naar het oordeel van de Opdrachtgever te wensen over laat, treedt het Contractmanagementbureau hierover in overleg met de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het Contractmanagementbureau aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de reizigerstevredenheid te verbeteren.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

Opdrachtgever vindt dat de eindscore reizigerstevredenheid bij het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer minimaal een 7 moet zijn.

Bonus:

Wanneer de scores uitkomen vanaf de 7,5 tot en met de 7,9 dan wordt een bonus van 1% op de maandfactuur (betreffende Leerlingenvervoergedeelte) toegekend. Is de score 8 of hoger dan is de bonus 2%. In beide gevallen geldt dan wel dat de klachtennorm, zoals bij de malussen beschreven niet overschreden mag worden.

Malus:

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat (ondanks eventuele getroffen maatregelen na een tegenvallende uitkomst van de telefonische enquêtes in kwartaal 1 of 3 en/of de continue kwaliteitsmeting per App) de Reizigerstevredenheid lager dan een 6 als eindscore heeft of het aantal gegronde en aan de Vervoerder toe te rekenen klachten meer dan 2% van de uitgevoerde leerlingritten is, dan kan een malus van 3% over de maandfactuur (betreffende Leerlingenvervoergedeelte) worden opgelegd.

Bij de Percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de reizigerstevredenheid apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken. De bonussen of malussen zullen worden verrekend op het betreffende vervoersgedeelte van de facturen.

2.6 Klachtenprocedure

Klachten over de uitvoering van onderhavige opdracht kunnen per telefoon, brief, mail of via de website worden ingediend bij één centraal punt: het Contractmanagementbureau. Deze wijst de klacht toe aan Vervoerder of Opdrachtgever. Het Contractmanagementbureau fiatteert alle klachtafhandelingen alvorens deze verstuurd mogen worden. Naar gelang de aard van de klacht of er sprake van een zwaardere klacht is, dan is driehoeksoverleg nodig (Contractmanagementbureau, partij waar de klacht betrekking op heeft (Opdrachtgever/Vervoerder) en indiener van de klacht).

Het Contractmanagementbureau stelt in afstemming met de Vervoerders van de 5 vervoerspercelen één klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht op (zie bijlage 22, concept klachtenprocedure). Klachten zijn inzichtelijk voor Opdrachtgever, Vervoerder en het Contractmanagementbureau via de op te stellen managementtool.

Indien in eerste aanleg een klacht door de Vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht is afgehandeld, wordt getracht het geschil in der minne te schikken. De maximale termijn hiervoor is drie weken.

Het Contractmanagementbureau verneemt binnen deze 3 weken (of per brief, of per email) op welke wijze het geschil is afgedaan. Bij het afdoen van het geschil oefent de Vervoerder nooit (indirecte) druk

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

uit op de indiener van de klacht om de klacht in te trekken of met een wijze van afdoening in te stemmen.

Indien in tweede aanleg het geschil niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer). Meer uitleg vindt u ook op deze link: <https://www.tx-keur.nl/geschillencommissie-zorgvervoer-en-taxi-tx-keur/>

De kosten hiervoor zijn in eerste instantie voor rekening van de indiener van de klacht.

2.7 Data-uitwisseling

De data-aanlevering tussen de Opdrachtgever/Contractmanagementbureau en Vervoerder dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) via XSS (Cross side scripting). Alle datagegevens van iedere rit dienen Realtime vanuit het voertuig aan de Vervoerder te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever/Contractmanagementbureau en Vervoerder. Zie voor Gegevensbescherming ook paragraaf 3.2.1 van de Aanbestedingsleidraad.

Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data.

2.7.1 Dataprotocol

Vervoerder moet zich conformeren aan het voorgeschreven Dataprotocol door het Contractmanagementbureau. Een concept is bijgevoegd als bijlage 19. Na gunning en in overleg met de Vervoerders wordt het Dataprotocol definitief vastgesteld. Het Contractmanagementbureau maakt gebruik van een eigen datasysteem waarin de Vervoerder de data moet aanleveren. De eventuele kosten voor een koppeling tussen Vervoerder en het datasysteem komen tot een maximum van € 3000,- voor de rekening van Opdrachtgever. De eventuele meerkosten (boven dit maximum) van deze te realiseren koppeling zijn voor rekening van de Inschrijver.

De Vervoerder kent aan elke rit een uniek nummer toe en stuurt dit mee naar het Contractmanagementbureau.

2.7.2 Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract

Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol. De Vervoerder(s) zijn verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en Vervoerder(s) treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na verzoek van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd tenzij hiervoor schriftelijk een andere termijn is afgesproken.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.7.3 Informatiestandaard

Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om in de toekomst te voorzien in MaaS concepten (Mobility as a Service). Wanneer in het kader hiervan een landelijk gedragen set van afspraken omtrent berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat is de Vervoerder verplicht mee te werken om op verzoek van de Opdrachtgever over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de Vervoerder wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Vervoerder en Opdrachtgever/Contractmanagementbureau in overleg.

Opdrachtgever/Contractmanagementbureau behoudt zich het recht voor om hiervoor een aanvullende opdracht te verstrekken op basis van een open kostprijscalculatie.

Vervoerder werkt met Reizigerskenmerken zoals vastgelegd in het Woordenboek Reizigerskenmerken. Partijen in een vervoersperceel zijn vrij in de keuze van kenmerken uit het woordenboek die zij aan een Reiziger kunnen toekennen. De kenmerken die aan een Reiziger worden toegekend, worden digitaal vastgelegd.

2.7.4 Gps-toelevering

Alle gevraagde gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de Latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

- De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000;
- De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000.

Voorbeeld: decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) Provinciehuis Utrecht, Archimedeslaan 6, Utrecht: 52.0945796 5.1532049.

2.7.5 Datatoelevering

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle voor Regiotaxi Utrecht in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc. De opdrachtgever verwacht dat 95% van de ritten met data worden uitgevoerd. Hierop is een malusregeling van toepassing (Zie bijlage 20).

2.8 Financiële zaken

2.8.1 Tariefonderdelen

De vergoeding aan de Vervoerder bestaat per Perceel uit een vaste vergoeding per maand aangevuld met de Declarabele kilometers per Leerling per rit tegen het geoffreerde tarief per Perceel. Daarnaast ontvangt de Vervoerder per route een starttarief en eventuele aanvullende toeslagen bij indicaties. Voor de uitwerking verwezen we naar de Leidraad 5.4.1

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.8.2 Vaste vergoeding per maand

Voor deze informatie verwezen we naar de Leidraad 5.4.1

2.8.3 Prijs per beladen kilometer per Leerling per rit

- De vergoeding aan de Vervoerder wordt gebaseerd op een tarief per Declarabele kilometer per Leerling per rit gemeten via de voor de leerling kortste route volgens Easy Travel. Een rit is een verplaatsing van één enkele leerling van het herkomstadres naar de eindbestemming.
- De beladen kilometers worden bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de kortste route van het huisadres/opstappunt van een Leerling, naar de eindbestemming. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming. In geval van afwijkingen in de door de Vervoerder gebruikte versie van Easy Travel en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.
- De te hanteren versie is de laatste versie van Easy Travel Europa netwerkversie. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Vervoerder gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken.
- Indien geen expliciete overeenstemming over een nieuw te gebruiken versie tot stand komt, blijft de laatst gebruikte versie Easy Travel Europa netwerkversie de te gebruiken versie.
- Wanneer door de Vervoerder een andere versie wordt gebruikt, vindt achteraf geen verrekening plaats.
- Wachtkilometers (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de bestemming als gevolg van verschillende Ophaaltijden van Leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg met en vooraf verkregen toestemming van de Opdrachtgever, opgeteld worden bij de totaalsom van de route. De Opdrachtgever bepaalt per individuele casus hoeveel wachtkilometers er bij de totaalsom opgeteld mogen worden. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.

2.8.4 Startkilometers en toeslagen

Bovenop bovenstaande vergoedingssystematiek ontvangt de Vervoerder per route ook een starttarief en aanvullende toeslagen bij een afwijkende vervoersvraag (indicaties). Onder een route wordt de reis tussen het opstappunt van de eerste reiziger tot het uitstappunt van de laatste reiziger verstaan, ongeacht het aantal bestemmingen dat in de route wordt aangedaan.

Onderstaande toeslagen (in kilometers) zijn van toepassing. Wanneer er sprake is van dubbele indicaties dan geldt ook dat de toeslagen bij elkaar opgeteld mogen worden.

Omschrijving	Toeslag in kilometers
Starttarief	4
Indicatie voorin	2

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

Omschrijving	Toeslag in kilometers
Indicatie taxiauto	2
Indicatie taxibus	2
Indicatie individueel vervoer	8
Indicatie rolstoel/scootmobiel	4

2.8.5 Bonus/Malus regeling

Op een aantal kwaliteitspunten is een bonus/malus regeling van toepassing. Hiervoor verwijzen wij naar bijlage 20.

2.8.6 Vergoeding 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.
- Per gemeente dienen mutaties op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
- Als door ziekte en/of afwezigheid van één of meerdere Leerlingen een rit niet wordt gereden is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd, vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet, mits deze op werkdagen voor 17:00 uur afgemeld zijn. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen. Ritten die na 17:00 afgemeld zijn, zijn de opvolgende dag Declarabel, daarna niet meer.
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen kilometers en anderzijds tot een gewijzigde inzet van het aantal voertuigen en voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten voor de Opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient het Contractmanagementbureau de Opdrachtgever altijd toestemming te geven bij een gewijzigde ritplanning. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken.
- Voordat de Vervoerder tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient het Contractmanagementbureau goedkeuring aan de wijziging te geven.

2.8.7 Efficiënte ritplanning

- De Vervoerder 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.
- Uiterlijk twee weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door het Contractmanagementbureau. De ritplanning zoals ingediend in de Inschrijving geldt als referentiepunt.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de Vervoerder aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.

2.8.8 Facturatie

- Gespecificeerd per maand en gemeente vindt per maand facturatie plaats op basis van het bepaalde in dit Programma van Eisen;
- Deze factuur wordt ter controle voorgelegd aan het contractmanagement Bureau, vervolgens worden de facturen verzonden door de Vervoerder aan de desbetreffende gemeente.
- Op deze facturen worden ook de maandelijkse bonus/malus en toeslagen vermeld.
- De Vervoerder dient de maandelijkse facturen binnen 30 kalenderdagen in bij het contractmanagementbureau.
- Betaling door Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de Vervoerder aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De Vervoerder dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat door het Contractmanagementbureau in samenspraak met Vervoerder wordt vastgesteld. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan het Contractmanagementbureau.
- Het Contractmanagementbureau is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten voor de verschillende Gemeenten in een vervoersperceel.

Opdrachtgever en Vervoerder zullen in de implementatie overleg voeren over de invoering van omgekeerd factureren. In deze systematiek stelt het Contractmanagementbureau de te declareren bedragen per gemeente vaststelt op basis van hetgeen beschreven in dit Programma van Eisen. Vervoerder controleert deze bedragen en stelt de facturen op.

2.8.9 NEA-Indexering

Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 2.11.1 Indexatie van de Aanbestedingsleidraad.

2.9 Overig

2.9.1 Audit

Na gunning, vóór aanvang van het Vervoer, vindt een audit plaats, waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de CAO-verklaring. Een dergelijke audit kan ook op andere momenten gedurende de contractperiode plaatsvinden. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, brandstof besparende opties, duurzame brandstof, aandrijving, euronorm, herkenbaar als Regiotaxi Utrecht, aantal zitplaatsen, welke banden).

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxipas, levensreddend handelen, certificaten chauffeurs etc.).
- Verklaring CAO-naleving. Vervoerders zijn verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Daartoe dienen zij een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de CAO-naleving door de Vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld dan wel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op CAO-naleving beëindigd is en de CAO wordt nageleefd.

Vervoerders die dispensatie hebben van de CAO-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-CAO, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-CAO op juiste wijze wordt nageleefd.

2.9.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

De Opdrachtgever vereist dat de Vervoerders inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het Vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de Vervoerder (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar certificaat (steeds te lezen na keurmerk in deze paragraaf)) kwijtraakt, dan hanteert de Opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus). De Vervoerder dient dit te melden bij de Opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de Vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Vervoerder binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

Wanneer door controle blijkt dat de Vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan kan de Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden.

2.9.3 Ritadministratie

Voor analyse- en controle mogelijkheden van het Leerlingenvervoer door de Opdrachtgever /het Contractmanagementbureau verzamelt de Vervoerder per vervoersperceel de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door het Contractmanagementbureau vastgesteld format:

1. Aantal uitgevoerde ritten per type Leerlingenvervoer per gemeente.
2. Ritplanning (namen van Leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform een door het Contractmanagementbureau aangeleverd format.
3. Aantal nog vrije zitplaatsen in het voertuig.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

4. Naam ingezette chauffeur(s) per rit.
5. Eventuele overschrijdingen van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
6. Individuele verblijfstijd per Leerling.
7. Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of Leerlingen).
8. Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.

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

2.9.4 Verwerking persoonsgegevens

Na gunning wordt met in samenspraak met het contractmanagement Bureau een Verwerkersovereenkomst (bijlage 5) opgesteld voor het zorgvuldig, veilig en betrouwbaar verwerken van de persoonsgegevens.

2.9.5 Implementatie

Na definitieve gunning houdt de Vervoerder het Contractmanagementbureau vanaf 1 januari 2024 maandelijks op de hoogte van de implementatie van de opdracht die op 1 augustus 2024 ingaat.

2.9.6 Accountantsverklaring

De Vervoerder is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een controleverklaring af te laten geven door een accountant middels een door opdrachtgever nader vast te stellen accountantsprotocol (het concept vindt u in bijlage 21). De kosten hiervan zijn voor rekening van de Vervoerder.