



## Bijlage 2 – Programma van Eisen

### Behorende bij de aanbesteding: Onderhandelingsprocedure 200028REG-2 Leerlingen- en jeugdhulpvervoer – Perceel 1

Inschrijver dient bij inschrijving op de perceel 1 : Ritten (heen en retour) leerlingenvervoer naar de gemeenten Barendrecht, Hoeksche Waard, Capelle a/d/ IJssel, Nissewaard, Ridderkerk en Rotterdam e.o. aangevuld met jeugdhulpvervoer, aan alle gestelde eisen in onderstaand programma van eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1	Algemeen
1.1	De Opdracht betreft routegebonden Taxivervoer ten behoeve van: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Leerlingenvervoer</li><li>2. Jeugdhulpvervoer</li></ol>
1.2	Het Taxivervoer in het kader van leerlingenvervoer wordt uitgevoerd in opdracht van de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Molenlanden (alleen voor de kernen Kinderdijk en Nieuw-Lekkerland), Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht ten behoeve van leerlingen met een indicatie leerlingenvervoer met aangepast vervoer.
1.3	Het Taxivervoer in het kader van Jeugdhulpvervoer wordt uitgevoerd in opdracht van Serviceorganisatie Jeugd Zuid-Holland-Zuid ten behoeve van jeugdigen in de regio Zuid-Holland-Zuid.
1.4	De Opdrachtnemer verzorgt de gevraagde dienstverlening op basis van de eisen, uitgangspunten in dit Programma van Eisen. Partner beschikt bij Inschrijving en gedurende de uitvoering van de Opdracht over: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vergunning Wet Personenvervoer 2000</li><li>2. Verklaring "voldoende" Sociaal Fonds Mobiliteit</li><li>3. Certificaat geldig TX Keur</li></ol> Partner verkeert bij inschrijving en gedurende de uitvoering van de Opdracht niet in één van de situaties met betrekking tot verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in Formulier 1 – UEA.
1.5	De Opdracht betreft perceel 1: Ritten (heen en retour) leerlingenvervoer naar de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard, Hoeksche Waard, Capelle a/d/ IJssel, Ridderkerk en Rotterdam e.o. aangevuld met jeugdhulpvervoer.  Perceel 1 vormt een van de percelen in het gehele leerlingen- en jeugdvervoer. Ander percelen betreffen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Perceel 2: Ritten (heen en retour) leerlingenvervoer naar de gemeenten Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht, aangevuld met jeugdhulpvervoer.</li><li>• Perceel 3: Ritten (heen en retour) leerlingenvervoer naar de regio Alblasserwaard (gemeenten Alblasserdam, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Molenlanden, Papendrecht, Sliedrecht en Vijfheerenlanden) e.o. aangevuld met jeugdhulpvervoer.</li><li>• Perceel 4: Ritten (heen en retour) leerlingenvervoer met bestemming buiten eerder vermelde regio's van bestemmingen en aangevuld met jeugdhulpvervoer.</li></ul> De indeling van de percelen is gebaseerd op logische clustering van vervoersstromen binnen het leerlingen- en jeugdhulpvervoer, gelet op herkomst, eindbestemming en efficiënte volgtijdelijke combinatiemogelijkheden tussen het leerlingen- en het jeugdhulpvervoer.  Taxivervoer in het kader van jeugdhulpvervoer, wordt door Opdrachtgever op efficiënte wijze verdeeld over de vier percelen. In beginsel streeft Opdrachtgever daarbij naar een verdeling over de percelen,



	<p>gelet op eindbestemming zoals voor het leerlingenvervoer. Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om een Reiziger van het jeugdhulpvervoer in een ander perceel in te delen, als zij dat om wat voor reden dan ook beter acht, zonder consequenties voor prijs of kwaliteit. Hierbij bekijkt Opdrachtgever of de plaatsingen in de percelen optimaal zijn en er minimaal aantal voertuigen over het geheel van alle percelen worden ingezet. De optimale inzet van volgtijdelijke ritten met behoud van de kwaliteit is leidend voor de Opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reizigers in het leerlingen- of jeugdhulpvervoer naar een nieuwe bestemming toe te wijzen aan een bestaand perceel indien dit Taxivervoer efficiënt te combineren is met bestaand Taxivervoer binnen dat perceel;</li><li>2. Reizigers in het leerlingen- of jeugdhulpvervoer naar bestaande bestemmingen te wisselen van perceel, indien dit (aantoonbaar door Opdrachtgever) in passend vervoer voor de reiziger, lagere integrale kosten dan wel andere voordelen voor Opdrachtgever resulteert.</li><li>3. Reizigers in het leerlingen- of jeugdhulpvervoer buiten de scope van de opdracht te houden en te combineren met (Taxi)vervoer in omliggende gemeenten of regio's, indien dit (aantoonbaar door Opdrachtgever) in passend vervoer voor de Reiziger, lagere integrale kosten dan wel andere voordelen voor Opdrachtgever resulteert.</li><li>4. Reizigers in het leerlingen- of jeugdhulpvervoer van omliggende gemeenten of regio's aan de Opdracht toe te voegen, indien dit (aantoonbaar door Opdrachtgever) in passend vervoer voor de Reiziger, lagere integrale kosten dan wel andere voordelen voor Opdrachtgever resulteert.</li></ol> <p>Opdrachtnemer heeft de plicht om kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk aan voormelde toewijzing van Reizigers mee te werken.</p>
1.6	<p>Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de in het Aanbestedingsdocument vermelde, indicatieve aantallen Reizigers. Het aantal Reizigers en vervoersbewegingen is onderhevig aan fluctuaties, onder meer door:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Demografische, sociale en economische ontwikkelingen;</li><li>2. Wijzigingen in wet- en regelgeving;</li><li>3. Wijziging in (gemeentelijk) beleid; bijvoorbeeld door een verschuiving van indicaties van aangepast vervoer naar OV (al dan niet met begeleiding) door het stimuleren van zelfredzaamheid van Reizigers</li></ol> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gemeentelijk beleid te wijzigen, dat van invloed is op de omvang en inhoud van de Opdracht, waaronder, maar niet uitputtend, de Verordening Leerlingenvervoer en het toekenningsbeleid jeugdhulpvervoer. De Opdrachtnemer is verplicht onverkort en onvoorwaardelijk aan wijzigingen mee te werken.</p>
1.7	<p>De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het Taxivervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: weer en verkeer (het DMG OV advies wordt gevolgd), ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegoebrekkingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk CAO-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen.</p> <p>In geval van overmachtssituaties, zoals de Covid pandemie, of andere gebeurtenissen buiten de invloedssfeer van de vervoerder, die de continuïteit van het Taxivervoer in gevaar brengen, treden partijen in overleg over passende maatregelen. Partijen handelen met inachtneming van redelijkheid, billijkheid en transparantie.</p>
1.8	<p>De Opdrachtnemer, alsmede diens Onderaannemer(s) ingezet voor de Overeenkomst, gedraagt zich als goed werkgever als bedoeld in artikel 7:611 BW, en dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de geldende CAO-Taxivervoer Zowel Opdrachtnemer als eventuele ingezette Onderaannemers beschikken hiertoe over een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM)</p>



	<p>waarmee Opdrachtnemer aantoonst dat hij door het SFM als voldoende wordt beoordeeld in het naleven van de CAO Taxi. De voldoende verklaring mag niet ouder zijn dan drie jaar. Opdrachtnemer dient na iedere controle van Opdrachtnemer dan wel Onderaannemer door het SFM de beoordelingsresultaten van het SFM aan Opdrachtgever en Stroomlijn te sturen. Wanneer de Opdrachtnemer of een ingezette Onderaannemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen voldoende meer scoort, dient hij Opdrachtgever en Stroomlijn hiervan direct in kennis te stellen, inclusief de lijst van tekortkomingen die het SFM opmaakt.</p> <p>De Opdrachtgever is bevoegd om tussentijds na te (laten) gaan of de Opdrachtnemer en diens ingezette Onderaannemers volgens de informatie op de website van het SFM nog steeds aan het bedrijfsoordeel voldoen. Opdrachtnemer en Onderaannemers verlenen hiertoe alle benodigde medewerking.</p>
1.9	<i>SROi eisen: niet van toepassing</i>
1.10	<p>De Opdrachtgever vereist van de Opdrachtnemer, alsmede diens Onderaannemers ingezet voor de Overeenkomst, dat zij gedurende de uitvoering van de Overeenkomst in het bezit zijn en blijven 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 certificaten dienen uiterlijk op het moment van start van het Taxivervoer aan Opdrachtgever en Stroomlijn overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de Opdrachtnemer (of één van de ingezette Onderaannemers) gedurende de uitvoering van de Overeenkomst een certificaat kwijtraakt, dan is de Opdrachtgever gerechtigd de boete als bedoeld in bijlage M – Prestatieregeling op te leggen.</p> <p>Op het moment dat aantoonbaar is dat Opdrachtnemer en Onderaannemers allen weer in het bezit zijn van het vereiste keurmerk/certificaat, komt per de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand de boete te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de Opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk/certificaat niet heeft gemeld aan Opdrachtgever en Stroomlijn, dan wordt de boete alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Opdrachtnemer binnen 6 (zes) maanden het keurmerk/certificaat niet aantoonbaar (weer) in bezit heeft, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de Overeenkomst per direct, zonder nadere ingebrekestelling te ontbinden. Indien een Onderaannemer binnen 6 (zes) maanden het keurmerk/certificaat niet aantoonbaar (weer) in bezit heeft, geldt een direct ingaand verbod op de inzet van deze Onderaannemer.</p>
1.11	<p>Opdrachtnemer beschikt gedurende de duur van de Overeenkomst over van de vergunning op grond van de Wet Personenvervoer 2000. Indien Verlies van deze vergunning leidt tot directe stopzetting van de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling direct te ontbinden. In geval dat een door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemer de bedoelde vergunning verliest, is het voor Opdrachtnemer per direct verboden deze Onderaannemer voor het Taxivervoer in te zetten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Opdrachtnemer dan in gebreke te stellen en binnen een redelijke termijn vervanging van de Onderaannemer, of andere passende maatregelen te verlangen, die de continuïteit van het Taxivervoer waarborgen.</p>
<b>2</b>	<b>Planning van het vervoer</b>
2.1	<p>Het routegebonden Taxivervoer is exclusief voor de Opdrachtgever en voor de doelgroepen. Dit houdt concreet in dat het niet toegestaan is:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. het Taxivervoer te combineren met andere doelgroepen en andere vormen van vervoer; buiten de scope van deze Opdracht, ofwel met vervoer van derden, van andere publiekrechtelijke of commerciële opdrachtgevers.</li><li>2. Reizigers uit verschillende percelen gelijktijdig te combineren binnen een Route.</li></ol> <p>Afwijking van voorgaande uitgangspunten is uitsluitend mogelijk na expliciete en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever (dan wel van Stroomlijn namens Opdrachtgever).</p>
2.2	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning, coördinatie en aansturing van het Taxivervoer, en stelt hiertoe een Vervoersplan op. De Opdrachtnemer verstrekt tweemaal per jaar een volledig nieuw</p>



	<p>opgesteld Vervoersplan aan de Opdrachtgever en Stroomlijn, waarbij uitgegaan wordt van maximale efficiëntie. Eenmaal uiterlijk 3 (drie) weken voor aanvang van het Taxivervoer voor een nieuw schooljaar, en eenmaal uiterlijk 2 (twee) weken voor het einde van het kalenderjaar. Zie Bijlage O – Werkprocessen.</p> <p>Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) verstrekt gedurende de looptijd van de Overeenkomst per Reiziger de benodigde informatie aan Opdrachtnemer voor het opstellen van het Vervoersplan. Dit betreft onder andere N.A.W.-gegevens, adressen van herkomst en bestemmingen, type bestemming, vervoerskenmerken, specifieke indicatie en eventuele overige bijzonderheden relevant is voor het vervoer, zoals hulpmiddelen, ziektebeeld, voorkeurszitplaats.</p> <p>De Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) beoordeelt het Vervoersplan van de Opdrachtnemer, onder meer op efficiëntie, en behouden zich het recht voor aanpassingen in het Vervoersplan te op te dragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt verlangde aanpassingen conform opdracht.</p> <p>De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door Opdrachtnemer zelf actueel gehouden worden. De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever en Stroomlijn B.V. jaarlijks voor 1 augustus een overzicht van alle vakanties en studiedagen van alle bestemmingen in Excel. Tijdens de uitvoering zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school/locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen. De Opdrachtnemer signaleert gedurende het Taxivervoer afwijkingen van reguliere (rooster)tijden van het leerlingen- en jeugdhulpvervoer, en meldt deze bij de Opdrachtgever en Stroomlijn B.V.</p>
2.3	<p>Voor het Vervoersplan gelden de volgende combinatiebeperkingen. Het is niet toegestaan om:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reizigers uit het leerlingenvervoer en het jeugdhulpvervoer <u>gelijktijdig</u> te combineren binnen een Route;</li><li>2. Reizigers met een indicatie solovervoer te combineren met andere Reizigers.</li></ol> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende of afwijkende (individuele of groepsgewijze) combinatiebeperkingen op te leggen, bijvoorbeeld indien in de praktijk blijkt dat combinatie van bepaalde (type) Reizigers problemen oplevert. Opdrachtnemer werkt kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk mee aan door Opdrachtgever opgedragen aanvullende combinatiebeperkingen.</p> <p>Afwijking van geldende combinatiebeperkingen is uitsluitend mogelijk na expliciete schriftelijke opdracht en/of goedkeuring van Opdrachtgever. Indien afwijking van de combinatiebeperkingen op verzoek van Opdrachtnemer is, dient Opdrachtnemer eerst een schriftelijk en gemotiveerd verzoek hiertoe in. Indien afwijking op initiatief en in opdracht van de Opdrachtgever geschiedt, werkt Opdrachtnemer hier kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk aan mee. Bijvoorbeeld wanneer Opdrachtgevers gezamenlijk bepalen dat gelijktijdige combinatie van Reizigers uit het leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer in specifieke gevallen wel toegestaan of opgedragen wordt aan Opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het Vervoersplan door Opdrachtnemer te laten wijzigen, indien bijvoorbeeld nieuwe (individuele of groepsgewijze) combinatiebeperkingen gelden, of er kostenvoordelen te behalen zijn. Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opgedragen wijzigingen worden door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en onverkort en onvoorwaardelijk verwerkt in het Vervoersplan.</p> <p>In geval van gecombineerd Taxivervoer voor een Reiziger, geldt als randvoorwaarde dat, gelet op zijn/haar beperking en gedragingen, de Reiziger veilig vervoerd kan worden.</p>
2.4	<p>Voor het Vervoersplan gelden de volgende randvoorwaarden:</p>



	<ol style="list-style-type: none"><li>1. De aflevertijd en ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 5 tot 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van (les)activiteiten respectievelijk maximaal 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de betreffende Reiziger.</li><li>2. De maximale individuele reistijd bedraagt:<ol style="list-style-type: none"><li>a. 60 minuten voor de percelen 1, 2 en 3;</li><li>b. 90 minuten voor perceel 4, en overige verre bestemmingen, tenzij een individuele al langer duurt.</li></ol></li><li>3. De maximale individuele reistijd wordt berekend aan de hand van de <u>berekende</u> beladen reisduur, met gebruik van de meest recente versie van Easy Travel, en conform de instellingen weergegeven in Bijlage L.</li><li>4. Indien de <u>werkelijke</u> individuele reistijd van een Reiziger het aangegeven maximum structureel overschrijdt, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover, en besluit Opdrachtgever of deze overschrijding toegestaan wordt een structurele aanpassing in het Vervoersplan opgedragen wordt.</li><li>5. Het Vervoersplan gaat uit van de kortste route. Het startpunt van de chauffeur is daarbij niet van belang.</li><li>6. Er wordt geen gebruik gemaakt van op- en/of overstapplaatsen, tenzij Opdrachtgever dit expliciet aangeeft. Bijvoorbeeld in een situatie dat een opstapplaats een eerste stap naar zelfstandig reizen met OV is, en Opdrachtgever dit wenst te stimuleren.</li><li>7. Er wordt rekening gehouden met in- dan wel uitstaptijd van 1 minuut voor Reizigers, met uitzondering voor rolstoelgebonden Reizigers, waar 5 minuten voor in- dan wel uitstappen wordt gerekend.</li><li>8. Het Taxivervoer wordt zoveel als mogelijk met een vaste structuur uitgevoerd, ten behoeve van herkenbaarheid en voorspelbaarheid voor Reiziger.</li><li>9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zo efficiënt mogelijke planning binnen alle gestelde randvoorwaarden. Indien Opdrachtnemer zonder goedkeuring van Opdrachtgever Routes uitvoert die binnen de gestelde randvoorwaarden tegen lagere kosten hadden kunnen worden uitgevoerd, is dit voor rekening en risico van Opdrachtnemer, en worden uitsluitend de lagere kosten vergoed.</li></ol> <p>Afwijking van bovenstaande randvoorwaarden op initiatief van Opdrachtnemer is uitsluitend mogelijk na een schriftelijk en onderbouwd verzoek daartoe aan Opdrachtgever en goedkeuring door Opdrachtgever. Afwijkingen op initiatief van Opdrachtgever, bijvoorbeeld bij opdracht van een wijziging in het Vervoersplan, worden door Opdrachtnemer onverkort en onvoorwaardelijk verwerkt in het Vervoersplan.</p> <p>Buiten de vaste structuur van het Vervoersplan verzorgt Opdrachtnemer ook incidenteel of kortdurend afwijkend vervoer, bijvoorbeeld in verband met stagevervoer, vervoer van jeugdigen in het weekend of tijdens vakanties, scholen met wisselende roosters of calamiteiten (bijvoorbeeld bij ziekte van een Reiziger). Binnen het leerlingenvervoer vindt uitsluitend in opdracht van en na goedkeuring van de Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) vervoer plaats dat afwijkt van het Vervoersplan. Voor het jeugdhulpvervoer worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en zorgaanbieder(s) over de wijze waarop wordt omgegaan met afwijkende vervoersbewegingen.</p>
2.5	<p>De Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever), meldt Reizigers aan bij Opdrachtnemer met het reisschema. Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) kan de aanmelding voorzien van een dwingend advies de aangemelde Reiziger op een bepaalde tijd in te passen in het bestaande Taxivervoer van Opdrachtnemer. In geval van een dwingend advies verwerkt Opdrachtnemer de aanmelding conform advies in het Vervoersplan.</p> <p>Voor wijzigingen in het Vervoersplan ten behoeve van zowel bestaande als nieuwe Reizigers geldt een uiterste verwerkingstijd van 5 (vijf) werkdagen na aanmelding door de Opdrachtgever (dan wel</p>



	<p>Stroomlijn namens Opdrachtgever). Zie Bijlage O – Werkprocessen.</p> <p>Vervoerder dient de plaatsing en wijziging door te geven aan Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) die haar goedkeuring op aanpassing van het Vervoersplan geeft. De chauffeur(s) stellen zich voor aanvang van de eerste Rit voor aan ouder(s)/verzorger(s) en vernemen belangrijke informatie omtrent het vervoeren van de Reiziger.</p> <p>Indien door omstandigheden, bijvoorbeeld in geval van een crisisplaatsing een kortere verwerkingstijd noodzakelijk is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor een kortere verwerkingstijd op te dragen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer start het vervoer dan binnen opgedragen uiterste verwerkingstijd op.</p>
2.6	Reizigers hebben een vaste zitplaats in het voertuig die door de chauffeur wordt gehandhaafd.
2.7	<p>Opdrachtnemer zet één vaste chauffeur in op een Route. Een Reiziger mag maximaal twee verschillende, vaste chauffeurs hebben gedurende de week in een vaste structuur. De inzet van een andere chauffeur op een Route wordt uitsluitend toegestaan in geval van:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s);</li><li>2. incidentele wijziging van het Vervoersplan, mits één van de vaste chauffeur(s) niet ingezet kan worden;</li></ol> <p>Na het ontslag van een vaste chauffeur moet zo spoedig mogelijk, doch binnen twee weken, een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden op de route. In voornoemde gevallen dienen alle betrokkenen, met name de ouders/verzorgers, in de betreffende Route zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.</p>
<b>3</b>	<b>Eisen aan in te zetten voertuigen</b>
3.1	<p>Het Taxivervoer dient te worden uitgevoerd met de volgende voertuigtypes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Een 4 persoons taxi (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers)</li><li>2. Een 8 persoons taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers)</li><li>3. Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste één geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden passagiers. Indien in één route twee rolstoelplaatsen vereist zijn, wordt een rolstoelbus met twee rolstoelplaatsen ingezet.</li></ol>
3.2	<p>Alle in te zetten voertuigen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. beschikken over voldoende ruimte voor hulpmiddelen en andere bagage; de chauffeur draagt er zorg voor dat hulpmiddelen en bagage goed vaststaan in het voertuig tijdens het vervoer;</li><li>2. voldoen aan alle bepalingen van en zijn door de Rijksdienst voor het wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer, en voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000) en de voorschriften van TX-keur;</li><li>3. voldoen bij aanvang van de Overeenkomst aan de Euro 6 norm, dan wel in geval inzet later gedurende de Overeenkomst aanvangt, aan de dan geldende Euronorm, en zijn voorzien van een gecertificeerde roetfilter;</li><li>4. zijn niet ouder dan 10 jaar;</li><li>5. zijn voorzien van: werkende boordcomputer, kachels, airconditioning of klimaatbeheersing, noodhamer, gordelsnijder, kindersloten, goed werkende veiligheidsgordels, en veiligheidshesjes voor het maximaal aantal passagiers;</li><li>6. zijn in de winterperiode (november tot en met maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruikt van all-weather banden met een minimale profieldiepte van 4 millimeter;</li><li>7. zijn, indien het voertuigen betreft die na 1-1-2016 voor het eerst te naam zijn gesteld, voorzien van een start-stop systeem dat gedurende de inzet voor Opdrachtgever niet mag worden uitgeschakeld;</li><li>8. zijn voorzien van deugdelijk werkende draadloze "handsfree" communicatieapparatuur</li></ol>



	<p>waarmee de chauffeur in direct contact met de centrale van Opdrachtnemer staat;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>9. zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanaf zijn zitplaats zittend (bijvoorbeeld via spiegels) alle inzittenden kan zien;</li><li>10. bieden aan alle passagiers zicht naar buiten, en voldoende zicht naar binnen voor ouders/verzorgers/chauffeur (geen geblindeerde ramen).</li><li>11. dienen zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde schoon en representatief te zijn (o.a. geen schades, geen verschillende kleuren van carrosseriedelen etc.), en herkenbaar voor Reizigers door bijvoorbeeld een logo van de vervoerder;</li><li>12. dienen voor aanvang van een Route gecontroleerd te worden (oliepeil, brandstofpeil, schade, etc).</li></ol>
3.3	<p>Voor in te zetten rolstoelbussen gelden de volgende aanvullende eisen, bovenop de eisen vermeld in 3.2):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.</li><li>2. Een rolstoelbus heeft tenminste één rolstoelplaats, die is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de Reiziger.</li><li>3. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.</li><li>4. De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien.</li><li>5. Iedere stoel is voorzien van vasthoudbeugels.</li><li>6. De volgende minimale maatvoering is vereist:<ol style="list-style-type: none"><li>a. breedte deuropening tenminste 900 mm;</li><li>b. hoogte deuropening tenminste 1700 mm;</li><li>c. looppad tenminste 500 mm;</li><li>d. doorgangshoogte tenminste 1800 mm;</li><li>e. stoelhoogte 400-500 mm;</li><li>f. afstand stoel-stoel tenminste 650 mm;</li><li>g. oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500 x 900 mm;</li><li>h. vloer geen niveauverschil.</li></ol></li></ol>
3.4	<p>De Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor benodigde hulpmiddelen zoals zitverhogers, kinderstoelen, gordelverlengers en gordelkapjes indien deze voor de Reizigers noodzakelijk of gewenst zijn. Indien ouders/verzorgers eventueel afwijkende hulpmiddelen verlangen, dragen zij zelf zorg voor de beschikbaarheid hiervan bij aanvang van een Rit. Opdrachtnemer draagt zorg voor naleving van eventuele wettelijke regels voor gebruik van alle in te zetten hulpmiddelen. Een afwijkend hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft gedurende de (les)activiteit op de bestemming, zodat er geen problemen ontstaan indien er een ander voertuig wordt ingezet voor de retourrit. Tenslotte werkt Opdrachtnemer kosteloos, onverkort en onvoorwaardelijk mee aan vervoer van een vouwfiets, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond ten behoeve van een Reiziger.</p>
3.5	<p>De in te zetten voertuigen zijn rookvrij. Chauffeurs en/of begeleiders roken in het geheel niet in het voertuig, noch in de buurt van het voertuig tijdens de uitvoering van het Taxivervoer.</p>
3.6	<p>Opdrachtnemer ziet er op toe dat er tijdens de uitvoering van het Taxivervoer te allen tijde niet wordt gerookt door Reizigers en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.</p>
3.7	<p><i>Duurzaamheidsscenario: niet van toepassing</i></p>
3.8	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor eventuele benodigde vergunningen en transponders voor Taxivervoer in de binnenstad van Dordrecht respectievelijk Sliedrecht. Kosten worden verdisconteerd</p>



	in de aan te bieden variabele tarieven.
<b>4</b>	<b>Eisen aan in te zetten chauffeurs</b>
4.1	Chauffeurs beschikken vanaf aanvang van, en gedurende de gehele duur van de Overeenkomst, over een relevante, geldige Taxipas en een Verklaring omtrent Gedrag.
4.2	Chauffeurs beschikken over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal, alsmede voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal, ten behoeve van het volgen van schriftelijke instructies en opstellen van begrijpelijke rapportages.
4.3	Chauffeurs beschikken over goede en relevante sociale vaardigheden, en vertonen altijd klantvriendelijk gedrag. Chauffeurs gaan bij problemen niet in discussie met Reizigers maar nemen contact op met hun centrale. Chauffeurs doen ook geen negatieve uitspraken over Opdrachtgever of Stroomlijn B.V.
4.4	Chauffeurs hebben, indien zij hier nog niet over beschikken, binnen 6 maanden na aanvang van de Overeenkomst met goed gevolg de bedrijfstraining Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit afgerond.
4.5	Chauffeurs hebben voldoende affiniteit met de verschillende doelgroepen en kunnen op passende wijze omgaan met voorkomende beperkingen en ziektebeelden, aan te tonen door een certificaat van een cursus leerlingenvervoer of gelijkwaardig. Daarnaast hebben chauffeurs kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de Reizigers in de Route. (aangeleverd door Opdrachtgever, ouders/verzorgers, of andere betrokkenen/deskundigen) en gaat hier vertrouwelijk mee om.
4.6	Chauffeurs beschikken over een geldig EHBO-diploma, niet ouder dan twee jaar, teneinde eerste hulp bij ongelukken te kunnen verlenen of zijn tenminste in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis Erkende instelling. Chauffeurs verrichten geen medische handelingen anders dan waarvoor zij bevoegd zijn.
4.7	Alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van "Het Nieuwe rijden" of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is.
4.8	De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat Reizigers niet de straat over hoeven te steken om de locatie van bestemming te bereiken en te betreden, met de deur aan de trottoirzijde en met zo min mogelijk overlast voor de omgeving.
4.9	Chauffeurs zijn herkenbaar voor Reizigers door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijke herkenbare badge, en hebben een representatief voorkomen. Aanstootgevende of afschrikwekkende tatoeages of piercings zijn niet toegestaan. Daarbij moet er ruimte zijn dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer het gesprek aangaan, in geval van tatoeages of piercings tot discussie met ouders leiden.
4.10	Chauffeurs helpen rolstoelgebruikers en andere Reizigers met een fysieke beperking altijd bij het in- en uitstappen alsmede bij eventuele transfers in het voertuig. Chauffeurs beschikken voor het vervoer van Reizigers met een fysieke beperking hiertoe over praktische vaardigheden waaronder zit- en tiltechnieken, dan wel hebben deze kennis voor aanvang van de Overeenkomst door middel van een cursus verkregen. Chauffeurs hebben parate, actuele en complete kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS). Verder zijn chauffeurs op de hoogte van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR), en werken zij conform.
4.11	Chauffeurs helpen Reizigers bij het in- en uitstappen wanneer de situatie daarom vraagt. In geval van bagage wordt hulp bij het in- en uitladen aangeboden. De chauffeur bedient alleen zelf de portieren, ramen, gordels en de rolstoellift of laat deze bedienen door een door hem of haar aangewezen persoon/begeleider.
4.12	Chauffeurs houden zich bij het ophalen en afzetten van Reizigers bij locatie van bestemming aan de afspraken met en aanwijzingen van de gemeenten, scholen of (zorg)instellingen. Chauffeurs maken zelf geen aparte of aanvullende afspraken met ouders/verzorgers.





4.13	Chauffeurs halen de sleutels uit het contact wanneer zij de auto verlaten en gaan pas rijden wanneer alle Reizigers in de gordel zitten.
4.14	Chauffeurs zorgen voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet Personenvervoer, en artikel 52 van het Besluit Personenvervoer.
4.15	Chauffeurs zien er op toe dat het vervoer op een veilige wijze wordt uitgevoerd, onder andere door: <ol style="list-style-type: none"><li>1. toe te zien op het correcte gebruik van de veiligheidsgordels;</li><li>2. te zorgen voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig;</li><li>3. toe te zien dat geen etenswaren in het voertuig worden genuttigd;</li><li>4. toe te zien op orde en rust tijdens het vervoer en bij de stopplaatsen;</li><li>5. toe te zien op de naleving van het rookverbod;</li><li>6. speelgoed en andere voorwerpen die tijdens het vervoer gevaar of hinder kunnen veroorzaken, op een veilige wijze op te bergen;</li><li>7. (toe)zicht te blijven houden op Reizigers in het voertuig, indien het voertuig verlaten wordt voor ophalen en afzetten van Reizigers;</li><li>8. nooit en te nimmer een Reiziger uit het voertuig te verwijderen, om welke reden dan ook, dan wel Reizigers zonder toezicht in het voertuig achter te laten;</li><li>9. toe te zien dat Reizigers bij vervoer naar een instelling daadwerkelijk naar binnen gaan dan wel opgevangen worden door een ouder/verzorger of medewerker van de instelling;</li><li>10. zorg te dragen voor een (verkeers-)veilig en comfortabel rijgedrag.</li></ol>
4.16	Het gebruik van verslavende middelen, waaronder softdrugs, of medicijnen die de rijvaardigheid beïnvloeden, zijn verboden voor chauffeurs.
4.17	De Opdrachtgever kan, eventueel per Route, andere gedragsregels bepalen die chauffeurs dienen te handhaven.
4.18	De chauffeur neemt verplicht deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden (in relatie tot onderhavige opdracht) die georganiseerd worden door scholen/zorgaanbieder/Opdrachtgever (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt voor trainingen/informatieavonden (in opdracht van de Opdrachtgever of na afstemming vooraf met de Opdrachtgever) een vaste vergoeding van € 27,50 ex. btw per uur per chauffeur voor de aanwezigheid van chauffeurs op basis van het aantal uren aanwezigheid.
4.19	De chauffeur stelt bij problemen met reizigers of bij incidenten/calamiteiten tijdens de Route de betrokkenen (ouders/verzorgers, de bestemming en de planning) onverwijld op de hoogte. De Opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte. Sprekt Reizigers die zich ongewenst gedragen direct persoonlijk aan en meldt dit altijd bij de ouders/verzorgers en bij de Opdrachtnemer. Indien nodig informeert de chauffeur ook de contactpersoon op de bestemmingslocatie.
<b>5</b>	<b>Begeleiding</b>
5.1	Opdrachtgever bepaalt bij aanmelding van de Reiziger bij Opdrachtnemer of er begeleiding of er noodzakelijk is.
5.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zitplaats in het voertuig voor de begeleider.
5.3	Indien naar inzicht van de Opdrachtnemer blijkt dat begeleiding van een Reiziger noodzakelijk is, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Opdrachtgever waar Reiziger aan toebehoort. Na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besluit Opdrachtgever of inzet van een begeleider wordt goedgekeurd, inclusief een eventuele wijziging van het Vervoersplan, bijvoorbeeld in de vorm van een wijziging van het in te zetten voertuig, of aanpassing van Routes.
5.4	Voor de inzet van een begeleider in opdracht van Opdrachtgever geldt een uurtarief van € 27,50,- exclusief BTW, met een minimum van één uur per Route. De inzet tijd start vanaf het moment van instappen van de Reiziger die begeleiding nodig heeft, en loopt gedurende de Route door tot het moment van uitstappen van de laatste Reiziger. Opdrachtnemer kan geen andere kosten in rekening



	brengen voor begeleiding. De inzet van een begeleider wordt dus niet verrekend op basis van extra kilometers beladen reisafstand. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf begeleiders in te (laten) zetten.
5.5.	Voor de inzet van een begeleider vanuit de vervoer of ouders/verzorgers/overige betrokkenen kan Opdrachtnemer geen separate kosten in rekening brengen.
<b>6</b>	<b>Communicatie, meldingen en klachten</b>
6.1	De Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) communiceert met Opdrachtnemer via een digitaal communicatiekanaal, met behulp van een beveiligde e-mailomgeving, berichtendienst of communicatieplatform. Opdrachtgever maakt nog een keuze wat betreft in te zetten communicatiekanaal. Ook ouders/verzorgers en scholen/instellingen communiceren via dit kanaal om meldingen (informatie, mutaties e.d.) door te geven, of vragen te stellen. Ook kortdurende of incidentele mutaties (ziekte, absentie, uitval schooldag e.d.) worden via dit communicatiekanaal gemeld aan Opdrachtgever, Stroomlijn en vervoerder(s). Het beheer van het communicatiekanaal ligt centraal bij Opdrachtgever en Stroomlijn. Zij organiseren toegang en bevoegdheden van betrokkenen binnen het communicatiekanaal, met inachtneming van wettelijke voorschriften, waaronder de AVG.
6.2	De Opdrachtnemer verwerkt ontvangen informatie zelf in de eigen administratie c.q. IT-systemen die voldoet aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving omtrent de verwerking van persoonsgegevens.
6.3	De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) wekelijks op een vaste dag en tijdstip een routeplan voor de komende week, in een door (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) nader te bepalen format.
6.4	De centrale van de Opdrachtnemer is op alle dagen dat het Taxivervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar (tegen lokaal tarief) tussen tenminste 06.30 uur en 19.00 uur. De Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat. Op vragen en opmerkingen van betrokkenen wordt binnen 24 uur inhoudelijk gereageerd. De Opdrachtnemer stelt een spoednummer beschikbaar voor calamiteiten.
6.4	De Opdrachtnemer verwijst ouders/verzorgers van Reizigers die wijzigingen in het Taxivervoer hebben, direct door aan de Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever). Contactgegevens worden aan ouders verstrekt bij afgeven beschikking voor vervoer.
6.5	<p>De Opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator Taxivervoer) die zowel voor de Opdrachtgever en Stroomlijn B.V., als voor overige betrokkenen zoals scholen en (zorg)instellingen, direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger. Voor deze coördinatoren gelden de volgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zij dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht en zijn volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en de ingediende inschrijving.</li><li>2. Zij zijn bekend met de verschillende doelgroepen binnen onderhavige opdracht en bezitten een redelijke mate van inlevingsvermogen.</li><li>3. Zij kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.</li><li>4. Zij denken proactief mee en zijn beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen.</li><li>5. Zij zijn gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.</li><li>6. Zij hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.</li></ol> <p>De planners van Opdrachtnemer moeten de omgeving kennen waar het Taxivervoer plaatsvindt.</p>
6.6	De Opdrachtnemer zorgt dat het vaste aanspreekpunt altijd volledig op de hoogte is van het actuele verloop van het Taxivervoer, ook als dit wordt uitgevoerd door een onderaannemer.
6.7	De Opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het Taxivervoer per omgaande contact op met de betreffende Opdrachtgever(s), scholen, (zorg)instellingen en ouder(s)/verzorger(s).
6.8	De Opdrachtnemer overlegt minimaal tweemaal per jaar met de Opdrachtgever inzake de uitvoering



	van het Taxivervoer of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever of Opdrachtnemer.
6.9	<p>De Opdrachtnemer informeert uiterlijk één week voor aanvang van de eerste vervoersdag van een Reiziger de betreffende ouders en/of verzorgers persoonlijk aangaande het Taxivervoer, onder andere over de tijdstippen van ophalen en terugbrengen van hun kind, de toepasselijke klachtenregeling en de afspraken en regels omtrent het Taxivervoer.</p> <p>Opdrachtnemer informeert ouders en/of verzorgers van Reizigers over het Vervoersplan, en eventuele mutaties die hierin plaats vinden.</p>
6.10	De Opdrachtnemer treedt in overleg met de scholen, (zorg)instellingen en/of overige bestemmingen omtrent de (verkeers-)situatie aldaar, en de wijze waarop Reizigers worden overgedragen aan hen.
6.11	De chauffeur maakt direct melding aan de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in geval van ernstige incidenten tijdens het Taxivervoer, of ongeoorloofd gedrag of wangedrag van de leerling en/of ouders. Opdrachtnemer handelt met inachtneming van de meldcode kindermishandeling.
6.12	De chauffeur meldt zorgwekkende situaties in de privésfeer van de Reiziger bij de vertrouwenspersoon van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken in de implementatiefase nadere afspraken over de wijze van informeren van de Opdrachtgever in dergelijke situaties.
6.14	De chauffeur meldt direct bij de centrale, als een Reiziger en ouder/verzorger niet aanwezig zijn bij het woonadres en er geen afmelding is ontvangen. De chauffeur doet een korte schriftelijke melding in de brievenbus van het woonadres, waaruit blijkt welke dag en welk tijdstip hij tevergeefs is geweest. De centrale meldt de afwezigheid direct bij Opdrachtgever, waarna partijen verdere actie afstemmen.
6.15	De chauffeur houdt presentielijsten bij waarop de namen, adressen, telefoonnummers en bijzonderheden van de te vervoeren Reizigers worden vermeld evenals de namen, adressen en telefoonnummers van de scho(o)l(en)/(zorg)instelling(en) van bestemming. De chauffeur noteert direct wijzigingen op deze lijst, zodat altijd bekend is welke Reizigers zich op dat moment in het voertuig bevinden. De chauffeur registreert op de presentielijst als de Reiziger niet op tijd klaarstaat. Opdrachtgever en Opdrachtnemer geven nader vorm aan de presentielijst na gunning, met inachtneming van privacywetgeving.
6.16	<p>Opdrachtgever heeft besloten een klachtenmeldpunt in te richten bij de Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) draagt zorg voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of via email ingediend zijn. Opdrachtnemer meldt klachten van Reizigers die zij, dan wel haar chauffeurs rechtstreeks hebben ontvangen door aan Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever). Opdrachtnemer wijst Reizigers daarbij op de mogelijkheid om bij Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever) een klacht in te dienen.</p> <p>Klachten worden na registratie gemeld aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat klachten binnen 5 (vijf) werkdagen zijn afgehandeld, waarbij een melding van afhandeling aan Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn B.V. namens Opdrachtgever). wordt verzonden. In geval van structurele klachten draagt Opdrachtnemer voor haar rekening en risico zorg voor realisatie van de noodzakelijke verbeterpunten</p>
<b>7</b>	<b>Data- uitwisseling</b>
7.1	Alle in te zetten voertuigen zijn voorzien van een Boordcomputer Taxi (BCT), dataterminal, GPS, en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies en informatie. De apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen en uitwisselen van routegegevens. Opdrachtnemer draagt de zorg voor een koppeling tussen de BCT en dataterminal en de ritagenda software van Stroomlijn B.V., Cabman van Euphoria, waarmee Stroomlijn B.V. namens en voor de Opdrachtgever de uitvoering van Routes realtime kan monitoren. In het bijzonder ten aanzien van het voldoen aan de overeengekomen route- en tijdsgebonden bepalingen, zoals tijdstippen van ophalen en afzetten en maximale individuele reisduur van Reizigers. De koppeling is rechtstreeks, functioneert realtime en continu (minimaal eenmaal per minuut), zonder tussenkomst van de centrale van Opdrachtnemer, noch bewerking van



	<p>gegevens voorafgaand aan uitwisseling, gedurende de duur dat voertuigen beladen zijn met Reizigers van Opdrachtgever.</p> <p>Het BCT communicatie protocol is in bijlage N weergegeven. De kosten van benodigde apparatuur voor de koppeling, alsmede de implementatie en foutloze werking van de koppeling met de ritagendasoftware van Stroomlijn B.V., zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.</p>
7.2	<p>De Opdrachtnemer zorgt er voor dat Stroomlijn B.V. namens en voor de Opdrachtgever altijd actueel inzicht heeft in de status van de Route en de locatie van het voertuig. De Opdrachtnemer levert middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan Stroomlijn. De voertuigen van de Opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan Stroomlijn. In de implementatieperiode maken Opdrachtgever (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) en Opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statussen. Stroomlijn kan daarbij verlangen dat alle mogelijk te communiceren statussen ook daadwerkelijk verzonden worden. In de dataterrugkoppeling geeft Opdrachtnemer in ieder geval aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.</p> <p>Na gunning stellen (dan wel Stroomlijn namens Opdrachtgever) en Opdrachtnemer een definitief data-protocol op dat de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de uitvoering van het Taxivervoer worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd kan worden bij uitval van de datacommunicatie.</p> <p>Opdrachtnemer dient voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtgever eist bij uitval van de data binnen 7 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan Stroomlijn B.V., met onderbouwing van de oorzaak. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data. Indien de data-uitval vaker voorkomt kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt. Indien Opdrachtnemer hier geen adequate invulling aan geeft dan ontvangt Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van minimaal € 5.000,-.</p> <p>Een niet-dataroute is een Route waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Opdrachtgever accepteert 2% niet-dataroutes per kalendermaand. De Opdrachtnemer dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie bij Stroomlijn wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen na uitval van data. Indien na afloop van een kalendermaand meer dan 2% niet-dataroutes zijn voorgevallen, behoudt Opdrachtgever het recht voor een boete aan Opdrachtnemer op te leggen van € 30,00 (excl. BTW) per niet-geregistreerde Route.</p> <p>Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert Stroomlijn een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Stroomlijn volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van de chauffeurs dienen op dat moment bij Stroomlijn bekend te zijn.</p>
7.3	<p>De Opdrachtnemer levert voor aanvang van de start van het Taxivervoer (volgens format van Opdrachtgever) een actuele lijst van chauffeur- en voertuiggegevens die ingezet worden voor het uitvoeren van het Taxivervoer. Het betreft in ieder geval de volgende gegevens;</p> <p>M.b.t. de chauffeur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Naam;</li><li>- Telefoonnummer;</li><li>- Noodnummer (mobiel);</li><li>- Kopie rijbewijs;</li><li>- Kopie taxipas, inclusief aanduiding "volledig" of "niet-volledig";</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kopie certificaat levensreddend handelen;</li><li>- Kopie certificaten vervoersopleidingen.</li></ul> <p>M.b.t. de voertuigen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kenteken;</li><li>- Type;</li><li>- Kleurstelling;</li><li>- Aantal zitplaatsen;</li><li>- Aantal rolstoelplaatsen.</li></ul> <p>Bij mutaties in bovenstaande geeft Opdrachtnemer dit uiterlijk één (1) week van te voren via vastgesteld format door aan Opdrachtgever. Houdt rekening met de eis dat een chauffeur eerst kennis moet maken met de Reiziger voordat de chauffeur ingezet kan worden op de uitvoering van het Taxivervoer.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken of en op welke wijze persoonsgegevens binnen de kaders van AVG wetgeving door Opdrachtgever getoetst kunnen worden.</p>
<b>8</b>	<b>Contractmanagement en implementatie</b>
8.1	<p>Na ingangsdatum van de Overeenkomst zal Opdrachtgever actief contractmanagement laten uitvoeren op het contract. Het contractmanagement zal door een contractmanager van Servicecentrum Drechtsteden gecoördineerd worden, en in samenwerking met de Opdrachtgever en Stroomlijn B.V. uitgevoerd worden. Actief contractmanagement betekent dat de Overeenkomst nauwgezet en proactief wordt beheerd en gemanaged door de contractmanager. Het contractmanagement zal worden ingericht conform de CATS CM methodiek. Er zal periodiek overleg plaatsvinden tussen de centrale contactpersoon van de Opdrachtnemer (accountmanager) en de contractmanager. Doelstelling van contractmanagement is het bewerkstelligen van een optimale prestatie van Opdrachtnemer.</p> <p>Na gunning wordt als onderdeel van het contract en contractmanagement door de contractmanager het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgeleverd, aan de hand van de informatie in het bestek en de Inschrijving. Hiermee kan op operationeel en tactisch niveau naleving van het contract worden geborgd. Opdrachtnemer committeert zich aan deze werkwijze en de in het Dossier Afspraken en Procedures afgesproken onderwerpen. In de DAP worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Communicatiematrix</li><li>- Overlegstructuren</li><li>- Contactpersonen</li><li>- Werkbeschrijving processen (o.a. m.b.t. prijzen, facturatie, werkopdrachten, invulling managementrapportages, KPI's etc.)</li><li>- Wijze van informatie-uitwisseling</li><li>- Escalatieprocessen</li><li>- Wijzigingsprocedure</li></ul>
8.2	<p>De Opdrachtnemer moet zich ervan bewust zijn dat de Opdrachtgever veel waarde hecht aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiertoe worden ook Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's) benoemd waarop de Opdrachtgever wenst te toetsen en te sturen. Deze KPI's zijn gebaseerd op de toezeggingen in de Inschrijving van Opdrachtnemer, en de voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten, waaronder het Programma van Eisen en de Overeenkomst. De KPI's zijn gekwantificeerd en daarmee toetsbaar. De lijst van KPI's is een dynamisch document: gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de indicatoren uitgewisseld worden door andere prestatie-indicatoren die vanuit de Inschrijving, de Overeenkomst en/of het Programma van Eisen herleidbaar zijn. Opdrachtnemer committeert zich aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.</p> <p>Over de KPI's moet de Opdrachtnemer periodiek rapporteren aan de hand van een</p>



	<p>managementrapportage. De managementrapportage zal worden vormgegeven volgens een nader vast te stellen format en Opdrachtnemer neemt in de managementrapportage minimaal op de volgende informatie op:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De prestatie op de af te spreken KPI's;</li><li>2. Verbeterplan voor niet behaalde KPI's;</li><li>3. Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;</li><li>4. Voortgang verbetervoorstellen;</li></ol> <p>Voor zover de kwaliteitsbeschrijvingen van Opdrachtnemer niet voorzien in een regeling die aangeeft hoe er gehandeld moet worden op het moment dat de Prestatie afwijkt van hetgeen de Opdrachtnemer heeft aangegeven bij zijn inschrijving, geldt het volgende. Indien tijdens de contractperiode sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van hetgeen Opdrachtnemer is overeengekomen, wordt Opdrachtnemer in gebreke gesteld. Aansluitend krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om binnen een redelijke hersteltermijn de opdracht alsnog conform de Overeenkomst uit te voeren. Wanneer ook dit niet leidt tot dienstverlening door Opdrachtnemer conform de toegezegde kwaliteit, kan Opdrachtgever de Overeenkomst met Opdrachtnemer per direct ontbinden.</p>
8.3	<p>Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie van het vervoer kunnen niet in rekening gebracht worden aan Opdrachtgever of Stroomlijn. Opdrachtnemer stelt voldoende, deskundige medewerker(s) beschikbaar voor de werkzaamheden die in de implementatiefase door Opdrachtnemer moeten worden gedaan om aan haar kant de implementatie tijdig uit te voeren voor aanvang van het Taxivervoer.</p>
8.4	<p>De Opdrachtnemer overlegt binnen 5 werkdagen na definitieve gunning een definitief implementatieplan aan Opdrachtgever, gebaseerd op het concept plan van aanpak dat bij de Inschrijving is bijgevoegd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen of aanpassingen in het implementatieplan te verlangen.</p> <p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdens de implementatiefase minimaal wekelijks, doch zo vaak als nodig, over de voortgang van de implementatie. Knelpunten binnen de implementatie die tot vertraging leiden worden per ommegaande door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gemeld.</p>
8.5	<p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Prestaties van de Opdrachtnemer te (laten) controleren. Dat kan zowel aangekondigd als onaangekondigd. Opdrachtnemer verleent onverkort en onvoorwaardelijk haar medewerking aan dergelijke controles.</p>
8.6	<p>Een periodiek klanttevredenheidsonderzoek vormt onderdeel van het contractmanagement. Opdrachtgever heeft het voornemen de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek onder eigen regie uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer verleent onverkort en onvoorwaardelijk haar medewerking aan de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek. Voor de Opdracht ingezette chauffeurs werken mee aan het onderzoek indien het vragen bevat voor chauffeurs.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en bepalen gezamenlijk waar kansen op verbetering liggen. In geval van een onvoldoende (deel)score overlegt Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan om de noodzakelijke verbeterpunten te realiseren. Uitvoering van verbeterpunten geschiedt binnen een redelijke termijn en voor rekening en risico van Opdrachtnemer.</p>
8.7	<p>Voor de Opdrachtnemer geldt een rapportageplicht per kwartaal. Opdrachtnemer levert elk kwartaal binnen maximaal één maand na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal een managementrapportages aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Rapportages dienen te worden uitgesplitst per gemeente. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. De managementrapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Alle grote dan wel kleine mutaties van het vervoer van het afgelopen kwartaal, zoals leerlingen die niet meegenomen zijn en de routes die niet of anders gereden zijn.</li><li>– Indeling van de Reizigers in de Routes.</li><li>– Het aantal uitgevoerde Routes per perceel incl. opgave beladen kilometers;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Type voertuigen;</li><li>- Aantal vrije plaatsen;</li><li>- Aantal overschrijdingen van tijden;</li><li>- Reistijd enkele reis;</li><li>- Aantal vaste chauffeurs</li><li>- Aantal klachten</li></ul>
8.8	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat Inschrijver Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.

### Ondertekening

Door ondertekening van deze bijlage verklaart Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de eisen in bovenstaand programma van eisen.

<b>Organisatiennaam Inschrijver / Combinant 1</b>	
<b>Naam Ondertekeningsbevoegde</b>	
<b>Functie Ondertekeningsbevoegde</b>	
<b>Datum</b>	
<b>Handtekening ondertekeningsbevoegde</b>	

<b>Organisatiennaam Combinant 2*</b>	
<b>Naam Ondertekeningsbevoegde</b>	
<b>Functie Ondertekeningsbevoegde</b>	
<b>Datum</b>	
<b>Handtekening ondertekeningsbevoegde</b>	

*\*Indien van toepassing*