

Bijlage Programma van Eisen perceel 2 & 3.

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de Aanbesteding Doelgroepenvervoer Westfriesland. Aan dit Programma van eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die op bij deze Opdracht van toepassing zijn.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2.	Bereik van de opdracht.....	3
2.1.	Begrippen.....	3
2.2.	Bereik van de opdracht.....	3
3.	Planning, regie en uitvoering.....	5
3.1.	Beschrijving.....	5
3.2.	Planningsuitgangspunten.....	5
3.2.1.	Planningsuitgangspunten perceel 2.....	7
3.2.2.	Planningsuitgangspunten perceel 3.....	9
4.	Personeel en materieel.....	10
4.1.	Personeel.....	10
4.1.1.	Chauffeurs.....	10
4.1.2.	Niet rijdend personeel.....	11
4.2.	Materieel.....	12
4.2.1.	Voertuigen.....	12
4.2.2.	Voertuigen perceel 2.....	14
5.	Communicatie.....	15
5.1.	Bereikbaarheid.....	15
5.2.	Klachten en meldingen.....	16
5.3.	KTO.....	17
5.4.	Overleg.....	18
6.	Registratie en rapportage.....	18
7.	Financieel en contractueel.....	20
7.1.	Vergoeding.....	20
7.2.	Sanctiebeleid.....	24
8.	Overig.....	25

1 Inleiding

De dienstverlening bestaat uit de totale uitvoering (planning, regie en uitvoering) van:

- Leerlingenvervoer en Jeugdwet vervoer (perceel 2)
- Vervoer van medewerkers van WerkSaam (perceel 3)

Het leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer is route gebonden vervoer met een vaste structuur. Deze cliëntengroep bestaat uit leerlingen/kinderen die een indicatie "aangepast vervoer" van de deelnemende gemeenten hebben gekregen en die vervoerd moeten worden vanaf het woonadres of opstapplaats naar onderwijsinstellingen, stageadres of Jeugdzorgaanbieder.

Het vervoer van medewerkers van WerkSaam is eveneens route gebonden vervoer met een vaste structuur. Het gaat om werknemers van WerkSaam die vanaf het woonadres naar verschillende werklocaties vervoerd moeten worden.

Het routegebonden vervoer is per perceel exclusief en kan uitsluitend na toestemming van opdrachtgever gecombineerd in een voertuig worden uitgevoerd.

Binnen perceel 2 kunnen ook vaste ritten voor het vraagafhankelijk vervoer worden uitgevoerd na toestemming van de opdrachtgever. Het kan gaan om ritten die een vast karakter hebben en wekelijks (of met en andere terugkerende vaste frequentie) op hetzelfde tijdstip en volgens dezelfde route gereden worden. Dit is alleen mogelijk na toestemming van de opdrachtgever.

Alle eisen gelden voor beide percelen tenzij anders vermeld.

2. Bereik van de opdracht

2.1. Begrippen

Naast de begrippen uit de Algemene Inkoopvoorwaarden en Aanbestedingsleidraad, gebruiken we onderstaande begrippen.

Rit

Het (eenmalig) uitvoeren van een route. Er is sprake van een heen- en terugrit.

Route

De set van locaties vanaf de ophaallocatie van de eerste leerling/reiziger tot en met de afzetplaats van de laatste leerling/reiziger. De route kent een heen- en terugreis.

Stagevervoer

Vervoer van leerlingen van en naar de plek waar de leerling in het kader van zijn/haar schoolopleiding een stage uitvoert.

2.2. Bereik van de opdracht

De dienst betreft de totale uitvoering (planning, regie en uitvoering) van het routegebonden vervoer conform dit Programma van Eisen voor de Westfriese gemeenten Opmeer, Koggenland, Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Medemblik en Hoorn en voor WerkSaam. De uitvoering van het vervoer betreft het vervoeren van reizigers van woonadres of opstapplaats naar bestemmingsadres.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Het staat de gemeenten vrij om (vrijwilligers)initiatieven waarbij de samenleving of omgeving van de reiziger zelf het vervoer organiseert, toe te staan.

Doelgroepen

Het betreft de volgende doelgroepen:

- Leerlingen (perceel 2)
- Kinderen die gebruik maken van een voorziening op basis van de Jeugdwet (perceel 2)
- Medewerkers van WerkSaam (perceel 3)

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, is het ook van toepassing voor de jeugdigen in het kader van Jeugdwet (tenzij nadrukkelijk anders beschreven).

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over reiziger(s) wordt werknemers van WerkSaam bedoeld.

Doelen

De opdrachtgever streeft naar zo optimaal mogelijk gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen (zoals openbaar vervoer en fiets) en een efficiënte uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer. Kwaliteit en beheersbaarheid, zowel praktisch als financieel, zijn voor de opdrachtgever en de gemeenten van groot belang.

Ontwikkelingen

De gemeenten voeren het beleid om de zelfredzaamheid van leerlingen te bevorderen en zoveel mogelijk (zelfstandig) met het openbaar vervoer of fiets te reizen.

Omvang

In de inschrijfleidraad doelgroepenvervoer Westfriesland staat in de inleiding onder het kopje 'Rittenbestanden' hoe u in het bezit kunt komen van relevante gegevens betreffende het huidige volume. Opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontleen. Het volume, aantal reizigers, ritten en ritkilometers in het vervoer kan fluctueren.

(Onvoorziene) volumewijzigingen

De uitvoering van het vervoer gebeurt op basis van wetgeving waarover de gemeente niet altijd controle heeft. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat wetwijzigingen mogelijk kunnen leiden tot veranderingen in de omvang van de opdracht.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het aantal reizigers kan fluctueren. Dat geldt voor beide percelen. Wijzigingen of aanpassingen in lokale verordeningen en beleidsregels kunnen zorgen voor een toe- of afname van het aantal reizigers. Wijzigingen die van grote invloed zijn worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De omvang van de opdracht kan tijdelijk wijzigen door onvoorziene situaties die van invloed zijn op de hele maatschappij, zoals maatregelen naar aanleiding van bijvoorbeeld een pandemie. Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume, waarbij de oorzaak buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie – zal de opdrachtgever eventuele tegemoetkomende regelingen treffen met de opdrachtnemer als hier vanuit de Rijksoverheid/VNG richtlijnen voor zijn.

3. Planning, regie en uitvoering

3.1. Beschrijving

Planning en regie

De planning en regie omvat:

- a. verwerking van vervoeraanvragen, opstellen routeplanning, verwerken mutaties, doorgeven ritopdrachten aan vervoerders;
- b. operationele regie (dagelijkse aansturing voertuigen, telefonische en email- contacten met reizigers/ouders, mobiele app) en ondersteunen opdrachtgever bij contractmanagement;
- c. (door)leveren van data over de routeplanning en uitvoering;
- d. Verwerking en afhandeling van meldingen en klachten

Ten aanzien van de planning en regie heeft de opdrachtnemer de volgende taken:

- maakt routeplanningen en legt voorafgaand aan het schooljaar een concept routeplanning (vervoerplan) voor perceel 2 ter goedkeuring voor aan opdrachtgever;
- neemt aanmeldingen, mutaties en afmeldingen voor vervoer in behandeling;
- verwerkt kortlopende mutaties zoals ziek- en beter meldingen van ouders/leerlingen; Structurele mutaties (zoals een nieuwe leerling in het vervoer of verandering van opstap -of afzetadres) kunnen uitsluitend door de gemeenten worden doorgegeven. Opdrachtnemer verwerkt deze mutaties zo snel mogelijk; binnen maximaal vijf werkdagen;
- beantwoordt vragen van gemeenten, WerkSaam, ouders/verzorgers over de routeplanning;
- communiceert (proactief en rechtstreeks) met ouders/verzorgers in perceel 2 en reizigers/teamleiders in perceel 3, zowel per e-mail als per post over de details van het ingeplande vervoer; communiceert proactief met opdrachtgever bij problemen in de dienstverlening zoals bijvoorbeeld dat de startdatum van een nieuwe route niet binnen de gevraagde termijn kan worden gerealiseerd;
- inventariseert de begin- en eindtijden van scholen en instellingen (zo vaak als nodig), alsook de relevante vakantiedagen per instelling/school, studiedagen en dagen met afwijkende lestijden;
- zorgt ervoor dat bijzondere kenmerken van de leerling/reiziger/route worden doorgegeven aan de vervoerder(s) en chauffeurs (bijvoorbeeld een zitplaats voorin in verband met wagenziekte);
- de opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenprotocol. Deze kan door opdrachtgever worden opgevraagd.

Uitvoering vervoer

Voor het route gebonden vervoer liggen de meeste ritopdrachten voor een langere periode vast en is er sprake van een vast patroon (tijdstip en bestemming). Vervoeropdrachten binnen perceel 2 worden door opdrachtnemer ten minste éénmaal per jaar in de zomervakantie tot een routeplanning (Vervoerplan) verwerkt die voldoet aan de spelregels en planningsuitgangspunten voor het vervoer. Uitsluitend na goedkeuring van opdrachtgever kan tot uitvoering worden overgegaan.

Vervoeropdrachten binnen perceel 3 kunnen doorlopend worden aangemeld bij de vervoerder.

3.2. Planningsuitgangspunten

Snelst mogelijke route

Er wordt via een vaste- en snelst mogelijke route gereden. De snelst mogelijke route en de beladen tijd worden bepaald aan de hand van de meest recente versie van Easy Travel Pro Routeplanner of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever.

Combinaties

Vervoerder combineert binnen het betreffende perceel zoveel mogelijk ritten. Dit geldt voor zowel de heen- als de terugreis. Binnen een perceel gelden geen combinatiebeperkingen, maar gedurende de

uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen of reizigers niet gecombineerd kunnen worden. Dan kan de opdrachtgever een combinatiebeperking opleggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken.

Combinaties met hetzelfde type vervoer uit andere gemeenten buiten de regio is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en beide betrokken opdrachtgevers geen belemmeringen zien. Beide dienen schriftelijk toestemming te verlenen. Kostenvoordelen die hieruit voortkomen komen ten gunste van de opdrachtnemer. Andersom kan dit ook betekenen dat bepaalde leerlingen of reizigers van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente reizen.

Tussentijdse aanmeldingen

Tussentijdse aanmeldingen van nieuwe leerlingen en reizigers worden zo veel mogelijk in bestaande routes geplaatst. Opdrachtnemer overlegt met de opdrachtgever indien nodig (zoals omschreven bij het maken van het vervoerplan).

Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van (les)activiteiten respectievelijk 15 minuten ná de eindtijd van (les)activiteiten van leerlingen en reizigers. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan van deze tijds marge worden afgeweken in uitzonderlijke situaties. De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de opdrachtgever. Pas na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever kan de verruiming doorgevoerd worden. Na overleg kan de opdrachtgever bepalen dat de tijd boven de 15 minuten wordt vergoed.

Op- en overstapplaatsen

Momenteel wordt er geen gebruik gemaakt van opstapplaatsen en in uitzonderlijke gevallen van overstapplaatsen. Het gaat dan om maatwerk en is uitsluitend toegestaan na toestemming van opdrachtgever.

Het is mogelijk dat gedurende de uitvoering van de overeenkomst opstapplaatsen of (meer) overstapplaatsen in gebruik worden genomen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken. Indien de vervoerder zelf mogelijkheden ziet voor efficiencywinst door overstapmogelijkheden, dan kan deze daar een voorstel voor doen. Dit heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

Vertrek- en bestemmingsadres

De leerling / reiziger wordt van het door de opdrachtgever aangegeven vertrekadres opgehaald en bij het bestemmingsadres afgezet. Voor de terugrit wordt iedere leerling/reiziger daar weer opgehaald en naar het door de opdrachtgever aangegeven huisadres vervoerd. In plaats van het huisadres kan dit een ander adres zijn (bijvoorbeeld van een opvanglocatie). Dat is alleen mogelijk na toestemming van de deelnemende gemeente of opdrachtgever. Omrijden is niet toegestaan evenals incidentele wijzigingen in het bestemmingsadres

Chauffeursinzet

Voorspelbaarheid is van belang. Daarom gaat de voorkeur van de opdrachtgever uit naar één vaste chauffeur per route, maar per route is de inzet van twee vaste chauffeurs, volgens een vaste wekelijkse/dagelijkse structuur, ook toegestaan. De inzet van een andere dan hiervoor genoemde chauffeurs wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In alle gevallen dienen alle ouders/verzorgers van de leerling of de contactpersoon namens WerkSaam in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Wanneer een chauffeur structureel vervangen moet worden vanwege beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt de vervanger een week voor de overdracht voorgesteld aan de ouders/verzorgers. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven of de onmogelijkheid om vaste chauffeurs in te zetten.

Vaste zitplaats

Leerlingen/reizigers hebben een vaste zitplaats in het voertuig. Indien om motiverende redenen door de opdrachtgever of opdrachtnemer besloten wordt de zitplaatsindeling te wijzigen dan informeert de opdrachtnemer de betrokken ouders / reizigers.

3.2.1. Planningsuitgangspunten perceel 2

Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een stoelverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en/of gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft gedurende het (les)programma op locatie zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden. Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

Indicatie individueel vervoer

Er zijn situaties waarin het noodzakelijk is dat een leerling individueel vervoerd wordt. Opdrachtnemer zet dit individuele vervoer dan in. Individueel vervoer wordt zoveel mogelijk beperkt en kan uitsluitend worden ingezet als hiervoor een indicatie is afgegeven door de betreffende gemeente. Opdrachtgever zal met opdrachtnemer overleggen of er alternatieven zijn voor de inzet van individueel vervoer, zoals vervoer in een kleinere groep of niet samen met bepaalde andere passagiers.

Samenvoegen routes

Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de opdrachtgever routes samen te voegen. -

Schooltijden leerlingenvervoer

Het vervoer vindt in de basis plaats in aansluiting op het begin en einde van de schooldag, zoals aangegeven in de schoolgids. Voor de tijden van het vervoer wordt het schoolplan/schoolgids en/of het rooster (in het geval van leerlingen die deelnemen aan het voortgezet onderwijs) van de leerling aangehouden. De opdrachtnemer houdt rekening met studiedagen, vakanties en andere in het schoolplan/schoolgids opgenomen vrije dagen. Incidentele aanpassing van de schooltijden die niet in de schoolgids staan vermeld (bijvoorbeeld in verband met uitstapjes of uitval van lessen) worden niet verwerkt in de planning tenzij hier geen meerkosten aan verbonden zijn.

Stagevervoer

Leerlingen die een stage doen worden zoveel mogelijk in de reguliere routes vervoerd. Het stagevervoer vindt plaats op de reguliere schooltijden. In uitzonderlijke gevallen wordt hiervan afgeweken.

Individuele reistijd

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling en is exclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van (les)activiteiten.

Binnen perceel 2 is sprake van een maximale reistijd voor de leerling. De individuele reistijd per leerling is maximaal 90 minuten. Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven en na toestemming van de opdrachtgever. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van de maximale reistijd. Daarnaast wordt de meest logische route bepaald op basis van de adressen van de in de route te vervoeren leerlingen. Het startpunt van de chauffeur is hierbij niet van belang.

Begeleiding leerlingen

Begeleiding van de leerling kan noodzakelijk zijn. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Inschrijver werkt hieraan mee door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig.

Als begeleiding noodzakelijk is dienen ouders hier zelf voor te zorgen. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de opdrachtgever), wordt deze extra tijd derhalve vergoed.

De opdrachtnemer kan door opdrachtgever gevraagd worden een begeleider in te zetten als ouders hier niet in kunnen voorzien. Hiervoor zal een uurtarief van € 36,00 (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 en start op het ophaaladres van de begeleider. Vanaf het moment dat er geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven.

Vervoerplan

Jaarlijks wordt in de zomervakantie een nieuwe routeplanning gemaakt. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden werkafspraken gemaakt over het te gebruiken invulformat en aanleverdata. De deelnemende gemeenten verstrekken via een beveiligde gegevensoverdracht informatie over de te vervoeren leerlingen aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer heeft bij het maken van de planning in de zomervakantie de gelegenheid om grootschalige aanpassingen door te voeren in de samenstelling van de routes. Bij het maken van de concept routeplanning streeft opdrachtnemer naar een zo efficiënt mogelijke inzet van voertuigen en chauffeurs.

Uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum stelt opdrachtnemer een concept routeplanning op, tenzij hierover afwijkende afspraken worden gemaakt tussen opdrachtnemer/opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt daarbij gebruik van de planningssoftware, werkt met reële ophaal- en afzettijden per reiziger in de juiste volgorde. In de routeplanning is informatie opgenomen over de leerlingen (bijzonderheden), de scholen, locaties (dependances, jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen, stages, BSO's etc.), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden. De opdrachtnemer heeft vooraf contact met scholen/locaties met betrekking tot de afzetlocaties en overleg aangaande de warme overdracht.

De concept planning wordt door opdrachtnemer aan opdrachtgever voorgelegd ter goedkeuring. Daarbij licht opdrachtnemer de gemaakte keuzes op hoofdlijnen toe en legt eventueel openstaande keuzes voor aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer agendaert hierbij in ieder geval proactief:

- mogelijkheden om tegen (geringe) meerkosten een oplossing te kiezen die voor de reizigers (veel) prettiger is;
- combineren van specifieke reizigers, waarbij die combinatie voorheen tot problemen heeft geleid in een route;
- individuele gevallen waarbij wordt afgeweken van de basisafspraken (of als dit is overwogen);
- bijzondere aanwijzingen die een gemeente heeft gegeven bij een specifieke cliënt waardoor is afgeweken van de (basis)spelregels;
- bestemmingen ver buiten de regio en/of inefficiënte ritten die zich lenen om te combineren met omliggende regio's;
- routes die in het voorgaande vervoerplan extra aandacht vroegen;
- overige zaken die overleg met gemeenten of een meer strategische keuze vergen.
- opdrachtgever neemt spoedig na ontvangst van het concept vervoersplan beslissingen (ook over 'twijfelgevallen') en overlegt eventueel met gemeenten over de te maken keuzes.

Pas na akkoord van de opdrachtgever kan tot uitvoering van de routeplanning worden overgegaan.

De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling tijdens de kennismaking (minimaal een week voor de start van het schooljaar) mondeling en schriftelijk over relevante kenmerken van de geplande ritten, de spelregels van het vervoer (brochure) en het gebruik van de app. De relevante kenmerken van de rit bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens en in ieder geval het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten.

De opdrachtnemer levert aan opdrachtgever uiterlijk de eerste week van het nieuwe schooljaar de lijst met studiedagen en vastgestelde vakantie periode per school aan.

3.2.2. Planningsuitgangspunten perceel 3.

Hulpmiddelen

In sommige gevallen nemen reizigers hulpmiddelen mee. De in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van deze hulpmiddelen indien dat noodzakelijk is, zoals een inklapbare rolstoel, rollator, krukken, zuurstoffles(sen) of andere medische hulpmiddelen. Dit mag niet ten koste gaan van de zitplaatscapaciteit in het voertuig.

Werktijden reizigers

Werknemers van WerkSaam reizen naar verschillende werklocaties op weekdays tussen 05.45 – 17.00 uur. De werklocaties hanteren bloktijden voor de start- en eindtijd van werknemers. Deze bloktijden verschillen per locatie, maar zijn per locatie gelijk voor alle werknemers.

	WerkSaam Hoorn	Action Zwaag	Detachering
Bloktijden	08.00 (start) 09.45 (start + ophaal) 11.45 (start + ophaal) 14.15 (ophaal) 16.00 (ophaal)	5.50 (start) 11.30 (ophaal) 14.45 (ophaal)	Variabel

Verschillende bedrijven bieden een detacheringsplaats aan en hanteren variabele begin- en eindtijden. De meeste werknemers (driekwart) werken op de locaties WerkSaam in Hoorn en de Action in Zwaag.

Individuele reistijd

Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een reiziger en is exclusief de wachttijd.

Binnen perceel 3 geldt een maximale individuele reistijd per reiziger van 60 minuten. Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven en na toestemming van de opdrachtgever.

Start overeenkomst

Bij de start van de overeenkomst maakt vervoerder éénmalig een concept routeplanning. De concept planning wordt door opdrachtnemer aan opdrachtgever voorgelegd ter goedkeuring. Daarbij licht opdrachtnemer de gemaakte keuzes op hoofdlijnen toe en legt eventueel openstaande keuzes voor aan de opdrachtgever.

Pas na akkoord van de opdrachtgever kan tot uitvoering van de routeplanning worden overgegaan.

Opdrachtnemer maakt daarbij gebruik van de planningssoftware, werkt met reële ophaal- en afzettijden per reiziger in de juiste volgorde. In de routeplanning is informatie opgenomen over de reizigers (bijzonderheden), de scholen, locaties, specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognoseerde in- en uitstaptijden.

4. Personeel en materieel

4.1. Personeel

4.1.1. Chauffeurs

Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en is in het bezit van een geldige chauffeurskaart voor de uitvoering van het vervoer. Indien een touringcar wordt ingezet voldoen deze chauffeurs ook aan alle wettelijke eisen voor touringcarchauffeur.
- is in het bezit zijn van diploma levensreddend handelen en een reanimatiecertificaat; Deze certificaten moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten en kunnen opgevraagd worden door opdrachtgever
- heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- heeft affiniteit heeft met het personen- /doelgroepenvervoer en de gebruikers en beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en het onderhavige vervoer.
- heeft minimaal de cursus Contractvervoer (leerlingenvervoer) (SFM) met goed gevolg afgesloten (perceel 2).
- heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de leerlingen / reizigers in de route aangeleverd door de opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer.
- is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan naar de weersomstandigheden. Verkeersboetes zijn altijd voor kosten van opdrachtnemer.
- heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- 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 representatief, vriendelijk en respectvol naar de leerlingen en naar de andere direct betrokkenen bij het vervoer en gaat vertrouwelijk om met alles wat hem/haar ter kennis komt over de leerling en/of zijn ouders/verzorgers.
- is herkenbaar als chauffeur van het vervoerbedrijf. Bijvoorbeeld door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
- heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en helpt leerlingen / reizigers in voorkomende gevallen bij het in- en uitstappen;
- gebruikt geen verslavende middelen, waaronder (soft) drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief beïnvloeden gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden.
- en/of 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.
- is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties.

Dienstverlening

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

- verzekert zich ervan dat de leerling / reiziger wordt overgedragen aan ouders of een medewerker van school of instantie op het afleveradres en/of ziet erop toe dat deze daadwerkelijk naar binnen gaat.
- blijft bij het ophalen en wegbrengen toezicht houden op de overige leerlingen / reizigers in het voertuig.
- zorgt, indien noodzakelijk (en op indicatie van de opdrachtgever), ervoor dat de leerlingen / reizigers achter de voordeur van de school of werklocaties worden afgezet. Leerlingen worden niet in de klas/locatie gebracht.

- ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- zorgt ervoor dat er via een vaste route wordt gereden en wijkt daar niet af, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- bedient de portieren en ramen.
- maakt kennis met de leerlingen/ouders voor/bij de start van een nieuw schooljaar, tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) niet wenselijk is of de chauffeur al bekend is bij de te vervoeren leerlingen. In dat laatste geval volstaat telefonisch contact
- maakt ook kennis met de leerlingen/ouders voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen.
- is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten. Bij vertragingen/problemen met de kinderen of reizigers of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school, WerkSaam en het vervoerbedrijf) onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- ziet erop toe dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt tijdens uitvoering van de rit
- draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

Rolstoelvervoer

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

- ziet erop toe dat rolstoelen en leerlingen / reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.
- heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen

Begeleiding

Als de opdrachtnemer wordt gevraagd een begeleider in te zetten, dan gelden de volgende eisen voor de begeleider. De begeleider:

- beschikt over een voor deze functie geschikte actuele VOG (niet ouder dan 6 maanden)
- heeft een servicegerichte instelling en beschikt over goede sociale vaardigheden.
- heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- mag nooit in contact geweest zijn met justitie voor relevante zaken die jongeren betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken. Dit dient voorafgaand aan de inzet aangetoond te worden door middel van een actuele VOG.

4.1.2. Niet rijdend personeel

Vast aanspreekpunt, centrale en planners

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt die zowel voor de opdrachtgever als voor overige betrokkenen direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft dit aanspreekpunt een vaste vervanger.

Het vaste aanspreekpunt dient voor de opdrachtgever bereikbaar te zijn via een direct (nood)nummer. Voor deze aanspreekpunten gelden de volgende eisen. Beide aanspreekpunten:

- zijn vanaf de implementatie betrokken bij onderhavige opdracht en zijn volledig op de hoogte van de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en de ingediende inschrijving.
- kennen de omgeving waarin het onderhavige vervoer plaatsvindt en één van beide is gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.
- denken proactief mee en verschaffen input/advies voor ontwikkelingen en zijn beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen
- hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel dat per telefoon of e-mail contacten met de (ouders/verzorgers van) leerlingen onderhoudt:

- beheerst de Nederlandse taal goed (spreken, schrijven en verstaan);
- is klantvriendelijk en heeft een dienstverlenende instelling, waar vriendelijkheid, betrokkenheid, goed kunnen uitleggen en inlevingsvermogen onderdeel van uitmaken;
- heeft kennis van het routevervoer en van de spelregels;
- heeft geografische kennis van de lokale/regionale situatie waaronder ook scholen en instellingen;
- beschikt over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van de doelgroep(en);
- heeft inzicht in vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren;
- werkt met een bescrypt;
- is bekend met de werking van de app en het webportaal zodat zij eerstelijns ondersteuning kunnen bieden;

Planners:

- De planners beschikken over goede geografische kennis van de lokale/regionale situatie en de locatie van scholen, instellingen en werklocaties.

4.2. Materieel

4.2.1. Voertuigen

Inschrijver is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit programma van eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van leerlingen.

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

- Taxi/personenauto (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers).
- (Lage/hoge) Taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).
- Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).

Inzet van een touringcar is uitsluitend mogelijk na toestemming van de opdrachtgever.

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 (Wet Personenvervoer 2000) en aan alle andere relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling.
- zijn voorzien een gevulde EHBO-trommel (waarvan de inhoud voldoende houdbaar is), goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- zijn voorzien van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle leerlingen / reizigers;
- zijn voorzien van werkende gps en navigatieapparatuur met actuele software.
- zijn minimaal voorzien van de benodigde apparatuur om de ritgegevens te verzamelen en de gps-posities te loggen;

- zijn voorzien van gps en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale regie en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- zijn herkenbaar zijn voor leerlingen / reizigers (bijvoorbeeld door de aanduiding schoolvervoer in combinatie met een routenummer/-naam en/of voor de reizigers herkenbaar symbool).
- zijn schadevrij en hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- zijn voorzien van airco of klimaatbeheersing
- zijn geschikt voor een veilige uitvoering van het vervoer. Dit kan voor de voertuigen betekenen, maar niet uitsluitend, dat deze in de wintermaanden ook voorzien zijn van winterbanden. Dit zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden.
- zijn uitgerust met een lijst (op papier of digitaal) waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, school- of werkadres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen of reizigers;
- zijn voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer;
- zijn rookvrije voertuigen;

De volgende aanvullende eisen zijn van toepassing voor rolstoelvoertuigen:

- De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord en veilig 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.
- De vervoerder instrueert de chauffeurs/onderaannemer dusdanig dat zij toezien op de juiste rolstoel certificering (sticker met haaksymbool). Bij ontbreken hiervan wordt dit direct gemeld bij de opdrachtgever

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de start van vervoer en tijdens de uitvoering de in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de in dit programma van eisen genoemde punten. Deze inspectie wordt uitgevoerd door de opdrachtgever of door de opdrachtgever in te huren derden.

Milieu eisen

De opdrachtgever streeft naar een duurzame uitvoering van het vervoer. Tegelijkertijd is zij zich bewust van de huidige beperkingen. Duurzame voertuigen zijn niet altijd beschikbaar of de levertijden zijn lang, de actieradius is niet altijd voldoende en de laadinfrastructuur is beperkt. De opdrachtgever volgt in haar eis met betrekking op de duurzame inzet van voertuigen de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (2019/1161/EU), meestal Clean Vehicles Directive (CVD) genoemd. In onderstaande tabel zijn de eisen die hier uit voortkomen uitgewerkt.

Voertuigtype	Eis per 01-08-2023	Eis per 01-01-2026
Personenvoertuig, Taxibus laag, Taxibus hoog	<p>≥ 38,5% van de voertuigen een maximale uitstoot van ≤50 gram CO₂ uitstoot p/km en ≤80% van de toegestane luchtverontreinigende emissies</p> <p>Overige voertuigen: minimaal emissieklasse Euro 6</p>	<p>≥ 38,5% van de voertuigen Zero Emissie (Elektrisch of waterstof)</p> <p>Overige voertuigen: minimaal emissieklasse Euro 6</p>
Rolstoeltoegankelijk voertuig	Emissieklasse Euro 6	Emissieklasse Euro 6

Aanvullend eist de opdrachtgever dat alle vanaf 2025 voor het vervoer in de Regio West Friesland nieuw aan te schaffen voertuigen, emissievrij zijn. Dit is in overeenstemming met het Regionaal

Mobiliteitsprogramma Klimaatakkoord, Flevoland en Noord-Holland. Een direct opeisbare boete is van toepassing als niet aan de milieu eisen wordt voldaan.

4.2.2. Voertuigen perceel 2

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen. Alle voertuigen:

- zijn uitgerust met een voor kinderen geschikte en goedgekeurde veiligheidsgordel per zitplaats.
- zijn voorzien van een kinderslot.
- zijn voorzien van voldoende standaard in de handel te verkrijgen kinderzitjes en verhogingen die voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de kinderzitjes zijn afgestemd op het gewicht van de leerling die daarin plaatsneemt. Aangepaste zitjes en verhogingen moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld. Opdrachtnemer gebruikt deze kinderzitjes en verhogingen. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

5. Communicatie

5.1. Bereikbaarheid

Centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het vervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar vanaf 07.00 uur tot een half uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het bestemmingsadres. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat. Buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden moet de opdrachtnemer bereikbaar zijn voor calamiteiten. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er ook sprake kan zijn van routegebonden Jeugdwetvervoer in de avonden, weekenden, vakanties en op feestdagen.

De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (zoals e-mail).

De wachttijd aan de telefoon dient voor de betrokkenen zo beperkt mogelijk te zijn, waarbij de volgende voorwaarden van toepassing zijn:

- De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 1 minuut. Deze data dient afzonderlijk maar gelijktijdig met de facturatie maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever.
- Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de beller na 120 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de beller terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De beller dient vervolgens binnen 15 minuten teruggebeld te worden.

Communicatietool ouders / reizigers (of teamleiders)

Opdrachtnemer heeft een (webbased) applicatie in gebruik voor ouders (via computer of telefoon) en voor reizigers/teamleiders van WerkSaam. Daarmee kan tenminste de rit live gevolgd worden en inzicht gegeven worden in de actuele ophaal- aankomsttijd. De app moet ook gebruikt kunnen worden voor ziek-/betermeldingen en bij voorkeur ook om klachten in te dienen. De app moet voor de opdrachtnemer ook mogelijkheden bieden om pushberichten te versturen, bijvoorbeeld bij onverwachte vertraging of andere ophaaltijd. Het gebruik hiervan moet zoveel mogelijk gestimuleerd worden door opdrachtnemer. De meeste ouders van leerlingen die nu vervoerd worden zijn er al aan gewend om een app (Cabman) te gebruiken. Daarnaast dienen ouders/verzorgers de opdrachtnemer ook telefonisch te kunnen benaderen voor bijvoorbeeld ziek- en betermeldingen en klachten.

Communicatietool opdrachtgever

De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever realtime digitaal inzage te geven in de routeplanning en mutaties van het leerlingenvervoer respectievelijk vervoer van medewerkers van WerkSaam (waaronder ziek- en betermeldingen, loosmeldingen, klachten en routes). De opdrachtnemer maakt daarvoor gebruik van een webbased applicatie die door de deelnemende gemeenten/WerkSaam gebruikt kan worden om (nieuwe) leerlingen/reizigers en andere mutaties door te geven. De tool is zodanig ingericht dat deelnemende gemeenten respectievelijk WerkSaam alleen de eigen leerlingen/reizigers kunnen zien. De opdrachtgever van perceel 2 heeft inzicht in alle leerlingen.

Loosmeldingen perceel 2

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling of reiziger niet thuis aantreft of langer moet wachten bij een ophaaladres dan nodig is. Als de chauffeur de leerling of reiziger, na het verstrijken van de

gebruikelijke wachttijd, niet aantreft geeft de chauffeur een 'Loosmelding notificatie' door aan de centrale en via de mail aan ouders/verzorgers.

Bij een loosmelding in de ochtend, wordt de middagrit automatisch geannuleerd tenzij ouders/verzorgers bevestigen dat deze rit wel gereden moet worden.

Na drie opeenvolgende loosmeldingen wordt de leerling / reiziger door de centrale automatisch als 'ziek' geregistreerd en ouders en opdrachtgever worden hiervan op de hoogte gesteld door de vervoerder. De leerling wordt pas weer vervoerd nadat ouders/verzorgers de leerling 'beter' hebben gemeld.

In andere gevallen waarbij sprake is van regelmatig terugkerende loosmeldingen neemt opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever, zodat vanuit de opdrachtgever verdere actie kan worden ondernomen.

Loosmeldingen perceel 3.

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling of reiziger niet thuis aantreft of langer moet wachten bij een ophaaladres dan nodig is. Als de chauffeur de reiziger, na het verstrijken van de gebruikelijke wachttijd, niet aantreft geeft de chauffeur een 'Loosmelding notificatie' door aan de centrale.

Voor perceel 3 bestaat de wens dat er bij een afmelding of loosmelding automatisch een melding wordt verzonden naar de teamleiders van WerkSaam.

In gevallen waarbij sprake is van regelmatig terugkerende loosmeldingen bij bepaalde personen, neemt opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever, zodat vanuit de opdrachtgever verdere actie kan worden ondernomen.

5.2. Klachten en meldingen

Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen. De opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie en de kwaliteit van de afhandeling van meldingen en klachten.

Melding

De opdrachtgever maakt een onderscheid tussen meldingen en klachten. Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Voorbeelden hiervan zijn:

- ruzie in de voertuigen;
- ondeugdelijke vervanging bij ziekte chauffeur;
- verkeerd type voertuig.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze meldingen en voldoet daarbij aan de volgende eisen:

- De opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever.
- 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:
 - Naam indiener melding.
 - Datum, aard en inhoud van melding.
 - Datum en aanvangstijdstip rit.
 - Nummer route en naam school.
 - Naam school óf naam en geboortedatum leerling.
 - Wijze van afhandeling en reden melding.

Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer. De klacht kan worden geuit door de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

Aanname en registratie

- De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per email en via de chauffeur zijn ingediend. De opdrachtnemer dient zorg te dragen dat klachten 24 uur per dag schriftelijk en/ of per email kunnen worden ingediend. Voor telefonische klachten dient de opdrachtnemer tijdens kantooruren (ma- vrij 8.00u - 17.00u) bereikbaar te zijn.
- Ontvangen klachten worden geregistreerd in een door de opdrachtnemer beheerd portaal waarin de opdrachtnemer de zaakafhandeling moet uitvoeren. De opdrachtgever moet ook toegang hebben in dit portaal ter inzage van de geregistreerde klachten.
- Opdrachtnemer houdt een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie bij. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd.

Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten, beschikt over een klachtenprotocol en zorgt ervoor dat hieraan bekendheid wordt gegeven.
- Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld. Voor schriftelijk of digitaal binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht. Als “ontvangstdatum” wordt één werkdag na dagtekening van verzending gehanteerd. Wanneer klachten worden ingediend bij de opdrachtgever, dan worden ze doorgestuurd aan opdrachtnemer.
- 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, of klachten die naar het oordeel van de opdrachtgever dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de eigen gemeente/opdrachtgever en een beroep doen op de bestaande klachtenregeling van de betreffende gemeente of opdrachtgever. Tijdens de implementatieperiode worden hier nadere afspraken gemaakt.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
- Van iedere klacht wordt minimaal door de opdrachtnemer geregistreerd:
 - Naam en adres van de klager en school/leerling
 - Datum van indiening.
 - Afhandelingsdatum van de klacht.
 - De aard van de ingediende klacht.
 - Datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft.
 - De wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld (genomen maatregelen en wel/niet naar tevredenheid van indiener)
 - Wel of niet gegrond verklaring.
 - Indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegrond is.

5.3. KTO

Klanttevredenheidsonderzoek perceel 2.

De opdrachtgever voert minimaal éénmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Gedurende de implementatie worden door opdrachtnemer en opdrachtgever nadere afspraken gemaakt over de wijze waarop het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. De kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek komen voor rekening van de opdrachtgever. Het klanttevredenheidsonderzoek dient tenminste in te gaan op:

- Mate van tevredenheid over communicatie vanuit de opdrachtnemer.
- Mate van tevredenheid over de algemene uitvoering van het vervoer.
- Mate van tevredenheid over chauffeurs.
- Mate van tevredenheid over (indien van toepassing) klachtafhandeling.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gerapporteerd aan de opdrachtnemer. Indien uit de rapportage blijkt dat de opdrachtgever of de opdrachtnemer bijstelling van het vervoerconcept wenst, vindt hierover overleg plaats tussen beide partijen.

Klanttevredenheidsonderzoek perceel 3.

Opdrachtgever kan periodiek een klanttevredenheidsonderzoek (laten) uitvoeren. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderzoek. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen, bijvoorbeeld door het uitdelen van een vragenlijst in de bus.

5.4. Overleg

Gedurende de uitvoering van de overeenkomst is er regelmatig overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie et cetera overlegd wordt. Tijdens de contractperiode vindt, minimaal vier keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de opdrachtgever) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van opdrachtnemer en het contractmanagement (vertegenwoordiger(s) van de opdrachtgever). Bespreekthema's worden in onderling overleg bepaald en vastgesteld. Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.

Als een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en /of scholen/locaties gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

6. Registratie en rapportage

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de centrale beschikt over registratiesoftware om de ritadministratie conform het programma van eisen uit te voeren. Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemers) werkt met een systeem waarbij alle voertuigen direct gekoppeld zijn aan de centrale en waarmee realtime bij het voorrijden, instappen en uitstappen van de leerling/reiziger de gps-positie en de actuele tijden worden gelogd.

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. Daarin is in ieder geval de volgende informatie opgenomen:

- Aantal uitgevoerde ritten leerlingenvervoer
 - Aantal uitgevoerde ritten in het kader van de Jeugdwet.
 - Ritplanning (leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen).
 - Aantal nog vrije zitplaatsen per voertuig.
 - Naam of chauffeursnummer ingezette chauffeur(s) per rit.
 - Kenteken ingezet voertuig.
 - Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
 - Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers).
 - Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
 - Ritdata op persoonsniveau
 - Ziekmeldingen en loosmeldingen
 - Een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd.
- Tevens dient een overzicht van de ontvangen meldingen te worden verstrekt.

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever kunnen verstrekken. Tijdens de implementatieperiode wordt het definitieve format vastgesteld. Vooralsnog volstaat een periodieke aanlevering door middel van .xls of .csv bestanden via een beveiligde verbinding. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

Daarnaast dient de opdrachtnemer opdrachtgever in te lichten indien leerling gedurende een langere periode (meer dan vier schooldagen) afwezig is en er geen ziekmelding is doorgegeven.

Tijdens de implementatie wordt de exacte informatiebehoefte vastgesteld. Ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan aanvullende informatie worden toegevoegd. Opdrachtnemer dient deze aanvullende informatie te leveren.

7. Financieel en contractueel

Alle tarieven zijn exclusief btw en zijn voor ieder type voertuig (taxi, taxibus, rolstoelbus).

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoermiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Betaling geschiedt maandelijks achteraf op basis van door Inschrijver gespecificeerd ingediende facturen en na goedkeuring daarvan door de opdrachtgever. Facturen moeten worden ingediend voor de tiende van de volgende maand.

7.1. Vergoeding

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

- Starttarief per voertuigrit (vast tarief)
- Tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief)

Het tarief per beladen voertuiguur (het variabele tarief) dient de inschrijver in de aanbestedingsprocedure per perceel te offren. Het inschrijftarief is een all-in tarief, dekt alle kosten die voortkomen uit de overeenkomst en moet zowel exclusief btw als inclusief btw worden vermeld. Het tarief per beladen voertuiguur is afgerond op twee decimalen achter de komma.

Het tarief per beladen voertuiguur geldt gedurende de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren en wordt jaarlijks uitsluitend verhoogd met de NEA-index.

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

- Taxipersonenauto/taxibus: € 10,50 per rit (exclusief btw);
- Rolstoelbus: € 18,50 per rit (exclusief btw).

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd. Het gaat om leerlingen/reizigers die permanent in een rolstoel zitten en niet de overstap/transfer kunnen maken naar een normale autostoel. De toeslag geldt niet voor Reizigers die in een opvouwbare rolstoel zitten.

Onder rit wordt de route tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal adressen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde ritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per leerling / reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd;

Afmeldingen

Leerlingen/reizigers kunnen tot een uur voor aanvang van de rit afmelden. Dan geldt de rit niet als loosrit en kan deze niet in rekening gebracht worden.

Voor leerlingen/reizigers met een solo indicatie geldt dat niet. Als deze vóór 20.00 uur (een dag van tevoren) worden afgemeld dan wordt de rit niet uitgevoerd en is het geen loosrit. Bij afmelding op een later tijdstip geldt deze rit als loosmelding.

Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd per rit.
- De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, 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 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school). In geval van afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.

- Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.
- Voor de facturatie gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

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

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 1 minuut instaptijd per leerling worden opgeteld. In geval van een rolstoelgebonden leerling mag 3 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en indien de opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven, 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.

Individueel vervoer

In het geval dat de opdrachtgever een leerling zodanig indiceert dat deze individueel vervoerd moet worden, wordt voor de rit voor deze leerling een opslagpercentage gerekend van 15% op het tarief per beladen voertuiguur. Dit opslagpercentage geldt enkel wanneer er een indicatie 'individueel vervoer' is afgegeven voor de leerling. Deze opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer om vervoertechnische redenen (bijvoorbeeld omdat er geen andere leerling naar de betreffende school reist, afwijkende school- of stagetijden etc.), waardoor een leerling alleen in een rit zit zonder een indicatie voor individueel vervoer.

Dieren

Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (ook wel assistentiehonden), als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een leerling na toestemming van opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt hier niets voor in rekening.

Facturatie

Iedere maand vindt facturatie plaats door de som van de beladen reistijd + berekende instaptijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur zoals geoffreerd in de inschrijving + het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal uitgevoerde ritten.

- De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 6. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.

- De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
- Betaling geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur door de deelnemende gemeenten, indien door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat tijdens de implementatieperiode wordt afgesproken. Een volledig ingevuld format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever, respectievelijk afzonderlijke gemeenten.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd en volgorde binnen de route (optimalisatie).

Accountantsverklaring

De opdrachtnemer legt via een door een accountant goedgekeurde jaarrekening verantwoording af. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

Facturen perceel 2.

- Aan het contractmanagement wordt een totaalfactuur en onderbouwing verstrekt. Het contractmanagement voert een controle uit. De gemeenten Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland, Koggenland, Opmeer, Medemblik en Hoorn ontvangen ieder afzonderlijk een eigen factuur met onderbouwing. Betaling geschiedt door de afzonderlijke gemeenten.
- In overleg met de opdrachtgever vindt nadere afstemming plaats over het facturatieproces waarbij de opdrachtgever eerst de concept-factuur ontvangt en deze globaal controleert voordat de deelfacturen naar de afzonderlijke gemeenten worden verstuurd.
- De onderbouwing dient een duidelijke splitsing weer te geven in ritten leerlingenvervoer en ritten voor het vervoer in het kader van de Jeugdwet.
- Voor leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer worden (in totaal en per gemeente) aparte facturen verstrekt.
- Facturen dienen de kosten van ritten met de indicatie 'individueel vervoer' vanuit de opdrachtgever separaat weer te geven. Leerlingen die individueel vervoerd worden zonder dat hier door de opdrachtgever een indicatie voor is afgegeven dienen niet separaat te worden weergegeven.
- Bij de eerste factuur in het nieuwe schooljaar kan éénmaal een extra rit in rekening gebracht worden indien de opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat de ouders/verzorgers en de leerlingen in deze periode zijn bezocht.

Facturen perceel 3.

De facturen dienen digitaal gericht te worden aan de daartoe aangewezen financiële administratie van WerkSaam. Inschrijver stelt een factuur op met minimaal de volgende gegevens:

- factuurdatum;
- contractnummer;
- naam en kostenplaats van de afdeling; in onderbouwing
- het totaalbedrag inclusief en exclusief btw;
- btw-percentage en btw-bedrag.

Kostenverdeling perceel 2.

Indien er sprake is van gecombineerde ritten (Jeugdwet/leerlingen, ritten voor verschillende gemeenten), dan worden de kosten van de gecombineerde ritten verdeeld op basis van een verdeelsleutel. De kosten van alle ritten worden verdeeld op basis van een verdeelsleutel en een kostenindicator. Deze indicatoren zijn in ieder geval "leerlingenvervoer" en "jeugdzorgvervoer".

De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling/jeugdige naar zijn school/bestemming. Deze reistijden worden conform de instellingen uit dit Programma van Eisen bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op. Voor ritten waarin opstapplaatsen worden gebruikt geldt de directe reistijd vanaf de halte waar de leerling opstapt naar de bestemming. In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit

uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 4 leerlingen (A t/m D) uit de twee typen vervoer die vanuit twee gemeenten naar school XX gaan.

Reiziger	Kostenindicator/gemeente	Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel	Verdeling factuur:			
				leerlingenvervoer gemeente 1	Jeugdwetvervoer gemeente 1	Jeugdwetvervoer gemeente 2
A	Leerlingenvervoer gemeente 1	A -> XX = 25	45/70 deel van de ritkosten			
B	Leerlingenvervoer gemeente 1	B -> XX = 20				
C	jeugdwetvervoer gemeente 1	C -> XX = 15		15/70 deel van de ritkosten		
D	jeugdwetvervoer gemeente 2	D -> XX = 10				10/70 deel van de ritkosten
Totaal		70	45	15	10	

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief btw: € 45,00

Verdeling kosten tussen de doelgroepen:

Leerlingenvervoer gemeente 1: $(45/70) \times € 45,00 = € 28,93$

jeugdwetvervoer gemeente 1: € 9,64

Jeugdwetvervoer gemeente 2: € 6,43

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de verdeelsleutel aan te passen gedurende de contractperiode.

Prestatiebeloning perceel 2.

Opdrachtgever wil goede prestaties belonen met een jaarlijkse bonus. De bonus wordt onder meer bepaald op basis van:

- het klanttevredenheidsonderzoek
- stiptheid van het vervoer
- aandeel routes dat met maximaal twee vaste chauffeurs is gereden.

De hoogte van de bonus wordt bepaald aan de hand van de totale eindscore. De bonus is een vast bedrag exclusief btw. Bij een eindscore van :

- hoger of gelijk aan 7,5 en lager dan 8,0 (op een schaal van 1-10) wordt een bonus toegepast van € 15.000,-
- hoger of gelijk aan 8 (op een schaal van 1-10) wordt een bonus toegepast van € 25.000,--

Van de inschrijver wordt verwacht dat de bonus direct ten goede komt aan de chauffeurs. De inschrijver maakt hiervoor een plan en legt hierover verantwoording af.

Combinatievoordeel perceel 2.

Zoals beschreven in paragraaf 3.2. is, onder voorwaarden, combinatie met andere gemeenten (andere dan de opdrachtgevers) toegestaan. De opdrachtnemer maakt het combinatievoordeel financieel inzichtelijk voor de opdrachtgever en dient pro-actief mee te denken in combinatiemogelijkheden. Naast het financiële voordeel draagt een combinatie bij aan een duurzamere inzet van materieel: na toestemming van de opdrachtgever om de combinatie te maken komt het financiële voordeel ten gunste van de opdrachtnemer.

7.2. Sanctiebeleid

Algemeen

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

Het is vervolgens aan de opdrachtnemer om de kwaliteit te herstellen naar het in onderhavige opdracht geëiste niveau, of in een uiterst geval deze onderaannemer uit te sluiten voor de uitvoering van onderhavige opdracht.

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- per situatie wanneer de opdrachtnemer 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. Inhouding van de boete geschiedt middels de boete in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden. Indien na het in rekening brengen van een boete de opdrachtgever alsnog niet voldoet aan de gestelde eisen kan worden besloten tot ontbinding van het contract en mogelijk gebruik gemaakt van de wachtkamerovereenkomst. De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen

Direct opeisbare boetes

De inzet van het wagenpark in de regio Westfriesland dient minimaal te voldoen aan de dit Programma van Eisen geformuleerde milieu eisen. Indien daar niet aan wordt voldaan geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur.

% ritten wat niet voldoet aan de gestelde milieu eisen (van het totaal per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning).

TX-keur

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemer in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 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 opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 10% op de geoffreerde kilometertarief. De opdrachtnemer 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 opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Naast bovengenoemde malus bij het niet meer aantoonbaar in bezit hebben van het keurmerk, zal opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen.

8. Overig

Implementatieplan

De winnende inschrijver(s) moeten binnen vijf werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij 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 en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- 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 definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

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 wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

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 en/of een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor combinanten en hoofd- onderaannemers.

Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst 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 leerling/reiziger- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke 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 leerling- 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 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.
- De opdrachtnemer handelt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) / Wet politiegegevens (Wpg). De afspraken zijn

vastgelegd in een overeenkomst voor Verwerkingsverantwoordelijken (Overeenkomst
Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid VNG versie 1.0. Regio def).