

# Service Level Agreement Leerlingenvervoer Gooi en Vechtstreek

Ons kenmerk: 21.0003451

## 1 Inleiding

### 1.1 Partijen

Regio Gooi en Vechtstreek, rechtsgeldig vertegenwoordigd door coördinerend wethouder van het portefeuillehoudersoverleg sociaal domein, de heer M. Hoelscher, hierna te noemen Opdrachtgever;

en

Vervoer Gooi en Vechtstreek B.V., rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter van het bestuur, de heer P.J. Broertjes, die hiertoe heeft gemachtigd haar algemeen directeur, de heer I. Meuwese, hierna te noemen Opdrachtnemer.

Gezamenlijk hierna ook te noemen: Partijen.

### 1.2 Overwegingen

- 1.2.1 De raden van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Laren, Gooise Meren, Hilversum, Huizen en Wijdmeren (hierna: gemeenten) hebben besloten de uitvoering van het Wmo-vervoer en van het leerlingenvervoer onder te brengen bij de gemeenschappelijke regeling Regio Gooi en Vechtstreek (hierna: de Regio).
- 1.2.2 De Regio heeft voor deze taak Vervoer Gooi en Vechtstreek B.V. (hierna: Vervoer B.V.) opgericht, die volledig in eigendom is van de Regio, met het doel om vanaf 1 januari 2021 het Wmo vervoer en vanaf 1 augustus 2021 eveneens het leerlingenvervoer uit te voeren, voor alle deelnemende gemeenten.
- 1.2.3 In het belang van een duidelijke scheiding van verantwoordelijkheden is in de uitvoering ervoor gekozen om het opdrachtgeverschap neer te leggen bij het portefeuillehoudersoverleg sociaal domein, dat de dienstverlening aanstuurt die door de Vervoer B.V. als Opdrachtnemer wordt uitgevoerd.
- 1.2.4 Voor een rechtmatige uitvoering van het vervoer dient de Vervoer B.V. te voldoen aan de eisen voor quasi-inbesteden, met als gevolg dat de Regio het toezicht uitoefent over de Vervoer B.V. en dat er geen sprake is van participatie door privékapitaal.
- 1.2.5 De betrokken gemeenten hebben met de taakoverdracht de volgende doelen geformuleerd:
  - a. betrouwbaar en toegankelijk doelgroepenvervoer;
  - b. goed en inclusief werkgeverschap;
  - c. financieel gezond vervoer;
  - d. duurzaam en uitstootvrij vervoer.
- 1.2.6 Deze overeenkomst is in samenspraak met de gemeenten en de adviesraden sociaal domein tot stand gekomen.
- 1.2.7 Partijen wensen de voorwaarden waaronder de dienstverlening van het leerlingenvervoer geschiedt, vast te leggen in een overeenkomst, hierna: de overeenkomst. De afspraken over het Wmo-vervoer zijn al in een aparte overeenkomst opgenomen.

## 2 Algemene bepalingen

### 2.1 Definities

Begeleider: een persoon die op verzoek, zonder rolstoel, rollator of scootmobiel, ter begeleiding meereist, te onderscheiden in:

- a. medisch begeleider, op verzoek en ten dienste van een gebruiker met een (medische) indicatie dat hij niet zelfstandig kan reizen, en
- b. begeleider veiligheid, op verzoek van de chauffeur/Opdrachtnemer, indien begeleiding in verband met de veiligheid (rust) van het vervoer noodzakelijk is, ofwel als verplichte begeleiding in verband met een rit met meer dan acht gebruikers.

Coördinator: de afdeling planning leerlingenvervoer, die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het leerlingenvervoer en voor de contacten met de vertegenwoordigers van gebruikers en de scholen over het vervoer.

Gebruiker: de inwoner aan wie een van de gemeenten een maatwerk vervoervoorziening heeft toegewezen met als wettelijke basis de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra, de Wet op het voortgezet onderwijs. Het gaat hier om de gebruiker van leerlingenvervoer.

Gemeente(n): de gemeente(n) Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren.

Inwoner(s): ingezetenen van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdemeren.

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Opdrachtnemer die een vertegenwoordiger van gebruiker of andere belanghebbende meldt bij Opdrachtnemer of direct bij het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever.

Klager: de vertegenwoordiger van gebruiker of andere belanghebbende die niet tevreden is met de dienstverlening van Opdrachtnemer en hieraan uiting geeft door een klacht in te dienen.

Klantenpanel: een a-selecte groep van 10 à 15 gebruikers (of hun vertegenwoordigers) en/of belanghebbenden zoals vertegenwoordigers van scholen, welke groep zoveel mogelijk de diversiteit van de doelgroep vertegenwoordigt, die door Opdrachtnemer uitgenodigd worden voor een bespreking om hun oordeel te geven over de uitkomsten van het klantoordeel en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer.

Klantoordeel: het vragen door Opdrachtnemer van een oordeel van gebruikers (of hun vertegenwoordigers) of andere belanghebbenden, waaronder de school, inzake de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer, wanneer de vertegenwoordiger van gebruiker of andere belanghebbende contact met de planning, een rit of een klacht hebben gehad.

Kpi's: Kritische prestatie indicatoren zijn meetbare indicatoren die aantonen hoe het vervoersbedrijf presteert en in hoeverre de doelstellingen worden behaald.

Leerlingenvervoer: het vervoer zoals bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs (hierna: Wpo, Wec, Wvo) van gebruikers die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres (of opstapplaats) en school en/of stageadres.

Loosrit: een ingeplande rit waarvan geen gebruik is gemaakt en die niet of minder dan 24 uur van tevoren door de vertegenwoordiger is afgemeld. Hierdoor kan Opdrachtnemer de geplande prestatie niet leveren.

Opdrachtgever: het portefeuillehoudersoverleg sociaal domein van de Regio Gooi en Vechtstreek (pfho).

Opdrachtnemer: Vervoer Gooi en Vechtstreek B.V.

School: de instelling waarin onderwijs wordt gegeven aan de gebruikers. Voor het bereizen van de scholen wordt het leerlingenvervoer ingezet.

Vertegenwoordiger: de wettelijk vertegenwoordiger van gebruiker, de persoon die wettelijk bevoegd is beslissingen te nemen voor iemand die dat niet kan, zoals de ouder(s) voor een minderjarige.

## **2.2 Onderwerp en afspraken**

- 2.2.1 Opdrachtnemer verplicht zich de diensten te leveren die in deze overeenkomst nader worden bepaald, die Opdrachtgever aanneemt en voor welke diensten Opdrachtgever verplicht is conform deze overeenkomst betalingen te verrichten.
- 2.2.2 In de overeenkomst is de dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus, procedures en afspraken, zoals in hoofdstuk 4 en 5 van de overeenkomst is beschreven.
- 2.2.3 De overeenkomst is eveneens van toepassing op onderaannemers die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

## **2.3 Looptijd**

- 2.3.1 De overeenkomst is van kracht met ingang van 1 augustus 2021 en heeft een duur van onbepaalde tijd.
- 2.3.2 Ieder der Partijen kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van de (personele en financiële) gevolgen van de beëindiging, conform de uittredingsbepaling van de gemeenschappelijke regeling Regio Gooi en Vechtstreek. Partijen treden hierover ruim van tevoren met elkaar in overleg.

## **2.4 Rapportage voortgang en evaluatie**

- 2.4.1 Opdrachtgever ziet toe op de naleving door Opdrachtnemer van de afspraken in deze overeenkomst.
- 2.4.2 Opdrachtnemer rapporteert minimaal per kwartaal aan Opdrachtgever over de dienstverlening aan de hand van de Kpi's. Opdrachtnemer stelt desgevraagd informatie ter beschikking aan Opdrachtgever.
- 2.4.3 Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen ten minste 2 keer per jaar tijdens het portefeuillehoudersoverleg de voortgang van de dienstverlening bespreken.
- 2.4.4 Opdrachtnemer rapporteert ten minste jaarlijks aan Opdrachtgever over de resultaten van het klantenpanel en het klantoordeel, zoals genoemd in artikel 5.2. Het klantoordeel is ook onderdeel van de Kpi's.
- 2.4.5 Ieder der Partijen kan een voorstel doen tot aanpassing van het dienstenniveau en/of de Kpi's. De voorgestelde aanpassing van normen en/of Kpi's dient eerst te worden doorgerekend alvorens hierover een besluit kan worden genomen.

### 3 Leerlingenvervoer

#### 3.1 Gebruikers, vertegenwoordigers en begeleiders

- 3.1.1 Het vervoer is bestemd voor zowel rolstoelgebonden als niet-rolstoelgebonden gebruikers. De gebruikers hebben op basis van een gemeentelijke verordening recht op aangepast vervoer tussen een huisadres (of opstapplaats) en school en/of stageadres.
- 3.1.2 Gebruikers dienen in beginsel zonder begeleiding te kunnen reizen. Indien voor het kunnen reizen begeleiding medisch is geïndiceerd, stelt Opdrachtnemer voor de begeleider een zitplaats ter beschikking. Voor het vervoer van de begeleider worden geen kosten in rekening gebracht, de kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- 3.1.3 Opdrachtnemer kan, in verband met de veiligheid/rust in het voertuig, begeleiding inzetten voor de veiligheid van het vervoer van de groep gebruikers. De kosten van het vervoer van deze begeleider komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 3.1.4 Vertegenwoordigers zijn de contactpersonen voor Opdrachtnemer en zij communiceren en handelen namens gebruikers.
- 3.1.5 Het vervoersgebied voor het leerlingenvervoer bestrijkt het hele land, dus ook buiten de regiogrens. De gemeenten beslissen conform de gemeentelijke verordeningen over het al dan niet toekennen van het leerlingenvervoer naar de gewenste scholen en/of stageadres.

#### 3.2 Het leerlingenvervoer, indicaties en diensten

- 3.2.1 Opdrachtnemer verzorgt vervoer zonder overstap, van deur-tot-deur /entree locatie / ingang terrein, zoals vooraf is afgesproken en in overleg met school.
- 3.2.2 Opdrachtgever is gerechtigd, in overleg met de Opdrachtnemer, op- en/of overstapplaatsen in te voeren of af te schaffen. Opdrachtnemer is hiertoe op eigen initiatief niet gerechtigd.
- 3.2.3 Aan gebruikers kunnen door middel van indicering door gemeenten naast de standaard indicatie in ieder geval de volgende indicaties verstrekt worden binnen het aanvullend collectief vervoer (niet-limitatief).

| Persoonlijke indicaties (meerdere opties mogelijk) | Hulpmiddelen (meerdere opties mogelijk)        |
|--|--|
| beperking visueel                                  | rollator                                       |
| beperking auditief                                 | rolstoel                                       |
| autisme  | rolstoel, afwijkend (extra breed) (extra lang) |
| personenauto                                       | rolstoel, elektrisch                           |
| begeleiding  | rolstoel, opvouwbaar                           |
| individueel vervoer                                | met geleidehond/SOHO                           |
| voorin in taxi                                     | zithulp  |
|  | zuurstoffles                                   |

- 3.2.4 Opdrachtnemer biedt de volgende diensten aan:
- Informatie en afstemming met ouders en scholen
  - Ritplanning
  - Rituitvoering
  - Klachtafhandeling
  - Registratie en rapportage.

## 4 Eisen dienstverlening

### 4.1 Algemeen

- 4.1.1 Opdrachtnemer houdt zich aan de voor hem geldende regelgeving, waaronder de Beroepscode en draagt zorg voor een VOG van alle medewerkers en vrijwilligers, die op het moment van indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden. Voor chauffeurs geldt dat de VOG onderdeel is van hun taxipas.
- 4.1.2 Opdrachtnemer voert eens per kwartaal overleg met de betrokken scholen. Iedere school heeft een vast contactpersoon voor de chauffeur. Er worden onderling heldere afspraken gemaakt en richtlijnen opgesteld over het afzetten, ophalen en het meenemen van de kinderen. De school heeft een werkbaar calamiteiten(telefoon)nummer en maakt afspraken hierover met de chauffeurs en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft tijdig kennisgenomen van vakantie, vrije dagen en studiedagen voor leraren, zodat de chauffeurs hiervan tijdig op de hoogte zijn.
- 4.1.3 Opdrachtnemer is gerechtigd ritten te combineren. Voor het verblijf met elkaar in een voertuig, wordt zorgvuldig bekeken welke gebruikers al dan niet bij elkaar passen.
- 4.1.4 Opdrachtnemer zorgt voor een app, speciaal voor het vervoer, waarin de (vertegenwoordiger van de) gebruiker contact met Opdrachtnemer heeft. Via deze app kan de gebruiker aan- en afgemeld worden, hiernaast ook via e-mail.

### 4.2 Reisinformatie en bereikbaarheid Planning (afdeling planning leerlingenvervoer)

- 4.2.1 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Coördinator informatie en advies kan verschaffen aan de vertegenwoordiger van gebruiker over de rit en over de duur van de rit.
- 4.2.2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Coördinator op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is, telefonisch bereikbaar is voor de vertegenwoordiger van gebruiker en andere belanghebbenden vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste gebruiker op het huisadres is afgezet.

### 4.3 Ritplanning en ritadministratie

- 4.3.1 De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde gebruikers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen maximaal vijf school (/werk-) dagen, te vervoeren. Hetzelfde is van toepassing op de gebruikers die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd.
- 4.3.2 Opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar aan de betrokken gemeenten de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen en uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe (school)jaar de definitieve ritplanning.
- 4.3.3 Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat Opdrachtgever altijd real-time inzicht heeft in de ritplanning.
- 4.3.4 Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte ritplanning en zoveel mogelijk logisch gerangschikte combinatieritten, in het kader van een efficiënte inzet van de middelen en ter voorkoming van 'lege' kilometers.

### 4.4 Rituitvoering

- 4.4.1 De chauffeurs dienen herkenbaar te zijn voor de gebruikers. Dit kan bereikt worden door:
  - a. herkenbare kleding;
  - b. herkenbare vervoermiddelen;
  - c. de inzet van zoveel mogelijk dezelfde chauffeurs.

- 4.4.2 De chauffeurs zijn vakbekwaam, geschoold, in het bezit van een V.O.G.-verklaring, voldoen aan de wettelijk gestelde eisen, beheersen de Nederlandse taal en vertonen goed en veilig rijgedrag. Chauffeurs hebben kennis over en ervaring met gebruikers met beperkingen en met gedragsproblemen.
- 4.4.3 De chauffeur:
- helpt bij het in- en uitstappen van de gebruiker op school en begeleidt de gebruiker tot en met de afgesproken plek (ingang schoolterrein, entree, voordeur),
  - zorgt ervoor dat gebruiker aan de veilige kant van de weg in/uitstap, zodat hij niet hoeft over te steken,
  - draagt de gebruiker over aan bekende contactpersonen;
  - zorgt ervoor dat de overige gebruikers veilig in het voertuig kunnen verblijven,
  - laat de gebruikers nooit zonder toezicht alleen achter behoudens voor het begeleiden van een gebruiker van en naar de voordeur/ingang schoolplein;
  - ziet erop toe dat alleen aangemelde gebruikers meerijden,
  - zorgt ervoor dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt en zal niet eerder rijden;
  - zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig;
  - zorgt ervoor dat altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf;
  - zorgt voor veilig vervoer en een prettige sfeer in de bus en heeft de mogelijkheid twee keer per jaar gebruikers te verrassen door bijvoorbeeld te trakteren op een ijsje bij mooi weer of voor de vakantie; en
  - treedt adequaat op bij problemen en calamiteiten.
- 4.4.4 Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke gebruikers gelden de volgende aanvullende eisen:
- praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers;
  - kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (ribs);
  - ervaring in de omgang met gebruikers met een handicap.
- 4.4.5 De chauffeur rookt niet tijdens de uitvoering van de rit in of buiten het voertuig, noch in de omgeving van het voertuig. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
- 4.4.6 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de voertuigen adequaat, veilig, rookvrij, vrij van alcoholhoudende dranken e.d. en schoon zijn. Het vervoer bestaat uit personenauto's en (rolstoel)bussen. In de winterperiode dienen de voertuigen te zijn voorzien van winterbanden of all weather (all season) banden. Het vervoer biedt een rolstoelplaats met een veilige bevestiging voor de rolstoel (inclusief gebruiker). De rolstoelplaats wordt bereikt via ruim openslaande achterdeur(en), een lift, of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- 4.4.7 Het vervoer voldoet aan de gestelde veiligheids- en kwaliteitseisen, de wettelijke technische eisen en voldoet aan de hoogst geldende Euronorm en voldoet aan de eisen voor het TX-keurmerk. Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen, en voldoet aan de wettelijke vereisten die er per voertuig aan gesteld worden. Voor iedere gebruiker is een zitplaats beschikbaar, staand vervoer is niet toegestaan. De chauffeur of door een door hem of haar aangewezen persoon/begeleider bedient de portieren en ramen, de chauffeur blijft hiervoor verantwoordelijk.

- 4.4.8 Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) en aan de uitvoering volgens de richtlijnen hiervan. De chauffeur zorgt voor het veilig vastzetten van de rolstoel (inclusief gebruiker) of rollator indien van toepassing.
- 4.4.9 De voertuigen zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser en noodhamer/gordelsnijder. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld. In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- 4.4.10 Het vervoer is afgestemd op de behoefte van de gebruiker. Hulpmiddelen, zoals een zitverhoger of kinderstoel, inclusief blindengeleide/Soho/hulphond en de handbagage van gebruiker, worden gratis vervoerd. De vertegenwoordiger van gebruiker is verantwoordelijk voor de verstrekking van het gewenste hulpmiddel. Indien 's ochtends het hulpmiddel is meegegeven, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het hulpmiddel ook op de rit terug wordt ingezet.
- 4.4.11 Voor het vervoer wordt bij voorkeur gewerkt met maximaal 2 vaste chauffeurs per route per schooljaar, zodat een stabiele structuur ontstaat voor de gebruiker. In geval van ziekte, vakantie of andere tijdelijke uitval van een van de vaste chauffeurs, kan de Opdrachtnemer twee vaste reservechauffeurs inzetten. Bij de inzet van een chauffeur als vaste reserve dient deze ook de rest van het jaar die rol te vervullen. In een schooljaar wordt het leerlingenvervoer uitgevoerd door een team van vier chauffeurs, waarvan twee chauffeurs het merendeel van de ritten uitvoert. Wisseling van chauffeurs gedurende het schooljaar is in principe niet mogelijk, tenzij dit noodzakelijk is in geval van uitdiensttreding van de chauffeur of in noodgevallen. Ingeval een nieuwe chauffeur wordt ingezet, worden de vertegenwoordigers van gebruikers, de scholen en de betrokken gemeenten daarvan tijdig vooraf op de hoogte gesteld.
- 4.4.12 De vaste chauffeur(s) maakt (maken) uiterlijk drie werkdagen voor de start van een nieuw schooljaar of start nieuwe school, als een gebruiker tussentijds instroomt, persoonlijk kennis met de gebruiker en zijn/haar vertegenwoordiger(s). Dit geldt ook voor nieuwe chauffeurs of bij vervanging voor langer dan 2 weken. Tijdens de kennismaking verstrekt de vaste chauffeur informatie en hij/zij verzamelt detailinformatie, om het vervoer van de betreffende gebruiker en het vervoer in het algemeen goed en veilig te laten verlopen. De chauffeur stelt zich voor bij de contactpersoon van de school.
- 4.4.13 In geval van wijziging van een route en/of ophaal-/afzettijdstip zal de Opdrachtnemer twee dagen voor aanvang van de wijziging de vertegenwoordiger van elke betrokken gebruiker vóór de aanvang van de wijziging van het vervoer informeren.
- 4.4.14 Als een gebruiker (gedrags)problemen in de bus veroorzaakt, informeert de chauffeur de ouders en/of school, zodat zij hun kind aan kunnen spreken op het gedrag. Chauffeur meldt dit ook aan Opdrachtnemer.
- 4.4.15 Indien gebruikers met elkaar willen afspreken/spelen, is het mogelijk hen in het vervoer mee te nemen, onder de volgende voorwaarden:
- gebruikers zijn van dezelfde school
  - gebruikers zitten in het leerlingenvervoer van Opdrachtnemer
  - er is ruimte beschikbaar in de bus (in de standaard bezetting, niet omdat iemand afgemeld/ziek gemeld is)
  - de vertegenwoordigers van gebruikers hebben dit minimaal een dag van te voren via de app/e-mail aangevraagd
  - beperkt tot een circa 4 x keer per jaar
  - de vertegenwoordigers van gebruikers zijn verantwoordelijk voor het vervoer naar huis na de afspraak.

- 4.4.16 De (rit)planning is gegarandeerd en wordt nagekomen.
- 4.4.17 Iedere gebruiker dient maximaal 15 minuten en minimaal 5 minuten voor het afgegeven tijdstip op de school afgezet te worden. Iedere gebruiker dient maximaal binnen 15 minuten na het afgesproken tijdstip op school te zijn opgehaald, echter nooit voor het afgegeven tijdstip. Het ophaaltijdstip aan het einde van de lessen is nooit eerder dan het tijdstip waarop deze eindigen.
- 4.4.18 Indien het voertuig later dan 10 minuten na het afgesproken tijdstip dreigt aan te komen op de plaats waarop de gebruiker wordt opgehaald, dient de chauffeur telefonisch het te laat komen door te geven aan de school/vertegenwoordiger.
- 4.4.19 De gebruiker dient 5 minuten voor het afgegeven ophaaltijdstip klaar te staan. Mocht de gebruiker onverhoopt niet klaar staan, dan dient de chauffeur minimaal twee (2) minuten te wachten. Hierbij geldt:
- de wachttijd van de chauffeur gaat in na het aanbellen van de chauffeur bij gebruiker;
  - de chauffeur arriveert minder dan 5 minuten voor de afgesproken ophaaltijd;
  - de chauffeur dient dit te melden bij de eigen meldkamer waarna nadere instructie volgt;
  - de chauffeur (dan wel de vervoerder) dient telefonisch contact op te nemen met de vertegenwoordiger van gebruiker.
- 4.4.20 Indien de gebruiker na 2 minuten niet klaar staat voor vertrek, mag de chauffeur doorrijden. Hij dient dan wel een bericht achter te laten waaruit blijkt dat er een chauffeur is geweest en hoe laat deze is geweest. De Opdrachtnemer dient loosmeldingen te registreren in Wintop en op de dag van constatering door te geven aan de Opdrachtgever.
- 4.4.21 Ziekmelding van een gebruiker dient zo tijdig mogelijk te worden doorgegeven. Indien een vertegenwoordiger van de gebruiker de ziekmelding doorgeeft via Wintop, dan dient de Coördinator de chauffeur op de hoogte te stellen.
- 4.4.22 De individuele reistijd per gebruiker is gelimiteerd tot 40 minuten boven de theoretisch snelste reistijd, zoals aangegeven via Wintop. De individuele reistijd is de werkelijk gerealiseerde verblijftijd in het vervoermiddel. Dit omvat de gehele periode waarin de gebruiker in het voertuig verblijft na het moment van vertrek, inclusief de wachttijd in het voertuig. Het vertrek van het voertuig mag maximaal een kwartier bedragen na het einde van de schooltijd. Combinatie van gebruikers mag niet leiden tot overschrijding van maximaal gestelde reistijd.
- 4.4.23 De individuele reistijd per gebruiker in het voertuig is gelimiteerd tot 90 minuten, tenzij het door de afstand niet mogelijk is om binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dan geldt als maximale reistijd de theoretische reistijd maal 1,5.
- 4.4.24 De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, na overleg met Opdrachtnemer, de maximale reistijden aan te passen.
- 4.4.25 Indien naar het inzicht van de Opdrachtnemer of Opdrachtgever blijkt dat –in verband met de veiligheid- in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover tussen partijen onverwijld overleg plaats te vinden. De Opdrachtgever bepaalt de definitieve inzet van begeleiding. De begeleiding dient te bestaan uit een volwassene, die op grond van kennis en/of ervaring in staat is adequate begeleiding te bieden.
- 4.4.26 Indien een begeleider moet meereizen op medische indicatie van een gebruiker, dient Opdrachtnemer voor de begeleider een zitplaats beschikbaar te stellen in het voertuig. De kosten voor deze begeleiding worden door Opdrachtnemer niet doorbelast.



- 4.4.27 Voor ritten met meer dan acht gebruikers geldt dat een wettelijke verplichting dat een begeleider per voertuig door Opdrachtnemer dient te worden ingezet. De kosten voor deze begeleiding komen voor rekening van Opdrachtnemer, waarbij het uitgangspunt is dat bij dit soort vervoer in tegenstelling tot vervoer onder de acht gebruikers de begeleiding vanuit de Opdrachtnemer wordt verzorgd.

#### 4.5 Klachtafwikkeling

- 4.5.1 Indien de (vertegenwoordiger van) gebruiker of een andere belanghebbende, zoals de school, niet tevreden is met de dienstverlening van Opdrachtnemer, kan hij zijn ongenoegen in eerste instantie kenbaar maken bij de chauffeur of bij de Coördinator. Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt of indien de hij/zij een andere afhandeling van zijn/ haar ongenoegen verkiest, kan hij/zij een klacht indienen via brief, e-mail, internet, app of telefoon.
- 4.5.2 Opdrachtnemer zorgt voor een toegankelijk en goed ingerichte klachtenprocedure, welke op internet te vinden is, en wijst de klager op het bestaan van het onafhankelijk klachtenmeldpunt sociaal domein Gooi en Vechtstreek, als genoemd in artikel 4.5.4. Opdrachtnemer is aangesloten bij de Nationale Ombudsman, die een klacht kan onderzoeken indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht. Opdrachtnemer registreert iedere binnengekomen klacht.
- 4.5.3 Klachten kunnen gaan over de service van de Coördinator, het nakomen van de afgesproken aankomst- en vertrektijden, het vervoer zelf, (de begeleiding van) de chauffeur en/of begeleiders.
- 4.5.4 Opdrachtgever zorgt voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt sociaal domein Gooi en Vechtstreek' en ziet toe op de klachtafhandeling door Opdrachtnemer. Door de hoeveelheid en de soort klachten te monitoren houdt Opdrachtgever toezicht op de dienstverlening door Opdrachtnemer.

## 5 Prestatie indicatoren

### 5.1 Prestatie indicatoren

| Prestatie indicator       | 2021-22 | 2022-23 | 2023-24 | Toelichting                                       |
|---------------------------|---------|---------|---------|---|
| <b>Klantoordeel</b>       |         |         |         |   |
| Coördinatie leerl.vervoer | 7.0     | 7.2     | 7.5     | Tevredenheid over serviceniveau planning          |
| Rituitvoering*            | 7.0     | 7.2     | 7.5     | Tevredenheid over rituitvoering                   |
| Klachtafwikkeling         | 7.0     | 7.2     | 7.5     | Tevredenheid over klachtafwikkeling               |
| <b>Het vervoer</b>        |         |         |         |   |
| Ophaal- en afzetmarges    | 90%     | 92%     | 93%     | % uitgevoerde ritten binnen afgesproken marges    |
| Maximale reistijd         | 93%     | 94%     | 95%     | % uitgevoerde ritten binnen afgesproken marges    |
| Gegronde klachten         | 0,25%   | 0,2%    | 0,18%   | % van de uitgevoerde ritten met gegronde klachten |

\*een rit is een enkele reis van gebruiker van ophaaladres naar bestemmingsadres

### 5.2 Klantoordeel en klantenpanel

- 5.2.1 Opdrachtnemer zorgt voor een systematiek waarbij het klantoordeel onder gebruikers en andere belanghebbenden digitaal wordt gemeten. Het klantoordeel kan gevraagd worden, indien gebruikers/ouders/vertegenwoordigers/ scholen contact hebben gehad met de Coördinator of een rit of een klacht hebben gehad. Het oordeel wordt gegeven met behulp van cijfers (1 t/m 10) of sterren (1 t/m 5).

- 5.2.2 Opdrachtnemer stelt twee keer per jaar een klantenpanel in om kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaren kwaliteit van dienstverlening. Opdrachtnemer maakt hier verslag van en rapporteert hierover richting Opdrachtgever. Onderwerpen om voor te leggen aan het klantenpanel zijn de volgende items (kunnen wijzigen).

| Onderdeel         | Toelichting  |
|-------------------|--|
| Ritplanning       | De (telefonische) bereikbaarheid van de planning/centrale<br>De manier waarop gebruiker te woord is gestaan<br>De wijze waarop vragen/problemen zijn opgelost                            |
| Voertuigen        | Het comfort van het voertuig<br>De staat van het voertuig  |
| Chauffeur         | De serviceverlening van de chauffeur (w.o. het voorstellen)<br>De informatieverstrekking en de communicatie met belanghebbenden<br>Het rijgedrag van de chauffeur<br>De sfeer in de bus. |
| Klachtafhandeling | Indienen van een klacht<br>Tevredenheid klachtafhandeling  |
| Opmerkingen       | Overige opmerkingen  |

- 5.2.3 De resultaten van het klantenpanel en het klantoordeel worden meegenomen in de jaarlijkse rapportage, zoals genoemd in 2.4.4.

## 6 Financiën

### 6.1 Bekostiging

- 6.1.1 De bijdrage voor gemeenten is per 1 augustus 2021 € 1,0243 per kilometer.
- 6.1.2 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer een vergoeding voor de dienstverlening. De hoogte van de vergoeding wordt als volgt bepaald: het aantal ritten per gebruiker X de afgesproken kilometers voor die rit X het kilometertarief.

De afgelegde kilometers worden op basis van de snelste route, volgens het door vervoerder gebruikte planningssysteem. Per gebruiker wordt de afstand tussen ophaalplaats en bestemming vastgesteld op basis van de snelste route. Indien gebruiker meerdere ophaalplaatsen of bestemmingen heeft, wordt per route de afstand bepaald. De te reizen afstand in kilometers van de gebruiker wordt berekend en gefactureerd.

De terugreis van een leeg voertuig naar een standplaats van Opdrachtnemer kan niet worden gefactureerd, alleen de kilometers van de daadwerkelijk gerealiseerde ritten. In afwijking op dit laatste krijgt vervoerder bij een geregistreerde ziekmelding de geplande ritten voor de eerstvolgende 5 kalenderdagen wel vergoed.

- 6.1.3 Voor de volgende indicaties worden de volgende, bijbehorende opslagen gehanteerd:
- indicatie individueel vervoer gebruiker, per kilometer: km-tarief X 4
  - gebruiker zittend in een rolstoel, per kilometer: km-tarief X 1,35.
- De opslag geldt alleen indien de opdracht of indicatie door Opdrachtgever is verstrekt.

Indien Opdrachtgever opdracht heeft gegeven om begeleiding voor veiligheid in te zetten, zal hiervoor de gemaakte kosten worden doorbelast. Voor de begeleider worden door Opdrachtnemer geen overige kosten in rekening gebracht.

- 6.1.4 Van loosritten is sprake wanneer een gebruiker niet kan worden vervoerd door Opdrachtnemer en dit niet of minder dan 24 uur van tevoren aan de Opdrachtnemer is gecommuniceerd. Hierdoor kan Opdrachtnemer de geplande prestatie niet leveren.

Loosritten mogen bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien meer dan 24 uur van tevoren wordt gemeld dat een gebruiker een rit niet kan maken, geldt dit niet als loosrit. Voor afmeldingen in verband met ziekte geldt een uitzonderingsregel, zie artikel 6.1.2.

- 6.1.5 De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de NEA-index (exclusief BPM). Deze indexering wordt in oktober/november bekendgemaakt, waarna Opdrachtnemer binnen tien werkdagen deze indexering mededeelt aan Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt deze indexering jaarlijks vast per 1 januari voor het aankomende jaar.

## **6.2 Betalingswijze**

- 6.2.1 Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever aan het begin van het jaar 1 totaal factuur. Opdrachtgever betaalt per maand 1/12e deel van de factuur ter hoogte van 1/12e deel van het in de begroting opgevoerde bedrag voor leerlingenvervoer Regio Gooi en Vechtstreek.

- 6.2.2 Per kwartaal vindt voor de Vervoer B.V. een afrekening plaats op basis van het berekende verschil tussen enerzijds de op basis van deze overeenkomst vastgesteld prijs en de daadwerkelijk gereden kilometers en anderzijds de bevoorschotting op basis van de begroting als genoemd in artikel 6.2.1.

- 6.2.3 Opdrachtgever controleert maandelijks of de te betalen bedragen op basis van de daadwerkelijk gereden kilometers sterk afwijkt van hetgeen is begroot. Bij een afwijking ten opzichte van het begrote maandbedrag groter dan 10% zullen Partijen direct tot afrekening overgaan. Bij extreme kostenontwikkelingen treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer.

- 6.2.4 De hoogte van de maandelijkse betalingen kan middels een begrotingswijziging worden bijgesteld naar aanleiding van de afrekening.

- 6.2.5 Middels de accountantscontrole op de jaarrekening van Vervoer B.V. wordt beoordeeld of de prestaties door Vervoer B.V. daadwerkelijk zijn geleverd en of de processen juist zijn ingericht.

## **7 Overige bepalingen**

### **7.1 Geheimhouding en privacy (AVG)**

- 7.1.1 Alle in het kader van deze overeenkomst ter beschikking gestelde of verkregen informatie over Partijen, hun doelen en bedrijfsprocessen zal door de Partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. De informatie zal niet aangewend worden voor andere doeleinden dan waarvoor deze aangevraagd en verstrekt is.

- 7.1.2 De Opdrachtnemer zal geen informatie en/of data van Opdrachtgever op welk medium dan ook aan een ander beschikbaar stellen of openbaar maken buiten de door Opdrachtgever aangewezen personen of organisaties.

- 7.1.3 De Opdrachtnemer verbindt zich ten aanzien van de persoonsgegevens die Opdrachtnemer van Opdrachtgever heeft ontvangen voor de uitvoering van de opdracht en die onder hem berusten, waaronder ook begrepen bijzondere persoonsgegevens, passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om een zorgvuldige verwerking te kunnen waarborgen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat geen gegevensdragers met data buiten het domein van de Opdrachtgever gebracht worden zonder dat hiervoor expliciet opdracht is gegeven door Opdrachtgever.
- 7.1.4 De Opdrachtnemer garandeert dat alle kennis omtrent toegangsregels en -codes welke in verband met de uitvoering van de vervoersdiensten worden gehanteerd, geheim zullen blijven en alle benodigde voorzieningen zullen worden getroffen teneinde te voorkomen dat deze kennis in handen van onbevoegden raakt.

## **7.2 Aansprakelijkheid**

- 7.2.1 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever die ontstaat door of in verband met het uitvoeren van de diensten zoals in artikel 3 beschreven, en die ontstaat door toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van (medewerkers van) Opdrachtnemer. De te vergoeden schade beperkt zich tot hetgeen waarvoor Opdrachtnemer is verzekerd, zoals is genoemd in het tweede lid van dit artikel. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen het meerdere en tegen overige aanspraken, ook van derden.
- 7.2.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor een dekkende aansprakelijkheidsverzekering, voor de medewerkers die op deze dienst worden ingezet.
- 7.2.3 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien deze daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan diens schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting, voor diens rekening komt (overmacht). Zodra een dergelijke omstandigheid zich voordoet, zal de tekortkomende partij daarvan onverwijld aan de andere partij mededeling doen.

## **7.3 Overige voorwaarden**

- 7.3.1 Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 7.3.2 Wijzigingen van de overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en door beide partijen rechtsgeldig zijn ondertekend. Wijzigingen die het gevolg zijn van het bepaalde in 2.4.5 van de Overeenkomst kunnen worden opgenomen in een nieuwe versie van de Overeenkomst.
- 7.3.3 Indien een of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zal de Overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen.

[DATUM, PLAATS]

Regio Gooi en Vechtstreek,  
portefeuillehoudersoverleg sociaal domein,

de heer M. Hoelscher,  
wethouder

[DATUM, PLAATS]

Vervoer Gooi en Vechtstreek B.V

I. Meuwese  
algemeen directeur