

Overeenkomst

Doelgroepenvervoer
1.308.15

Partijen:

Gemeente Rotterdam

en

Lorem Focus B.V. h.o.d.n. Trevvel

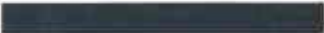
Versie 7 september 2017

Dit is de definitieve conceptversie van de Overeenkomst Doelgroepenvervoer behorende bij de Uitnodiging tot Inschrijving d.d. 18 januari 2017 naar aanleiding van de bespreking tussen Trevvel en de gemeente Rotterdam d.d. 5 september 2017.



5.1, 2, e

ONDERGETEKENDEN:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon de Gemeente Rotterdam, zetelend te Rotterdam aan de Coolsingel 40, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door  hierna te noemen "Opdrachtgever";
en
2. Lorem Focus B.V. gevestigd te Rotterdam aan de Honingerdijk 70, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de  hierna te noemen "Opdrachtnemer";

de ondergetekenden hierna gezamenlijk en ieder afzonderlijk te noemen: "Partijen" respectievelijk "Partij".

OVERWEGINGEN:

- (a) De Opdrachtgever is bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor het vervoer van diverse Doelgroepen. Doel van deze Overeenkomst is dat de Opdrachtnemer invulling geeft aan de vervoerstaken voor de diverse Doelgroepen die op de Opdrachtgever rusten.
- (b) Bij het Doelgroepenvervoer staat het belang van de Klant voorop ("Klant Centraal"). Ook moet het Doelgroepenvervoer passen binnen een flexibel budgettair kader.
- (c) De Opdrachtgever heeft op 14 oktober 2015 een Europese aanbesteding in de vorm van een concurrentiegericht dialogoog bekend gemaakt (publicatienummer 2015/S 202-366827, referentienummer 1-308-15). Op basis van de ontvangen meldingen heeft de Opdrachtgever drie gegadigden – waaronder Opdrachtnemer – uitgenodigd tot deelname aan de dialoofase en tot het indienen van een inschrijving.
- (d) Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de te dezen relevante organisatie van Opdrachtgever en diens specifieke voorschriften aangaande Doelgroepenvervoer;
- (e) Om de ambitie "Klant Centraal" waar te maken, hebben Partijen meerdere dialooggesprekken gevoerd en een innovatief en integraal dienstverleningsconcept besproken. Dit heeft geresulteerd in een Inschrijving van Opdrachtnemer;
- (f) De Opdrachtnemer heeft op 23 maart 2017 een Inschrijving aan Opdrachtgever uitgebracht.
- (g) De Opdrachtnemer heeft door middel van het indienen van de Inschrijving kenbaar gemaakt in staat en bereid te zijn om Doelgroepenvervoer te verzorgen;
- (h) De Opdrachtgever heeft geoordeeld dat Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend.
- (i) De Opdrachtgever heeft op 11 april 2017 zijn gunningsbeslissing aan de betrokken inschrijvers medegedeeld.
- (j) Partijen gaan een meerjarige relatie aan onder de navolgende voorwaarden en bedingen;

INHOUD

ALGEMEEN	7
1 Artikel 1 Begripsbepalingen	7
2 Artikel 2 Voorwerp en inhoud van de Overeenkomst	10
3 Artikel 3 Aanvang, duur en fasering van de Overeenkomst	11
KERNVERPLICHTINGEN	13
4 Artikel 4 Kernverplichtingen Opdrachtnemer	13
5 Artikel 5 Kernverplichtingen Opdrachtgever	13
SAMENWERKING EN OVERLEG	14
6 Artikel 6 Samenwerkingsvisie	14
7 Artikel 7 Overlegstructuur	14
8 Artikel 8 Herstelmaatregelen bij tekortkoming Opdrachtnemer	14
9 Artikel 9 Herstelmaatregelen bij tekortkoming Opdrachtgever	17
10 Artikel 10 Noodmaatregelen	17
11 Artikel 11 Jaarlijkse audit door accountant	17
UITVOERING DOELGROEPENVERVOER	19
12 Artikel 12 Wet- en regelgeving	19
13 Artikel 13 Veiligheid	19
14 Artikel 14 Vervoergebied	19
15 Artikel 15 Voorschriften vervoersmaterieel	19
16 Artikel 16 Dienstverlening – algemeen	20
17 Artikel 17 Dienstverlening – Bijzondere mobiliteitsbehoeften	20
18 Artikel 18 Combinatiemogelijkheden dienstverlening	21
19 Artikel 19 Bereikbaarheid Opdrachtnemer en communicatie met Klanten	22

INDICATIE	23
20 Artikel 20 Indicatieproces	23
NULMETING – PRIVACY - OVERDRACHT	24
21 Artikel 21 Nulmeting	24
22 Artikel 22 Bescherming persoonsgegevens	24
23 Artikel 23 Transitieverplichtingen	26
24 Artikel 24 Overgang gegevens en bedrijfsmiddelen	27
KWALITEIT	29
25 Artikel 25 Ritregistratie	29
26 Artikel 26 Kwaliteitsborging	30
27 Artikel 27 Klachtenregeling	30
28 Artikel 28 Mobiliteitstevredenheidsonderzoek	30
GOED WERKGEVERSCHAP	33
29 Artikel 29 Goed werkgeverschap	33
30 Artikel 30 Onderopdrachtnemers	34
31 Artikel 31 Voorschriften uitvoerend personeel	34
32 Artikel 32 Social Return	35
DUURZAAMHEID	36
33 Artikel 33 Duurzaamheid	36
FINANCIËN	37
34 Artikel 34 Algemeen	37
AANSPRAKELIJKHEID – GARANTIE EN VRIJWARING	38
35 Artikel 35 Garantie en vrijwaring	38
36 Artikel 36 Aansprakelijkheid en verzekering	38

WIJZIGINGEN	40
37 Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen	40
VOORTIJDIGE BEËINDIGING	41
38 Artikel 38 Ontbinding	41
39 Artikel 39 Opzegging	41
40 Artikel 40 Vergoeding bij voortijdige beëindiging	42
SLOT	45
41 Artikel 41 Schriftelijke kennisgeving	45
42 Artikel 42 Nietige of vernietigde bepalingen	45
43 Artikel 43 Voortdurende verplichtingen	45
44 Artikel 44 Toepasselijk recht en forumkeuze	45
BIJLAGE 1 NULMETING	47
1 Artikel 1 Doelgroepen	47
2 Artikel 2 Vervoersgebied	47
3 Artikel 3 Vervoersgegevens per Doelgroep	48
4 Artikel 4 Indicatiegegevens per Doelgroep	49
5 Artikel 5 KPI-Mobiliteitstevredenheid	50
BIJLAGE 2 COMBINATIEMOGELIJKHEDEN	51
BIJLAGE 3 BETALINGSMECHANISME	52
1 Artikel 1 Termijn - algemeen	52
2 Artikel 2 Vergoeding Doelgroepenvervoer - Ingroeifase	52
3 Artikel 3 Vergoeding Doelgroepenvervoer - Kalibratiefase & Uitvoeringsfase	53
4 Artikel 4 Omzetbelasting	55
5 Artikel 5 Indexering	55



6	Artikel 6 Herijking Jaarlijkse vergoeding	55
7	Artikel 7 EMVI-boete Duurzaamheid	61
8	Artikel 8 Facturering en betaling	61
9	Artikel 9 Ritbijdrage – Klanten uit de Doelgroep Zorg Volwassenen - CAV	62
10	Artikel 10 Betaalwijze Ritbijdrage Klant uit de Doelgroep Zorg Volwassenen - CAV	63
	BIJLAGE 4 ONDEROPDRACHTNEMERS	64
1	Artikel 1 Toestemming inzet Onderopdrachtnemer	64
2	Artikel 2 Uitsluitingsgronden van toepassing op Onderopdrachtnemer	65
	BIJLAGE 5 DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	66
	BIJLAGE 6 VOORWAARDELIJKE VOORSCHRIFTEN DIENSTVERLENING	67
1	Artikel 1 Begripsbepalingen	67
2	Artikel 2 Punctualiteit - op tijd rijden	68
3	Artikel 3 Reistijd	68
4	Artikel 4 Aanvullende aspecten Mobiliteitstevredenheidsonderzoek	69
5	Artikel 5 Punctualiteit, reistijd en reistijdfactor Specialistisch Begeleider	69
	BIJLAGE 7 INKOOPVOORWAARDEN VNG	70
	BIJLAGE 8 BIJLAGEN OPDRACHTNEMER	71
1	Vervoersconcept	71
2	Plan kwaliteit, meetbaarheid en afrekenbaarheid mobiliteitsdienstverlening	71
3	Opgave Emissievrije vervoerskilometers per jaar, conform bijlage 4 UTI	71
4	Plan van aanpak Social Return	71
	BIJLAGE 9 STANDAARD BESTEKTEKST SOCIAL RETURN	72

KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 In de onderhavige Overeenkomst en bijbehorende bijlagen hebben de volgende met een hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:

Begeleider:	Een door de Klant of, wanneer dat niet gewenst of mogelijk is, door Opdrachtnemer in te zetten persoon, die volgens opgave van de Opdrachtgever noodzakelijk is de Klant tijdens de Rit verplicht te begeleiden.
Bestemmingsadres:	Het adres waar de Klant naartoe gebracht wenst te worden, zoals dit tussen de Klant en de Opdrachtnemer (bij de reservering) is afgesproken en in de ritadministratie is opgenomen.
Doelgroep:	De in artikel 1 van bijlage 1 (<i>Nulmeting</i>) opgenomen doelgroepen, die op grond van wet- en regelgeving recht hebben op vervoer.
Doelgroepenvervoer:	De door de Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst uit te voeren dienstverlening.
Emissievrije Vervoerskilometer:	Vervoerskilometer gerealiseerd met een zero-emissie voertuig, zijnde een voertuig met een emissiefactor 0,000.
Handbagage:	Handbagage – met inbegrip van levende dieren – die de Klant en de Meereizende als gemakkelijk mee te voeren, draagbare dan wel met de hand verrijdbare zaken op of bij zich heeft.
Inschrijving	De door Opdrachtnemer op 23 maart 2017 ingediende inschrijving op de aanbesteding “Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer”, zoals opgenomen in bijlage 8.

Jaarlijkse vergoeding	Het bedrag dat jaarlijks beschikbaar is voor de uitvoering van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer. De hoogte van de Jaarlijkse vergoeding wordt vastgesteld conform bijlage 3 (<i>Betalingsmechanisme</i>).
Kalibratiefase Doelgroep Onderwijs	Periode vanaf 1 augustus 2018 tot 1 augustus 2019
Kalibratiefase Overige Doelgroepen	Periode vanaf 1 januari 2018 tot 1 januari 2019.
Klant:	Een persoon die (door de Opdrachtgever) gerechtigd is gebruik te maken van het Doelgroepenvervoer.
Meereizende:	Een persoon die met een Klant meereist, niet zijnde een Begeleider of Specialistisch Begeleider.
Nulmeting	De in bijlage 1 opgenomen gegevens omtrent het Doelgroepenvervoer.
Onderopdrachtnemer:	Derde, juridisch van Opdrachtnemer te onderscheiden, niet-ondergeschikte en/of hulppersoon die door de Opdrachtnemer wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst. Onder derden zijn tevens begrepen andere tot het concern van Opdrachtnemer behorende vennootschappen.
Ophaaladres:	Het adres waar de Klant opgehaald wenst te worden, zoals dit tussen de Klant en de Opdrachtnemer (bij de reservering) is afgesproken en in de ritadministratie is opgenomen.
Overeenkomst	De onderhavige Overeenkomst
Prioriteitsritten:	Prioriteitsrit in de zin van Hoofdstuk 3, artikel 2, artikel 6.a Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015.Reductiefactor



	De factor waarmee het effect van de wijziging in het volume op het budget wordt gereduceerd, zoals opgenomen in de tabel in artikel 6.2 van bijlage 3 (<i>Betalingsmechanisme</i>).
Rit:	Het vervoer van één Klant – met eventueel Meereizende(n), Begeleider en/of Specialistisch Begeleider – van het Ophaaladres naar het Bestemmingsadres.
Ritbijdrage:	De bijdrage die de Klant in de Doelgroep Zorg Volwassenen - CAV per Rit betaalt gebaseerd op het tarief van het openbaar stadsvervoer voor dezelfde rit en het aantal Meereizenden.
Specialistisch Begeleider	Een persoon – bijvoorbeeld medewerker van een zorgaanbieder – die volgens opgave van de Opdrachtgever noodzakelijk is de Klant tijdens de Rit verplicht te begeleiden. De Specialistisch Begeleider is niet in dienst bij, noch staat onder verantwoordelijkheid van, de Opdrachtnemer.
Toegekende Rit	(Door de Opdrachtgever) toegekende aanspraak die een Klant kan maken op een Rit in het Doelgroepenvervoer.
Vervoergebied:	Het vervoersgebied waar de Klant – op grond van de wet- en regelgeving genoemd in artikel 1.1 van bijlage 1 (Nulmeting) – gerechtigd is tot vervoer door of namens de Opdrachtgever. Het geografische vervoergebied wordt door de gemeente niet uitgebreid zonder overleg met Trevvel over de gevolgen voor het contract.
Vervoerskilometer	Een (1) kilometer die wordt afgelegd door een Klant tijdens een Rit.
Uitsluitingsgronden	De uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012, waarbij het begrip "ernstige fout in de uitoefening van



het beroep" moet worden uitgelegd conform Bijlage 1 (Toelichting "ernstige fout") bij de Selectieleidraad Concurrentie Gerichte Dialoog Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer (1-308-15) d.d. 17 november 2015.

Uitvoeringsfase Doelgroep Onderwijs

Periode van 1 augustus 2019 tot 1 augustus 2025

Uitvoeringsfase Overige doelgroepen

Periode van 1 januari 2019 tot 1 augustus 2025.

- 1.2 Verwijzingen in deze Overeenkomst zijn verwijzingen naar de artikelen en overwegingen en bijlagen bij deze Overeenkomst, tenzij iets anders is bepaald. Verwijzingen naar artikelleden zijn steeds verwijzingen naar leden in hetzelfde artikel, tenzij iets anders is bepaald.
- 1.3 De artikelen in de Overeenkomst gelden voor alle Doelgroepen, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

Artikel 2 Voorwerp en inhoud van de Overeenkomst

- 2.1 Onder de voorwaarden van de Overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht het Doelgroepenvervoer binnen het Vervoergebied uit te voeren gedurende de contractduur.
- 2.2 De navolgende documenten maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst; voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert een eerder genoemd document boven een later genoemd document:
- (a) deze Overeenkomst, zonder bijlagen;
 - (b) Nulmeting (bijlage 1);
 - (c) Combinatiemogelijkheden (bijlage 2);
 - (d) Betalingsmechanisme (bijlage 3);
 - (e) Onderopdrachtnemers (bijlage 4);
 - (f) Dossier Afspraken en Procedures (bijlage 5);
 - (g) Voorwaardelijke voorschriften dienstverlening (bijlage 6);
 - (h) Inkoopvoorwaarden VNG (bijlage 7), behoudens en voor zover toepassing daarvan ten aanzien van het onderwerp van de Overeenkomst niet mogelijk is;
 - (i) Nota's van Inlichtingen d.d. *[in te vullen voor ondertekening overeenkomst]*;
 - (j) Uitnodiging tot Inschrijving Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer v1.0 d.d. 18 januari 2017, inclusief bijlagen 1, 5, 6, 8, 9 en 10;
 - (k) Standaard Bestektekst Social Return (bijlage 9);

- (l) Inschrijving (bijlage 8), indien en voor zover die door Opdrachtgever zijn geaccepteerd:
 - (i) Vervoersconcept
 - (ii) Plan kwaliteit, meetbaarheid en afrekenbaarheid mobiliteitsdienstverlening
 - (iii) Opgave zero-emissie kilometers per jaar, conform bijlage 4 UTI
 - (iv) Plan van aanpak Social Return
- 2.3 Indien en voor zover de kwaliteit van het gebodene in de Inschrijving (*bijlage 8*), uitgaat boven hetgeen in de overige delen van de Overeenkomst is voorgeschreven, prevaleren eerstgenoemde contractdocumenten boven die andere contractdocumenten.
- 2.4 Door ondertekening van deze Overeenkomst verklaart Opdrachtnemer bekend te zijn met de inhoud van de in lid 3 genoemde documenten en met de inhoud daarvan volledig akkoord te gaan.
- 2.5 Algemene voorwaarden of andere bijzondere voorwaarden die Opdrachtnemer hanteert, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 Aanvang, duur en fasering van de Overeenkomst

- 3.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 augustus 2017 en eindigt – met inachtneming van artikel 43 (*Voortdurende verplichtingen*) – zonder dat opzegging vereist is, van rechtswege op 31 juli 2025 tenzij deze Overeenkomst eerder beëindigd is in overeenstemming met artikel 38 (*Ontbinding*) of artikel 39 (*Opzegging*).
- 3.2 De dienstverlening vindt plaats in twee (2) fasen: de Kalibratiefase en de Uitvoeringsfase.
- 3.3 In de periode vanaf inwerktreding van de Overeenkomst tot de aanvang van de Kalibratiefase ontvangt de Opdrachtnemer geen vergoeding.

Kalibratiefase

- 3.4 Tijdens de Kalibratiefase dient de Opdrachtnemer het Doelgroepenvervoer te verrichten voor de ingefaseerde Doelgroepen, waarbij de volgende infaseerdata per Doelgroep gelden.

Doelgroep	Infaseerdatum
Zorg Volwassenen - dagbesteding	1 januari 2018, waarbij mogelijk 1 november 2017 als streefdatum van de implementatie geldt.
Zorg Volwassenen - CAV	1 januari 2018
Werk	1 januari 2018
Onderwijs	1 augustus 2018
Zorg Jeugd	1 januari 2018

- 3.5 Om de continuïteit van de dienstverlening en een optimale start van de dienstverlening vanaf de infaseerdatum per Doelgroep te borgen, dient de Opdrachtnemer tijdig implementatiemaatregelen te treffen.

Kalibratiefase

- 3.6 Tijdens de Kalibratiefase ontvangt de Opdrachtnemer een prestatieonafhankelijke vergoeding en een prestatieafhankelijke vergoeding, conform het bepaalde in bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*). Gedurende de Kalibratiefase heeft de KPI-Mobiliteitstevredenheid geen invloed op de hoogte van de door Opdrachtnemer te ontvangen prestatieafhankelijke vergoeding.

Uitvoeringsfase

- 3.7 Tijdens de Uitvoeringsfase dient de Opdrachtnemer het Doelgroepenvervoer te verrichten voor alle Doelgroepen tot de uitfaseerdatum van de desbetreffende Doelgroep, waarbij de volgende uitfaseerdata per Doelgroep gelden.

Doelgroep	Uitfaseerdatum
Zorg Volwassenen - dagbesteding	1 januari 2025
Zorg Volwassenen - VOM	1 januari 2025
Werk	1 januari 2025
Onderwijs	1 augustus 2025
Zorg Jeugd	1 januari 2025

- 3.8 Tijdens de Uitvoeringsfase ontvangt de Opdrachtnemer een prestatieonafhankelijke vergoeding en een prestatieafhankelijke vergoeding, conform het bepaalde in bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*).



KERNVERPLICHTINGEN

Artikel 4 Kernverplichtingen Opdrachtnemer

- 4.1 Opdrachtnemer wordt belast met de uitvoering van het Doelgroepenvervoer van de Doelgroepen.
- 4.2 Onder uitvoering wordt verstaan de planning van en regie over het Doelgroepenvervoer, evenals het daadwerkelijke vervoer en alles wat hiermee samenhangt.
- 4.3 De Opdrachtnemer is verplicht al datgene te verrichten wat naar de aard van de Overeenkomst door de wet, de billijkheid of het gebruik wordt gevorderd, waarbij het belang van de Klant voorop staat ("Klant centraal").
- 4.4 Alle kosten die de Opdrachtnemer moet maken om de Overeenkomst uit te voeren, zijn voor zijn rekening, behalve voor zover de Overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt; de Opdrachtnemer is verplicht het Doelgroepenvervoer uit te voeren naar de bepalingen van de Overeenkomst, zonder aanspraak op verrekening, bijbetaling of schadevergoeding te kunnen doen gelden, behoudens in de gevallen waarin dit uitdrukkelijk uit de Overeenkomst blijkt.
- 4.5 De Opdrachtnemer is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever en onverminderd het recht van de Opdrachtgever om aan zodanige toestemming voorwaarden te verbinden. Het voorgaande laat onverlet de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid (voor de nakoming van de verplichtingen uit deze Overeenkomst) van de Opdrachtnemer.
- 4.6 De Opdrachtnemer is niet gerechtigd de zeggenschap over of binnen de onderneming van de Opdrachtnemer te wijzigen, bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal zijn toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

Artikel 5 Kernverplichtingen Opdrachtgever

- 5.1 De Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer een vergoeding betalen voor het uitgevoerde Doelgroepenvervoer in overeenstemming met bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*).
- 5.2 De Opdrachtgever zal voor zover dat in de Overeenkomst is bepaald medewerking verlenen aan de uitvoering van het Doelgroepenvervoer door de Opdrachtnemer.
- 5.3 De Opdrachtgever moet zijn andere verplichtingen op grond van de Overeenkomst nakomen.



SAMENWERKING EN OVERLEG

Artikel 6 Samenwerkingsvisie

- 6.1 Partijen zullen ieder bij het vervullen van de eigen taken zoveel mogelijk rekening houden met de gerechtvaardigde belangen en wensen van de andere Partij en daarbij het belang van de Klant voorop stellen ("Klant Centraal"). Partijen zullen regelmatig en gestructureerd met elkaar overleggen over de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd en zullen elkaar op de hoogte stellen van omstandigheden, gebeurtenissen, besluiten en verwachtingen die in het kader van de door Partijen gewenste ontwikkeling ter zake de in de onderhavige Overeenkomst bedoelde dienstverlening van belang zijn of kunnen zijn voor de andere Partij.

Artikel 7 Overlegstructuur

- 7.1 Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt periodiek – in ieder geval eenmaal per kwartaal – overleg plaats.
- 7.2 Tijdens het overleg als bedoeld in lid 1 komt de (dagelijkse) gang van zaken aan bod, zoals managementinformatie inzake o.a. KPI-Mobiliteitstevredenheid, afgeleide KPI's, de klachtafhandeling van Klanten en onvolkomenheden van het systeem en evt. Ritgegevens. Ook worden er aanpassingen ter verbetering van het Doelgroepenvervoer voorgesteld.
- 7.3 Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vindt jaarlijks een contractevaluatie plaats, waarbij de ervaringen met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst over en weer worden geëvalueerd.
- 7.4 De feitelijke inrichting van de overlegvormen en de te maken werkafspraken komen in gezamenlijk overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tot stand. In bijlage 5 (*Dossier Afspraken en Procedures*) zullen Partijen nadere afspraken vastleggen inzake onder andere samenwerking, overlegvormen, klachtenprocedures, verandering van beleid, financiën, rapportages en informatieverstrekking. Ook zal een persprotocol worden opgenomen in bijlage 5 (*Dossier Afspraken en Procedures*), waarin afspraken zullen worden vastgelegd inzake (pers)contacten met de verschillende media aangaande het Doelgroepenvervoer.

Artikel 8 Herstelmaatregelen bij tekortkoming Opdrachtnemer

- 8.1 Indien het Doelgroepenvervoer niet voldoet aan de Overeenkomst, heeft het prioriteit om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen, waarbij het belang van de Klant voorop staat.
- 8.2 Indien het Doelgroepenvervoer niet voldoet aan de Overeenkomst – waaronder de situatie dat op één of meer aspecten van het Mobiliteitstevredenheidonderzoek (KPI-

Mobiliteitstevredenheid) een score lager dan [vast te stellen na goedkeuring aanpak Mobiliteitstevredenheid zoals beschreven in artikel 28] is behaald (artikel 26 lid 3) – staan de Opdrachtgever de volgende herstelmaatregelen ter beschikking, welke in beginsel volgordeijk worden toegepast:

- (a) aanspreken Opdrachtnemer op nakoming van de Overeenkomst;
- (b) evaluatie en verbeterplan;
- (c) escalatie;
- (d) tussentijdse audit;
- (e) voorwaardelijke voorschriften van toepassing verklaren.

- 8.3 De herstelmaatregelen als genoemd onder b. t/m e. van het vorige artikellid kunnen gelijktijdig (parallel) worden toegepast en laten onverlet eventuele andere contractuele of wettelijke bevoegdheden die de Opdrachtgever toekomen in geval van een (toerekenbare) tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer.

Aanspreken op nakoming van de Overeenkomst

- 8.4 In het geval de Opdrachtnemer tekort schiet in de uitvoering van het Doelgroepenvervoer – waaronder begrepen de niet-nakoming van de Inschrijving (bijlage 8, *Inschrijving*) door de Opdrachtnemer – kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer daarop aanspreken en een redelijke termijn voor herstel bieden.
- 8.5 Indien de Opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet adequaat herstelt, dan wel indien de Opdrachtnemer het herstel onvoldoende aantoonbaar voortvarend oppakt, kan de Opdrachtgever overgaan tot toepassing van de herstelmaatregelen als bedoeld in lid 2 sub b t/m e.

Evaluatie en verbeterplan

- 8.6 In het geval van de Opdrachtnemer tekort schiet in de uitvoering van het Doelgroepenvervoer, kan de Opdrachtgever hem opdragen een evaluatie uit te voeren. De Opdrachtnemer heeft – nadat de Opdrachtgever daartoe opdracht heeft verstrekt – tien (10) werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en daarover te rapporteren aan de Opdrachtgever. De evaluatie start met het achterhalen van de oorzaak of de oorzaken van de tekortkoming. Op basis van de uitkomsten van die evaluatie, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan te worden opgesteld en uitgevoerd.
- 8.7 Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming. De in het verbeterplan voorgestelde maatregelen moeten er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert twee (2) wekelijks, tenzij anders is overeengekomen, over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan in ieder geval tot en met het moment dat de tekortkoming is hersteld.



- 8.8 De kosten van de evaluatie en het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Opdrachtgever voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

Escalatie

- 8.9 In het geval de Opdrachtnemer tekort schiet in de uitvoering van Doelgroepenvervoer, treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst zeker te stellen.
- 8.10 De Opdrachtgever zal voorafgaand aan het overleg als bedoeld in het voorgaande lid schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten. Partijen zijn verplicht om vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf (5) werkdagen ter beschikking te stellen.
- 8.11 De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen.

Tussentijdse audit

- 8.12 Naast de jaarlijkse audit – artikel 11 (*Jaarlijkse audit door accountant*) – is de Opdrachtgever gerechtigd om door een onafhankelijk extern adviseur (onafhankelijk auditor) een tussentijdse audit uit te laten voeren bij de Opdrachtnemer, in de volgende gevallen:
- (f) Bij gerede twijfel over de juistheid van een factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.
 - (g) Indien op één of meer aspecten van de KPI-Mobiliteitstevredenheid een score lager dan een 6,0 is behaald. De scope en het object van de audit zijn dan beperkt tot de betreffende aspect(en), inclusief de vaststelling van de er aan ten grondslag liggende omstandigheden.
 - (h) Indien sprake is van een verplichting om een audit in te zetten indien dat voor de interne verantwoording van de Opdrachtgever noodzakelijk is, of dit anderszins wordt vereist. De scope en het object van de audit zijn niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de (interne) verantwoording.
 - (i) Indien het vermoeden bestaat dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan een of meer voorwaarden uit de Overeenkomst (anders dan de hiervoor onder a. t/m c. genoemde voorwaarden). De scope en het object van de audit zijn beperkt tot de betreffende voorwaarde(n), inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
- 8.13 De kosten voor het uitvoeren van een tussentijdse audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten die de Opdrachtnemer maakt door mee te werken aan een tussentijdse audit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.



- 8.14 Artikel 11 lid 3 en artikel 11 lid 4 zijn van overeenkomstige toepassing op de tussentijdse audit.

Voorwaardelijke voorschriften van toepassing

- 8.15 De Opdrachtgever kan bepalen dat de voorwaardelijke voorschriften aan de dienstverlening – zoals beschreven in bijlage 6 (*Voorwaardelijke voorschriften dienstverlening*) – tijdelijk of permanent van toepassing zijn op het Doelgroepenvervoer.

Artikel 9 Herstelmaatregelen bij tekortkoming Opdrachtgever

- 9.1 In het geval de Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, kan de Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarop aanspreken en een redelijke termijn voor herstel bieden.
- 9.2 Indien de Opdrachtgever de tekortkoming(en) niet adequaat herstelt, dan wel indien de Opdrachtgever het herstel onvoldoende aantoonbaar voortvarend oppakt, treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Overeenkomst zeker te stellen.
- 9.3 De Opdrachtnemer zal voorafgaand aan het overleg als bedoeld in het voorgaande lid schriftelijk aan de Opdrachtgever aangeven op welke punten de Opdrachtgever is tekortgeschoten. Partijen zijn verplicht om vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen vijf (5) werkdagen ter beschikking te stellen.
- 9.4 De Opdrachtgever stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen.

Artikel 10 Noodmaatregelen

- 10.1 Het bepaalde in artikel 8 laat onverlet het recht van de Opdrachtgever om in spoedeisende gevallen Opdrachtnemer op te dragen onverwijld maatregelen te (doen) nemen om door Opdrachtgever gesignaleerde tekortkoming(en) weg te nemen.
- 10.2 De kosten voor het uitvoeren van de maatregelen als bedoeld in lid 1 zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij geen sprake blijkt te zijn van een tekortkoming van de Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst.

Artikel 11 Jaarlijkse audit door accountant

- 11.1 Opdrachtgever is gerechtigd om jaarlijks de onderbouwing van de afrekening(en) en de door Opdrachtnemer op te stellen jaarafrekening door een registeraccountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren.

- 11.2 Opdrachtgever is gerechtigd om jaarlijks de onderbouwing van het gerealiseerde aantal en percentage Emissievrije vervoerskilometers – als bedoeld in artikel 33 (*Duurzaamheid*) – door een registeraccountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren.
- 11.3 Partijen zullen nadere afspraken inzake de accountantscontrole vastleggen in een controleprotocol.
- 11.4 De kosten van de jaarlijkse audit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 11.5 Voor de audit geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen in de Overeenkomst.
- 11.6 Geconstateerde gebreken van wezenlijke betekenis als resultaat van een audit dienen door de Opdrachtnemer te worden verholpen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

UITVOERING DOELGROEPENVERVOER

Artikel 12 Wet- en regelgeving

- 12.1 De Opdrachtnemer en eventuele door hem in te schakelen Onderopdrachtnemers dienen bij de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, waaronder begrepen: de gemeentelijke verordeningen op het gebied van Jeugdhulp, Wmo en onderwijs en het in het bezit zijn van de benodigde vergunningen en toestemmingen, hoe ook genaamd, ten behoeve van de correcte uitvoering van het Doelgroepenvervoer.

Artikel 13 Veiligheid

- 13.1 De Opdrachtnemer dient het Doelgroepenvervoer zodanig in te richten en uit te voeren dat Klanten te allen tijde veilig (kunnen) reizen.
- 13.2 De Opdrachtnemer en eventuele door hem in te schakelen Onderopdrachtnemers dienen steeds te voldoen aan de meest recente richtlijnen van de "Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR)".

Artikel 14 Vervoergebied

- 14.1 De Opdrachtnemer dient het Doelgroepenvervoer uit te voeren binnen het in bijlage 1 (*Nulmeting*) beschreven Vervoergebied.

Artikel 15 Voorschriften vervoersmaterieel

- 15.1 Opdrachtnemer maakt gebruik van vervoersmaterieel dat voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Klant en – afhankelijk van de indicatie van de Klant - geschikt is om mede rolstoelen, rollators, scootmobielen dan wel soortgelijke hulpmiddelen te vervoeren.
- 15.2 De Opdrachtnemer dient te beschikken over een zodanig aantal vervoersmiddelen, dat te allen tijde het volledige Doelgroepenvervoer adequaat kan worden uitgevoerd.
- 15.3 Het in te zetten vervoersmaterieel dient in goede staat van onderhoud te (blijven) verkeren, zodat de tussen de Partijen overeengekomen kwaliteit van het vervoer gewaarborgd blijft.
- 15.4 De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat het in te zetten vervoersmaterieel technisch steeds zodanig is uitgerust en waar nodig aangepast aan de weersomstandigheden zodat te allen tijde veilig aan het verkeer kan worden deelgenomen. Dat betekent bijvoorbeeld en onder andere dat er op winterbanden gereden wordt in winterse omstandigheden, zoals bij (kans op) ijzel, gladheid door sneeuw, sneeuwmodder en gladheid door ijs- of rijpvorming.

Artikel 16 Dienstverlening – algemeen

- 16.1 De Opdrachtnemer heeft een vervoerplicht voor het Doelgroepenvervoer.
- 16.2 De Opdrachtnemer is verplicht het Doelgroepenvervoer uit te voeren conform de Inschrijving (bijlage 8, *Inschrijving*) en dient daarbij gericht te zijn op continue verbetering van de dienstverlening waarbij het belang van de Klant voorop staat ("Klant centraal").
- 16.3 De Opdrachtnemer is verplicht de indicatie van de Klant in acht te nemen bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer.
- 16.4 De Opdrachtnemer biedt het vervoer van Klanten gedurende het hele jaar, zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, aan, ook op algemeen erkende feestdagen.
- 16.5 Indien – bijvoorbeeld in geval van een storing aan ingezette voertuigen – het Doelgroepenvervoer niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd, dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor vervangend vervoer, opdat de voortgang van het Doelgroepenvervoer gewaarborgd wordt. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Het vervangend vervoer dient onverkort te voldoen aan het gestelde in deze Overeenkomst.
- 16.6 Indien de Opdrachtnemer niet, niet tijdig en/of niet adequaat vervangend vervoer in de zin van het voorgaande artikellid aanbiedt, is de Opdrachtgever gerechtigd vervangend vervoer te regelen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 16.7 Onder vervoer wordt mede begrepen het vervoer van noodzakelijke hulpmiddelen zoals een looprek, rolstoel, elektrische rolstoel, scootmobiel alsmede Handbagage.
- 16.8 Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, reizen gratis met een Klant.
- 16.9 Een huisdier dat als Handbagage vervoerd kan worden, mag gratis worden meegenomen door de Klant, met een maximum van 2 huisdieren per Klant.

Artikel 17 Dienstverlening – Bijzondere mobiliteitsbehoeften

- 17.1 Indien een Klant geïndiceerd is voor vervoer met een Specialistische Begeleider, mag de Opdrachtnemer die Klant niet vervoeren buiten aanwezigheid van diens Specialistisch Begeleider. Het ophaaladres en het bestemmingsadres van de Specialistisch Begeleider kunnen afwijken van het Ophaaladres en het Bestemmingsadres van de Klant. Eventuele (extra) vervoerskilometers en -tijd die de Opdrachtnemer realiseert om de Specialistisch Begeleider van diens ophaaladres naar diens bestemmingsadres te vervoeren, tellen niet mee bij de bepaling van de lengte en duur van de Rit.

Artikel 18 Combinatiemogelijkheden dienstverlening

- 18.1 Het gelijktijdig vervoer van Klanten uit één of meerdere Doelgroepen in één voertuig is slechts toegestaan voor zover dat uitdrukkelijk blijkt uit het memo Combinatiemogelijkheden (bijlage 2) waarin de combinatie met "*groen*" is aangeduid én er sprake blijft van een logische route, waarbij bijvoorbeeld voorkomen wordt dat de Klant één of meerdere malen langs zijn Ophaal- of Bestemmingsadres rijdt, voordat hij uiteindelijk op zijn Bestemmingsadres aankomt.
- 18.2 Het gelijktijdig vervoer van Klanten uit verschillende Doelgroepen in één voertuig welke combinatie in het memo Combinatiemogelijkheden (bijlage 2) met "*oranje*" is aangeduid, is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever op een schriftelijk verzoek van de Opdrachtnemer. In het verzoek vermeldt de Opdrachtnemer welke Doelgroepen hij wenst te mogen combineren en onderbouwt de Opdrachtnemer waarom deze combinatie geen negatieve invloed heeft op de Mobiliteitstevredenheid van de desbetreffende Klanten en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft getroffen om dit te borgen. De Opdrachtgever kan voorwaarden verbinden aan zijn toestemming, welke voorwaarden niet onredelijk mogen zijn.
- 18.3 Het gelijktijdig vervoer van Klanten uit verschillende Doelgroepen in één voertuig welke combinatie in het memo Combinatiemogelijkheden (bijlage 2) met "*rood*" is aangeduid, is niet toegestaan.
- 18.4 De Opdrachtgever kan Klanten – bijvoorbeeld op eigen verzoek van de Klant – indiceren voor combinatiemogelijkheden die afwijken van de hiervoor onder lid 1 tot en met 3 beschreven combinatiemogelijkheden.
- 18.5 De Opdrachtgever kan Klanten indiceren voor individueel vervoer.
- 18.6 In afwijking van lid 1 tot en met 3 is bij individueel vervoer geen combinatie toegestaan met andere Klanten in één voertuig.



Artikel 19

Bereikbaarheid Opdrachtnemer en communicatie met Klanten

- 19.1 De Opdrachtnemer is zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, voor alle Klanten bereikbaar voor het boeken en annuleren van Ritten en overige vragen, klachten of opmerkingen over het Doelgroepenvervoer, door middel van een gratis telefoonnummer en door middel van andere – voor de Klant kosteloze – klantvriendelijke contactmethoden, zoals website, app, whatsapp, chat, email, mijn.trevvel.nl, telefoon, teksttelefoon/teletolk, bezoek aan huis van de wijk en huisbezoek, zoals nader omschreven in de offerte zie onderdeel Sg 2, pagina 17 en 18. (bijlage 8).
- 19.2 De Opdrachtnemer is belast met de totale ritaanname, ritplanning en rituitgifte en met de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van het gehele Doelgroepenvervoer, zoals ritregistratie, klachtenregistratie en financiële afrekening.
- 19.3 De Opdrachtnemer verwerkt dagelijkse mutaties in de dienstverlening, met inbegrip van annuleringen van Ritten en ziek-/betermeldingen en dergelijke van Klanten.
- 19.4 De Klanten worden op een klantvriendelijke wijze, correct en in de Nederlandse taal door een medewerk(st)er van de Opdrachtnemer te woord gestaan.
- 19.5 Communicatie van de Opdrachtnemer naar de Klanten geschiedt op basis van een door de Opdrachtgever goedgekeurd communicatieplan.
- 19.6 Voor de communicatie met de Klant gebruikt de Opdrachtnemer daartoe geëigende middelen, in lijn met de mogelijkheden van de Klant.
- 19.7 Vanaf het eerste contactmoment stelt de Opdrachtnemer de Klant op de hoogte over de wijzen waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is en welke service c.q. diensten er worden geboden.



INDICATIE

Artikel 20 Indicatieproces

- 20.1 De Opdrachtgever bepaalt per Doelgroep welke personen gerechtigd zijn om gebruik te maken van Doelgroepenvervoer.
- 20.2 De Opdrachtgever kan – onder meer indien daartoe medische en/of sociale noodzaak bestaat – maatwerk bieden aan individuele Klanten. De maatwerkvoorziening wordt vastgesteld op basis van de individuele (reis)behoefte van de Klant. Maatwerkbepalingen prevaleren boven andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst.
- 20.3 De Opdrachtnemer is bevoegd tijdens het overleg als bedoeld in artikel 7 (*Overlegstructuur*) voorstellen te doen tot aanpassing van het door de Opdrachtgever uit te voeren indicatieproces.
- 20.4 De Opdrachtnemer kan – op basis van zijn ervaringen met een specifieke Klant – een onderbouwd voorstel doen aan de Opdrachtgever tot aanpassing van de indicatie van die Klant. De Opdrachtgever beslist – na consultatie met de desbetreffende Klant – over eventuele aanpassing van diens indicatie.
- 20.5 De Opdrachtgever informeert de Klant tijdig over de in lid 4 opgenomen informatiemogelijkheid van de Opdrachtnemer.
- 20.6 De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer kosteloos in het bezit van alle relevante persoonsgegevens van de Klant. De vorm en het formaat waarin de gegevens worden aangeleverd worden nader in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.



NULMETING – PRIVACY - OVERDRACHT

Artikel 21 Nulmeting

- 21.1 De Nulmeting (bijlage 1) bevat de voor de Dienstverlening relevante informatie inzake:
- Doelgroepen;
 - Vervoersgebied;
 - Vervoersgegevens per Doelgroep;
 - Indicatiegegevens per Doelgroep;
 - KPI-Mobiliteitstevredenheid.
- 21.2 De Nulmeting ten aanzien van het jaar 2016 – die door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer beschikbaar is gesteld tijdens de aanbesteding – is opgenomen in bijlage 1 (*Nulmeting*). Dit met uitzondering van de score op de KPI-Mobiliteitstevredenheid, welke niet wordt opgenomen in de Nulmeting ten aanzien van het jaar 2016.
- 21.3 De Nulmeting wordt jaarlijks herijkt per 1 januari op basis van de gegevens van het voorgaande jaar, welke gegevens door de Opdrachtnemer worden aangeleverd. Hiertoe dient de Opdrachtnemer jaarlijks uiterlijk op 10 januari de gegevens van het voorgaande jaar aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
- 21.4 In afwijking van het bepaalde in lid 3, vindt de herijking van de Nulmeting per 1 januari 2018 plaats op basis van gegevens (ten aanzien van het jaar 2017) die door de Opdrachtgever worden aangeleverd uiterlijk twee (2) maanden na aanvang van de Kalibratiefase. Dit met uitzondering van de score op de KPI-Mobiliteitstevredenheid, welke niet wordt opgenomen in de Nulmeting ten aanzien van het jaar 2017.
- 21.5 De Opdrachtnemer zal gegevens waarover hij beschikt ten aanzien van het jaar 2017 – in het bijzonder gegevens betreffende de ingefaseerde Doelgroepen – beschikbaar stellen aan de Opdrachtgever, opdat de Opdrachtgever kan voldoen aan het bepaalde in lid 4.
- 21.6 De gegevens uit de (herijkte) Nulmeting vormen input voor de vaststelling van de Jaarlijkse vergoeding conform het bepaalde in bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*).

Artikel 22 Bescherming persoonsgegevens

- 22.1 Om de uitvoering van deze Overeenkomst naar behoren te kunnen uitvoeren, krijgt de Opdrachtnemer de beschikking over de daarvoor noodzakelijke informatie van Opdrachtgever. Ten aanzien van deze informatie geldt een geheimhoudingsplicht, die op de Opdrachtnemer overgaat. Opdrachtnemer is gehouden adequaat te regelen dat de geheimhoudingsplicht geldt voor alle medewerkers die bij Opdrachtnemer of Onderopdrachtnemers in dienst zijn en die worden ingeschakeld voor de uitvoering van de

Overeenkomst en uit dien hoofde de beschikking krijgen over gegevens. Daarbij dient Opdrachtnemer te betrekken dat de geheimhoudingsplicht ook na beëindiging of afloop van de Overeenkomst blijft gelden.

- 22.2 De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alleen diegenen toegang krijgen tot de gegevens voor wie dat noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst. Bovendien krijgen zij niet tot meer gegevens toegang dan de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 22.3 De Opdrachtnemer en Onderopdrachtnemers dienen in het kader van de gegevensverwerking als bedoeld in lid 1 te beschikken over een schriftelijke beschrijving van de (werking van de) gegevensverwerking in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst die voldoet aan (de uitgangspunten van) de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
- 22.4 Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verstrekt, te weten de uitvoering van het Doelgroepenvervoer zoals nader beschreven in artikel 2 (*Voorwerp en inhoud van de Overeenkomst*) en 4 (*Kernverplichtingen Opdrachtnemer*).
- 22.5 De in het vorige lid bedoelde gegevens worden niet aan derden – anders dan de Opdrachtgever en Onderopdrachtnemers en met inachtneming van de Overeenkomst – ter beschikking gesteld.
- 22.6 Zodra persoonsgegevens die ter uitvoering van deze Overeenkomst zijn of worden verwerkt, niet meer noodzakelijk zijn voor de nakoming van deze Overeenkomst, vernietigt de Opdrachtnemer deze persoonsgegevens. Bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst, zonder dat een nieuwe Overeenkomst wordt gesloten, worden de gegevens in elk geval vernietigd, behoudens een op de Opdrachtnemer rustende wettelijke verplichting om de gegevens langer te bewaren en behoudens verplichtingen op grond van artikel 23 (*Transitieverplichtingen*). Indien Opdrachtnemer het om andere redenen dan een wettelijke verplichting noodzakelijk acht om gegevens langer te bewaren, dient de Opdrachtnemer daartoe voorafgaand schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever te verkrijgen. Aan deze toestemming kunnen nadere voorwaarden worden verbonden.
- 22.7 De Opdrachtnemer draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking als bedoeld in artikel 13 Wbp. Opdrachtnemer draagt er zorg voor en staat er voor in dat Onderopdrachtnemers passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens nemen.



- 22.8 De Opdrachtnemer neemt als verantwoordelijke in de zin van de Wbp het bepaalde in de Wbp en, voor zover van toepassing, komende wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder in verband met de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in acht ten aanzien van de aan hem door de Opdrachtgever in het kader van deze Overeenkomst verstrekte persoonsgegevens en ziet erop toe en staat ervoor in dat ook door Opdrachtnemer in overeenstemming met deze Overeenkomst ingeschakelde Onderopdrachtnemers de Wbp en komende wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens in acht nemen. Ook de Opdrachtgever is gebonden aan de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens en, voor zover van toepassing, komende wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder in verband met de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 23 Transitieverplichtingen

- 23.1 De Opdrachtnemer verstrekt onverwijld, op eerste verzoek van de Opdrachtgever alle door de Opdrachtgever verzochte informatie waarover de Opdrachtnemer en Onderopdrachtnemers beschikken, voor zover deze informatie naar het oordeel van de Opdrachtgever redelijkerwijs noodzakelijk is voor de voorbereiding van verlening van de opvolgende opdracht(en) tot het verrichten van Doelgroepenvervoer. Het gaat daarbij in ieder geval, maar niet uitsluitend, om:
- (a) de vervoers- en indicatiegegevens als bedoeld in bijlage 1 (*Nulmeting*), te weten:
 - Volume (aantal Ritten per jaar) per Doelgroep
 - Bezettingsgraad (aantal Klanten per voertuig) per Doelgroep
 - Ritlengte (km) per Doelgroep
 - Indicatie rolstoel of scootmobiel (%) per Doelgroep
 - Indicatie individueel vervoer (%) per Doelgroep
 - Indicatie verplichte Begeleider (%) per Doelgroep
 - Indicatie verplichte Specialistisch Begeleider (%) per Doelgroep
 - Indicatie taxi (%) per Doelgroep
 - (b) de rittenbakgegevens over een nader door Opdrachtgever te bepalen periode.
- 23.2 Voor zover de Opdrachtnemer – gelet op zijn vervoersconcept – niet beschikt over (een deel van) de gegevens als bedoeld in lid 1, zal de Opdrachtgever de verstrekking van alternatieve gegevens verplicht stellen. Hierover zal nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaatsvinden.
- 23.3 Indien de verzochte informatie niet beschikbaar is, stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever in de gelegenheid zelf onderzoek te doen teneinde de informatie te verkrijgen.



- 23.4 De door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever verstrekte gegevens ter uitvoering van de verplichtingen als beschreven in lid 1 tot en met 3 kunnen openbaar worden gemaakt in documenten ten behoeve van het verlenen van de opvolgende opdracht(en) tot het verrichten van het Doelgroepenvervoer. Dit geldt alleen voor zover het belang van openbaarmaking opweegt tegen het belang van het voorkomen van een onevenredige benadeling van de Opdrachtnemer door openbaarmaking en voor zover de desbetreffende gegevens niet beschouwd moeten worden als bedrijfsvertrouwelijke gegevens. De Opdrachtgever zal een belangenafweging maken en daarbij de zienswijze van Opdrachtnemer betrekken. Persoonsgegevens zullen uitsluitend op geaggregeerd niveau openbaar worden gemaakt in de documenten ten behoeve van het verlenen van de opvolgende opdracht(en).
- 23.5 De Opdrachtnemer is gehouden om mee te werken aan een soepel implementatieproces van (een) eventuele opvolgende opdrachtnemer(s) en in dat verband de (persoons)gegevens die hij en Onderopdrachtnemers verwerken in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst beschikbaar te stellen aan de opvolgende opdrachtnemer zodra deze een overeenkomst met Opdrachtgever heeft gesloten. Daaronder zijn in elk geval begrepen de gegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft verstrekt.
- 23.6 Tenzij een wettelijke verplichting bestaat de gegevens langer te bewaren, vernietigt de Opdrachtnemer na afloop of beëindiging van de Overeenkomst zonder dat een nieuwe Overeenkomst wordt gesloten en na verstrekking van de gegevens aan de opvolgende opdrachtnemer(s) alle gegevens en draagt er zorg voor en staat ervoor in dat ook Onderopdrachtnemers hun gegevens aan de opvolgende opdrachtnemer(s) verstrekken en daarna vernietigen, tenzij deze Onderopdrachtnemers ook met de opvolgende opdrachtnemer(s) contracteren over uitvoering van een nieuwe overeenkomst uit hoofde waarvan het noodzakelijk is dat zij de beschikking houden over die gegevens. Indien Opdrachtnemer het om andere redenen dan een wettelijke verplichting – bijvoorbeeld met het oog op de afwikkeling van een schadeclaim – noodzakelijk acht om gegevens langer te bewaren, dient de Opdrachtnemer daartoe voorafgaand schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever te verkrijgen. Aan die toestemming kunnen nadere voorwaarden worden verbonden.

Artikel 24 Overgang gegevens en bedrijfsmiddelen

- 24.1 De Opdrachtnemer verliest bij het eindigen van de Overeenkomst het recht op het gebruik van het centrale telefoonnummer(s).
- 24.2 Voor zover rechtens vereist, verricht de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever alle noodzakelijke handelingen teneinde de opvolgende opdrachtnemer(s) van het Doelgroepenvervoer in staat te stellen gebruik te maken van de in het vorige lid genoemde centrale telefoonnummer(s).

- 24.3 De Opdrachtnemer zal bij het eindigen van de Overeenkomst de gegevens welke de Opdrachtnemer bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer heeft gebruikt, om niet overdragen aan de Opdrachtgever op een door de Opdrachtgever aan te geven wijze, waaronder rittenbakgegevens.
- 24.4 De Opdrachtnemer zal bij het eindigen van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever een lijst verstrekken van Onderopdrachtnemers aan wie de Opdrachtnemer ter uitvoering van het Doelgroepenvervoer opdrachten heeft verstrekt.



KWALITEIT

Artikel 25 Ritregistratie

- 25.1 De Opdrachtnemer dient een geautomatiseerde administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden Ritten bij te houden. Uit deze ritadministratie dienen de vervoergegevens te worden gegenereerd.
- 25.2 De Opdrachtnemer dient passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter bevordering van een fraudebestendige administratie.
- 25.3 In de Ritadministratie dient minimaal (niet limitatief) de hieronder weergegeven informatie opgenomen te zijn:

Per Rit:

- Klantcode en naam Klant
- Postcode van Ophaaladres en Bestemmingsadres
- Afgesproken aankomsttijd (incl. datum)
- Afgesproken ophaaltijd (incl. datum)
- Daadwerkelijke aankomsttijd (incl. datum)
- Daadwerkelijke ophaaltijd (incl. datum)
- Ritlengte over snelste route (km), dat wil zeggen de ritlengte van de route met de Directe reistijd
- Daadwerkelijke ritlengte (km)
- Omrijdfactor
- Directe reistijd
- Reistijdfactor
- Afgelegde route (gps)
- Code of naam chauffeur
- Voertuigcode
- Hoogst gerealiseerde bezettingsgraad tijdens de Rit

Per maand en per Doelgroep:

- Aantal Ritten (voor elke Rit zie hierboven)
- Aantal unieke Klanten in vervoer
- Aantal reisdagen per Klant
- Aantal gerealiseerde vervoerskilometers totaal
- Aantal gerealiseerde Emissievrije vervoerskilometers
- Gemiddelde bezettingsgraad



Artikel 26 Kwaliteitsborging

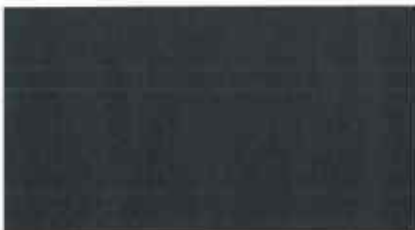
- 26.1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteitsborging van het Doelgroepenvervoer.
- 26.2 De Opdrachtnemer is verplicht de kwaliteitsborging uit te voeren conform Inschrijving (bijlage 8, *Inschrijving*).
- 26.3 De Opdrachtnemer dient het Doelgroepenvervoer zodanig uit te voeren dat de mobiliteitstevredenheid geborgd is, hetgeen blijkt uit een score op (de aspecten van) de KPI-Mobiliteitstevredenheid die uiterlijk wordt vastgesteld voor aanvang van de Kalibratiefase op de wijze zoals bedoeld in art. 28.

Artikel 27 Klachtenregeling

- 27.1 De Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate procedure van klachtenbehandeling.
- 27.2 De Opdrachtnemer is verplicht de klachtenbehandeling uit te voeren conform de Inschrijving (bijlage 8, *Inschrijving*).
- 27.3 Klachten en de registratie hiervan worden maandelijks door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever gemeld in een klachtenrapportage. In de klachtenrapportage dient vermeld te worden hoe de klacht is opgelost, hoe de controle door de Opdrachtnemer wordt gedaan en of de klacht naar tevredenheid van zowel de Klant als de Opdrachtgever is opgelost.
- 27.4 De Opdrachtgever is gerechtigd (fysiek) aanwezig te zijn bij de klachtenafhandeling en steekproefsgewijs te beoordelen of de klachtenafhandeling adequaat verloopt.

Artikel 28 Mobiliteitstevredenheidsonderzoek

- 28.1 Om de mate van tevredenheid van de Klant met het Doelgroepenvervoer te meten, dient de Opdrachtnemer vanaf de aanvang van de Kalibratiefase Mobiliteitstevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren. Het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek resulteert in een score op de KPI-Mobiliteitstevredenheid en wordt tot uitdrukking gebracht in een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij de 1 staat voor "zeer slecht" en de 10 staat voor "uitstekend".
- 28.2 De Opdrachtnemer dient in zijn Plan kwaliteit, meetbaarheid en afrekenbaarheid mobiliteitsdienstverlening (bijlage 8, *Inschrijving*) nader uit te werken hoe de KPI Mobiliteitstevredenheid gemeten wordt.
- 28.3 Het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek dient transparant, objectief, betrouwbaar, herleidbaar, gevalideerd en representatief te zijn en in overeenstemming met de voorschriften zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving.



- 28.4 Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever voor aanvang van de Kalibratiefase inzage in de nadere uitwerking van het plan overeenkomstig zijn Inschrijving. In de nadere uitwerking van het plan wordt tevens een voorstel gedaan voor de invulling van de normgrens genoemd in artikel 8.2 en 26.3, de norm zoals bedoeld in artikel 28.16 en de normen zoals bedoeld in artikel 3.8 van Bijlage 3 (betalingsmechanisme).
- 28.5 Opdrachtgever maakt na inzage de nadere uitwerking van het Plan zoals bedoeld in artikel 28.4, zijn opmerkingen en of suggesties welke zien op transparantie, objectiviteit, betrouwbaarheid, herleidbaarheid, validiteit of representativiteit kenbaar aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal de opmerkingen en suggesties van opdrachtgever meenemen en de eventuele aangepaste uitwerking opnieuw voorleggen.
- 28.6 Indien Opdrachtgever zich in alle redelijkheid niet kan vinden in de nadere uitwerking van het Plan en Opdrachtgever en Opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen over eventuele aanpassingen, zullen zij in gezamenlijkheid een mediator benoemen welke mediator met inachtneming van de belangen van de Klant, de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer partijen tot consensus tracht te brengen.
- 28.7 Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer na inschakeling van een mediator in artikel 28.6 geen consensus bereiken kan de meest gerede partij een kort geding entameren bij de Rechtbank Rotterdam.
- 28.8 Het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek dient transparant, objectief, betrouwbaar, herleidbaar, gevalideerd en representatief te zijn en in overeenstemming met de voorschriften zoals beschreven de Uitnodiging tot Inschrijving.
- 28.9 De Opdrachtgever is gerechtigd voor te schrijven – indien er twijfel bestaat over de transparantie, objectiviteit, betrouwbaarheid, herleidbaarheid, validiteit of representativiteit van het uitgevoerde Mobiliteitstevredenheidsonderzoek, of indien daartoe anderszins op zwaarwegende (bijvoorbeeld politieke) gronden aanleiding toe bestaat – dat het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke instantie. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever zal van deze bevoegdheid geen gebruik maken zonder voorafgaand overleg met de Opdrachtnemer.
- 28.10 De Opdrachtnemer legt het Plan kwaliteit, meetbaarheid en afrekenbaarheid mobiliteitsdienstverlening (bijlage 8, *Inschrijving*) ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.
- 28.11 De Opdrachtnemer dient het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek uit te voeren conform Plan kwaliteit, meetbaarheid en afrekenbaarheid mobiliteitsdienstverlening (bijlage 8, *Inschrijving*).

- 28.12 Het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek dient ten minste de volgende aspecten van het Doelgroepenvervoer te meten en dient te resulteren in een cijfer per aspect (afgeleide KPI's):
- (a) Klanttevredenheid;
 - (b) Bijdrage aan maatschappelijke doelstellingen "Zorg voor elkaar", "Voor Mekaar" en "Langer Thuis" van de gemeente Rotterdam;
 - (c) Bijdrage aan de doelstelling "Klant centraal";
 - (d) Bijdrage aan Social Return (SROI).
- 28.13 De cijfers op de diverse aspecten (afgeleide KPI's) van het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek worden omgezet tot een gewogen totaalscore op de KPI-Mobiliteitstevredenheid.
- 28.14 De resultaten van het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek worden maandelijks, dan wel zo vaak als nuttig wordt geacht door de Opdrachtgever, gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
- 28.15 Indien uit de rapportage als bedoeld in lid 9 blijkt dat de Opdrachtgever of de Opdrachtnemer bijstelling van de dienstverlening wenst, vindt hierover overleg plaats tussen Partijen.
- 28.16 De Opdrachtgever is gerechtigd om – in overleg met Opdrachtnemer – nieuwe aspecten (afgeleide KPI's) toe te voegen aan het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek en/of de weging van (bestaande) aspecten aan te passen. Een dergelijke aanpassing zal worden aangemerkt als een wijziging van de Overeenkomst waarop artikel 37 (*Wijzigingen en aanvullingen*) van toepassing is, tenzij de reden van aanpassing gelegen is in een score lager dan 6,0 op (één of meerdere aspecten van) de KPI-Mobiliteitstevredenheid.
- 28.17 Indien gedurende drie (3) achtereenvolgende maanden op (één of meerdere aspecten van) de KPI-Mobiliteitstevredenheid een score lager dan [vast te stellen na akkoord op het plan zoals beschreven in artikel 28.2] is behaald, wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd voor een gesprek om de resultaten te bespreken en verbeteringen in de uitvoering van het Doelgroepenvervoer voor te stellen.

GOED WERKGEVERSCHAP

Artikel 29 Goed werkgeverschap

- 29.1 De Opdrachtnemer dient de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer (CAO Taxi) na te leven.
- 29.2 De Opdrachtnemer dient de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Stichting Sociaal Fonds Taxi (CAO SFT) na te leven.
- 29.3 Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aan te tonen dat aan het in het vorige lid gestelde wordt voldaan door het overleggen van een verklaring van het Sociaal Fonds Taxi. Uit deze verklaring moet blijken dat de CAO-naleving van de Opdrachtnemer als voldoende wordt beoordeeld.
- 29.4 De Opdrachtnemer hanteert een verantwoord, goed afgewogen en concreet naar de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van werknemers (van zowel Opdrachtnemer als Onderopdrachtnemers) zijn behartigd. Hiermee toont de Opdrachtnemer zijn sociale verantwoordelijkheid tegenover deze werknemers.
- 29.5 De Opdrachtnemer dient te allen tijde te borgen dat de werknemers (van zowel Opdrachtnemer als Onderopdrachtnemers) hun werk binnen reële kaders kunnen uitvoeren en niet onder (te grote werk-) druk komen te staan.
- 29.6 Wijzigingen van de Overeenkomst (artikel 37, *Wijzigingen en aanvullingen*) worden zorgvuldig doorgevoerd, waarbij werknemers (van zowel Opdrachtnemer als Onderopdrachtnemers) zo snel mogelijk worden geïnformeerd over de veranderingen die een wijziging van de Overeenkomst met zich meebrengt in de uitvoering van de werkzaamheden en eventueel in hun arbeidsovereenkomst met de Opdrachtnemer of de Onderopdrachtnemer.
- 29.7 De Opdrachtnemer streeft naar zo veel mogelijk structurele en volwaardige banen, waarbij rekening gehouden wordt met de voor het Doelgroepenvervoer noodzakelijke flexibiliteit, uiteraard voor zover dit uit sociaal en bedrijfseconomisch perspectief verantwoord is.
- 29.8 De Opdrachtgever zal zich voor zover nodig inspannen om de opvolgend opdrachtnemer(s) van het Doelgroepenvervoer te verplichten tot het naleven van de in de CAO Taxivervoer opgenomen regeling "Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten" (hierna: OPOV-regeling) zoals deze ten tijde van het sluiten van de overeenkomst met de opvolgend opdrachtnemer(s) luidt. Deze verplichting zal worden vormgegeven als derdenbeding, zodat Opdrachtnemer zo nodig zelf de nakoming daarvan zal kunnen vorderen. De strekking van dit beding zal zijn dat de OPOV-regeling in alle gevallen van toepassing zal zijn indien de werkzaamheden die onder de Overeenkomst worden uitgevoerd, zullen gaan worden



uitgevoerd door opvolgend opdrachtnemer(s), ongeacht of daarbij sprake is van aanbesteding(en) en ongeacht de waarde van de aan de opvolgend opdrachtnemer(s) te verstrekken opdracht(en).

- 29.9 De Opdrachtnemer verplicht zich zorgvuldig te handelen in het belang van de werknemers, teneinde de overname als bedoeld in lid 8 te borgen. De Opdrachtnemer zal alle informatie die nodig is voor een goede overdracht van de werknemers tijdig en volledig aan de opvolgend opdrachtnemer(s) verstrekken.

Artikel 30 Onderopdrachtnemers

- 30.1 Met inachtneming van het overigens in de Overeenkomst bepaalde, is de Opdrachtnemer binnen de grenzen van wet- en regelgeving gerechtigd voor de uitvoering van deze Overeenkomst Onderopdrachtnemers in te schakelen.
- 30.2 Op de inschakeling van Onderopdrachtnemers is bijlage 4 (*Onderopdrachtnemers*) van toepassing.
- 30.3 De inschakeling van een Onderopdrachtnemer blijft te allen tijde volledig voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer blijft jegens de Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst.

Artikel 31 Voorschriften uitvoerend personeel

- 31.1 Chauffeurs, Begeleiders en andere personen die door de Opdrachtnemer worden ingezet bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer dienen te voldoen aan alle wettelijke voorschriften die gelden voor taxivervoer en vervoer van personen met een (mobiliteits-)beperking. Zij dienen een servicegerichte, klantvriendelijke en oplossingsgerichte instelling en goede sociale vaardigheden te hebben passend bij de Doelgroep.
- 31.2 De uit deze Overeenkomst voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door personen die:
- (a) beschikken over een EHBO-diploma, of een diploma Levensreddend Handelen;
 - (b) van onberispelijk gedrag zijn, blijkens een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
- 31.3 In aanvulling op het voorgaande lid geldt dat het vervoer van Klanten in de Doelgroep Onderwijs en de Doelgroep Jeugd dient te worden uitgevoerd door personen die:
- (a) op de hoogte zijn van de bijzonderheden van de Klant;
 - (b) de leergang Leerlingenvervoer van Sociaal Fonds Taxi (SFT) gevolgd hebben en in het bezit zijn van het bijbehorende certificaat of gelijkwaardig;

- (c) erop toezien dat zowel de veiligheidsgordels als de kindersloten worden gebruikt, indien en voor zover de beperking van de desbetreffende Klant dat toelaat. De chauffeur mag pas gaan rijden indien aan deze voorwaarde is voldaan.

- 31.4 Ten aanzien van het vervoer van de Doelgroep Onderwijs en de Doelgroep Jeugd dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor duidelijke protocollen voor de chauffeurs om met (nood)situaties – rekening houdend met de Doelgroep Onderwijs en de Doelgroep Jeugd – om te kunnen gaan; de chauffeurs moeten voldoende instructies hebben ontvangen om met (nood)situaties, die met het specifieke karakter van de Doelgroep Onderwijs en de Doelgroep Jeugd verband houden, om te kunnen gaan.
- 31.5 Bij het niet nakomen van het hiervoor onder lid 1 tot en met 4 gestelde, kan de Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat – binnen een door hem te stellen termijn – één of meerdere chauffeurs, Begeleiders of andere personen die door de Opdrachtnemer worden ingezet bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer, worden vervangen.

Artikel 32 Social Return

- 32.1 De Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer uitvoering en invulling te geven aan de doelstellingen van de Opdrachtgever op het gebied van social return, onder andere in Rotterdam Zuid, conform Plan van aanpak Social Return (bijlage 8, *Inschrijving*).
- 32.2 De voorwaarden zoals opgenomen in de standaard bestektekst Social Return van de Opdrachtgever bijlage 9 (*Standaard bestektekst Social Return*) zijn van toepassing op de Overeenkomst.

DUURZAAMHEID

Artikel 33 Duurzaamheid

33.1 De Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer gericht te zijn op emissievrije mobiliteit.

33.2



8.8 Woo jo 2.57 Aw 2

- 33.3 Vanaf de aanvang van de Kalibratiefase, rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks aan de Opdrachtgever over de naleving van lid 2, waarbij in ieder geval de volgende informatie wordt verstrekt het percentage Emissievrije vervoerskilometers dat in het betreffende jaar gerealiseerd is door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van het Doelgroepenvervoer.
- 33.4 Om aan te tonen dat er daadwerkelijk realisatie is van Emissievrije vervoerskilometers, geeft de Opdrachtnemer inzage geven in zijn Fleet Management Systeem aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever aanvaardt deze inzage in uitgangspunt als voldoende bewijs voor de daadwerkelijke inzet.
- 33.5 Indien – vanaf de aanvang van de Kalibratiefase – in enig jaar het daadwerkelijk door Opdrachtnemer gerealiseerde percentage Emissievrije vervoerskilometers lager is dan het voor dat jaar geldende percentage conform lid 2, zal de Opdrachtgever een EMVI-boete opleggen aan de Opdrachtnemer conform het bepaalde in artikel 7 van bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*).
- 33.6 Het opleggen van een EMVI-boete als bedoeld in het vorige lid, laat onverlet andere contractuele of wettelijke bevoegdheden die de Opdrachtgever toekomen in geval van het niet realiseren door Opdrachtnemer van de in lid 2 vermelde percentages Emissievrije vervoerskilometers.



FINANCIËN

Artikel 34 Algemeen

- 34.1 De Opdrachtgever is verplicht de Opdrachtnemer de ingevolge bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*) verschuldigde vergoedingen te betalen, als tegenprestatie voor de uitvoering van het Doelgroepenvervoer door de Opdrachtnemer.
- 34.2 Bovenop de vergoedingen van de Opdrachtgever als bedoeld in lid 1, ontvangt de Opdrachtnemer een Ritbijdrage van Klanten in de Doelgroep Zorg Volwassenen - CAV, conform het bepaalde in artikel 9 en 10 van bijlage 3 (*Betalingsmechanisme*).

AANSPRAKELIJKHEID – GARANTIE EN VRIJWARING

Artikel 35 Garantie en vrijwaring

- 35.1 Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem op grond van de Overeenkomst te verlenen diensten op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd.
- 35.2 Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verrichten diensten en de resultaten daarvan zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties als vastgelegd in deze Overeenkomst
- 35.3 Opdrachtnemer garandeert dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zullen zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 35.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden (waaronder Klanten) betreffende de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.
- 35.5 Opdrachtnemer garandeert te handelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Artikel 36 Aansprakelijkheid en verzekering

- 36.1 De Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade of verlies van welke aard ook (waaronder verlies van zaken) die door welke oorzaak ook wordt geleden door de Opdrachtnemer of zijn personeel en/of personeel van door hem gecontracteerde Onderopdrachtnemers en reizigers (Klanten, Meereizenden, Begeleiders en Specialistisch Begeleiders).
- 36.2 Het in het lid 1 gestelde is niet van toepassing indien daarvan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken, dan wel indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de Opdrachtgever.
- 36.3 De Opdrachtnemer is jegens de Opdrachtgever en jegens derden aansprakelijk voor alle schade die tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming door hemzelf, zijn personeel, door hem gecontracteerde Onderopdrachtnemers en/of door zaken die hij onder zijn toezicht heeft (of enige andere omstandigheid waarvoor hij aansprakelijk is) aan de Opdrachtgever wordt toegebracht, onverminderd de overige rechten van de Opdrachtgever.
- 36.4 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever wegens toerekenbaar tekortkomen onder de Overeenkomst, zal beperkt zijn tot een bedrag van € [REDACTED] per jaar.

5.1, 2, f

[REDACTED]

5.1, 2, e en h

- 36.5 De Opdrachtnemer zal voor een naar het oordeel van de Opdrachtgever adequate verzekering van zijn aansprakelijkheid zorg dragen en tijdens de duur van deze Overeenkomst in stand houden. De Opdrachtnemer zal daartoe ten minste de volgende verzekeringen afsluiten en afgesloten houden bij een gerenommeerde verzekeraar:
- Algemene aansprakelijkheid, waarbij het verzekerde bedrag minimaal € 2.500.000,- per gebeurtenis en minimaal € 2.500.000,- per jaar bedraagt;
 - Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen (WAM), waarbij het verzekerde bedrag voor de voertuigen minimaal bedraagt:
 - a) voor schade aan personen € 5.600.000,- per gebeurtenis;
 - b) voor schade aan zaken € 1.120.000 per gebeurtenis;Voor een motorrijtuig dat is ingericht tot het vervoer van meer dan acht personen (de bestuurder daaronder niet begrepen) geldt in afwijking van het hiervoor genoemde bedrag sub a. dat de verzekerde som ten minste € 10.000.000 per gebeurtenis bedraagt.
 - Ongevallen inzittenden verzekering (OIV), waarbij het verzekerde bedrag voor inzittenden en bestuurder minimaal € 10.000,- bij overlijden en minimaal € 30.000,- bij blijvende invaliditeit bedraagt;
 - Schadeverzekering inzittenden (SVI), waarbij het verzekerde bedrag voor de in te zetten voertuigen minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis bedraagt.
- 36.6 Indien de Opdrachtnemer Onderopdrachtnemers inzet bij de uitvoering van de Overeenkomst, dienen de verzekeringen ook schade als gevolg van het handelen of nalaten van deze Onderopdrachtnemers te dekken.
- 36.7 De Opdrachtnemer verschaft de Opdrachtgever een kopie van en desgewenst inzage in de originele verzekeringspolissen alsmede een kopie van en desgewenst inzage in de bewijsstukken waaruit volgt dat de Opdrachtnemer steeds tijdig de verzekeringspremies voldoet en heeft voldaan.
- 36.8 De Opdrachtnemer zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever de verzekeringspolissen beëindigen, dan wel op enigerlei wijze de voorwaarden van de verzekeringspolissen, waaronder onder meer de verzekerde bedragen, ten nadele van de Opdrachtgever of de reizigers wijzigen.
- 36.9 Door de Opdrachtnemer verschuldigde premies worden geacht in de overeengekomen vergoedingen te zijn begrepen en komen derhalve geheel voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 36.10 Verzekeringspenningen die door de verzekeraar rechtstreeks aan de Opdrachtgever worden uitbetaald, worden in mindering gebracht op de door de Opdrachtnemer ter zake van de desbetreffende verzekerde gebeurtenis aan de Opdrachtgever te betalen schadevergoeding.

WIJZIGINGEN

Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen

- 37.1 Wijzigingen van de Overeenkomst of aanvullingen daarop worden eerst rechtsgeldig en bindend voor Partijen, nadat zij in de vorm van een aan de Overeenkomst te hechten bijlage schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 37.2 De Opdrachtgever is bevoegd aan de uitvoering van het Doelgroepenvervoer nadere voorwaarden te verbinden, bijvoorbeeld in het geval van politiek/bestuurlijke omstandigheden. Over de eventuele (financiële) gevolgen van deze nadere voorwaarden zullen partijen in overleg treden en daarbij als uitgangspunt hanteren dat de Opdrachtgever – door Opdrachtnemer aan te tonen – financieel nadeel zal vergoeden of nadelige gevolgen anderszins zal compenseren door bijvoorbeeld een ander niveau van dienstverlening te accepteren.
- 37.3 De Opdrachtnemer is gehouden zijn medewerking te verlenen aan het bepaalde in lid 2, tenzij dat – mede gelet op de Inschrijving van de Opdrachtnemer – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid een onaanvaardbare verstoring van het Doelgroepenvervoer tot gevolg zou hebben of anderszins naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, gelet op de wederzijdse belangen van Partijen, onaanvaardbaar zou zijn.
- 37.4 Indien tijdens de looptijd van deze Overeenkomst zich omstandigheden voordoen die op het moment van ondertekening door Partijen onbekend of onvoorzienbaar waren en door naleving van een of meer bepalingen uit deze Overeenkomst in de gegeven omstandigheden naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, hebben Partijen het recht om wijziging of aanvulling van de Overeenkomst te vragen.
- 37.5 Onder de in lid 4 genoemde omstandigheden wordt onder andere begrepen:
- een extreme verandering aan de systeemkenmerken;
 - een extreme verandering in de indicatie van Klanten (artikel 4, bijlage 1 (*Nulmeting*)),
 - (gedeeltelijke) omvorming van het Doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer;
 - verandering in rechtspersoonlijkheid van een der Partijen; en
 - essentiële verandering in van toepassing zijnde wetten, verordeningen of ingrijpende beleidswijzigingen.

VOORTIJDIGE BEËINDIGING

Artikel 38 Ontbinding

- 38.1 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden tegen een door hem genoemde datum, indien sprake is van een tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer en de Opdrachtnemer die tekortkoming niet herstelt binnen een redelijke termijn, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis (gelet op het geheel van de verplichtingen van de Opdrachtnemer) de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Artikel 39 Opzegging

- 39.1 Elk der Partijen is gerechtigd deze Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van achttien (18) maanden. De Overeenkomst dient schriftelijk te worden opgezegd tegen de eerste dag van de kalendermaand volgend op de opzeggingsmededeling.
- 39.2 Onverminderd de generieke opzeggingsbevoegdheid als bedoeld in lid 1, is de Opdrachtgever gerechtigd deze Overeenkomst – geheel of gedeeltelijk – zonder rechterlijk tussenkomst en zonder ingebrekestelling tegen een door hem genoemde datum op te zeggen, indien:
- (a) blijkt een beslissing van rijkswege vaststaat dat de wettelijke basis voor het vervoer van één of meer Doelgroepen zal worden ingetrokken of gewijzigd, terwijl op het moment van inwerkingtreding van zodanige intrekking geen nieuwe, vergelijkbare regeling zal gelden of op de spoedige gelding daarvan geen uitzicht zal bestaan.
 - (b) de Opdrachtnemer in staat van faillissement of in surséance van betaling verkeert, of op een aanmerkelijk deel van haar vermogen beslag wordt gelegd;
 - (c) de Opdrachtnemer in de (fysieke) onmogelijkheid komt te verkeren om de Overeenkomst uit te voeren;
 - (d) de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer (deels) is stilgelegd, hij zijn activiteiten (deels) heeft gestaakt of overgedragen of hij in liquidatie verkeert;
 - (e) personeelsleden van of personen die werkzaam zijn bij de Opdrachtgever, een al dan niet betaalde nevenfunctie bij de Opdrachtnemer vervullen of ten tijde van de aanbesteding hebben vervuld of die belangen hebben bij de Opdrachtnemer of bij diens bedrijfsvoering, zonder dat de Opdrachtgever daarvan vóór de totstandkoming van de Overeenkomst in kennis is gesteld.
 - (f) feiten of omstandigheden in relatie tot het bedrijf of de persoon van de Opdrachtnemer bekend worden – waaronder Uitsluitingsgronden en het niet voldoen aan de minimumeisen als bedoeld in paragraaf 7 van de Selectieleidraad Concurrentie Gerichte Dialoog Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer (1-308-15) d.d. 17 november 2015 – die, waren deze bekend geweest vóór het tot

stand komen van de Overeenkomst, aanleiding zouden zijn geweest om geen Overeenkomst met de Opdrachtnemer aan te gaan.

- (g) de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst strijd met het nationale of Europese mededingings- en aanbestedingsrecht zou opleveren, bijvoorbeeld in geval van een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst.
- (h) sprake is van een andere omstandigheid die krachtens de wet, de Overeenkomst, of verkeersopvatting voor rekening van de Opdrachtnemer komt en waardoor de instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de Opdrachtgever kan worden gevergd.

39.3 De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever terstond schriftelijk te informeren over het optreden of redelijkerwijs voorzienbaar zijn van een van de omstandigheden als bedoeld in het vorige artikellid.

39.4 De Opdrachtgever is gerechtigd om de Opdrachtnemer en de door hem in te zetten Onderopdrachtnemers te (doen) screenen. Bij de screening maakt de Opdrachtgever gebruik van de middelen die hem ter beschikking staan, met inachtneming van zijn wettelijke verplichtingen en bevoegdheden. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:

- het laten indienen van een VOG of een Gedragsverklaring Aanbesteden;
- het doen van onderzoek in open bronnen;
- het doen van onderzoek in gesloten bronnen;
- het vragen van een Bibob-advies bij het Landelijk Bureau Bibob.

39.5 De Opdrachtnemer en de door hem in te zetten Onderopdrachtnemers zijn gehouden hun medewerking aan een screening als bedoeld in het vorige lid te verlenen. Indien geen of onvoldoende medewerking wordt verleend, is de Opdrachtgever gerechtigd tot wijziging, opschorting of beëindiging van de Overeenkomst.

39.6 Ontbinding van de Overeenkomst op grond van een ernstige fout in de uitoefening van het beroep, vindt slechts plaats indien de Opdrachtgever dat in de gegeven omstandigheden proportioneel acht.

39.7 Partijen kunnen overeenkomen dat de Opdrachtnemer het Doelgroepenvervoer zodanig afrondt of (tijdelijk) voortzet, dat dit voldoet aan hetgeen is overeengekomen, dan wel dat dit door een andere opdrachtnemer kan worden voortgezet.

Artikel 40 Vergoeding bij voortijdige beëindiging

40.1 Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een wettelijke of contractuele bevoegdheid tot voortijdige beëindiging van de Overeenkomst, geldt het volgende:

- (a) Partijen zijn elkaar over en weer geen vergoeding verschuldigd wegens de voortijdige beëindiging van de Overeenkomst anders dan door opzegging als bedoeld in artikel 39 lid 1 (*Opzegging*), indien de beëindiging voortvloeit uit andere dan aan de Opdrachtnemer – krachtens de wet, Overeenkomst of verkeersopvatting – toerekenbare omstandigheden;
- (b) Indien de voortijdige beëindiging berust op artikel 39 lid 1 (*Opzegging*), zonder dat sprake is van een aan de Opdrachtnemer – krachtens de wet, de Overeenkomst of verkeersopvatting – toerekenbare omstandigheid die verband houdt met die reden tot beëindiging, betaalt de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer –afhankelijk van het jaar waarin de Overeenkomst eindigt – een bedrag conform onderstaande tabel:

Jaar waarin Overeenkomst eindigt	Vergoeding Opdrachtgever aan Opdrachtnemer (in euro)
2019	€ 2.000.000,-
2020	€ 1.750.000,-
2021	€ 1.500.000,-
2022	€ 1.250.000,-
2023	€ 1.000.000,-
2024	€ 750.000,-
2025	€ 500.000,-

Daarnaast zal de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer een tegemoetkoming betalen in de kosten van de in redelijkheid door Opdrachtnemer gemaakte investeringen die in direct verband staan met het Doelgroepenvervoer. Deze tegemoetkoming bedraagt ten hoogste 33% van de aantoonbare resterende afschrijvinglast terzake vervoermiddelen en ten hoogste 25% van de overige aantoonbare resterende afschrijvingslast. Het door Opdrachtgever te betalen bedrag wordt als een gefixeerde schadevergoeding aangemerkt. Op meer of andere vergoedingen, hoe ook genaamd, zal Opdrachtnemer geen aanspraak kunnen maken.

- (c) De Opdrachtnemer betaalt aan de Opdrachtgever een bedrag ter grootte van € 1.000.000, zegge: één miljoen euro, wat als een contractuele boete in de zin van artikel 6:91 BW moet worden aangemerkt, indien de voortijdige beëindiging voortvloeit uit aan de Opdrachtnemer – krachtens de wet, Overeenkomst of verkeersopvatting – toerekenbare omstandigheden op grond waarvan de Opdrachtgever gebruik heeft gemaakt van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging. Dit onverminderd het recht van de Opdrachtgever om schadevergoeding te vorderen.



- 40.2 Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging van de Overeenkomst op grond van artikel 39 lid 1 (*Opzegging*), geldt het volgende:
- De Opdrachtnemer betaalt aan de Opdrachtgever een bedrag ter grootte van € 1.000.000, zegge: één miljoen euro, wat als een contractuele boete in de zin van artikel 6:91 BW moet worden aangemerkt. Dit onverminderd het recht van de Opdrachtgever om schadevergoeding te vorderen.
- 40.3 Aanvullend op hetgeen in de vorige artikelliden is vastgesteld over de financiële gevolgen van voortijdige beëindiging, geldt dat de Opdrachtnemer niet gehouden is tot terugbetaling van de vergoedingen die de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer tot het moment van de voortijdige beëindiging heeft betaald.

SLOT

Artikel 41 Schriftelijke kennisgeving

- 41.1 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar zullen doen vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtsgevolgen, tenzij deze schriftelijk over en weer zijn bevestigd.

Artikel 42 Nietige of vernietigde bepalingen

- 42.1 Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of in rechte vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht. Partijen voeren over de nietige of vernietigde bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vervangende regeling te treffen. Doel en strekking van de Overeenkomst worden daarbij niet aangetast.

Artikel 43 Voortdurende verplichtingen

- 43.1 Bepalingen uit deze Overeenkomst die naar hun aard de strekking hebben ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht te blijven, behouden hun gelding na beëindiging van deze Overeenkomst.

Artikel 44 Toepasselijk recht en forumkeuze

- 44.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 44.2 Partijen zullen zich inspannen geschillen inzake of naar aanleiding van deze Overeenkomst in der minne op te lossen. Blijkt het niet mogelijk een oplossing in der minne te bereiken binnen een redelijke termijn, dan zullen geschillen worden beslechte door de bevoegde rechter te Rotterdam. Een en ander laat onverlet de bevoegdheid van Partijen om hun geschil in spoedeisende gevallen voor te leggen aan de voorzieningenrechter te Rotterdam.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Rotterdam, op 12 september 2017

5.1, 2, e en h

De gemeente Rotterdam, Namens deze:		Lorem Focus B.V. h/o Trevvel Namens deze:	
			
 Directeur Welzijn, Zorg en Jeugdhulp	 Concerndirecteur Maatschappelijke Ontwikkeling	Directeur	Directeur



5.1, 2, e en h

BIJLAGE 1 NULMETING

Artikel 1 Doelgroepen

- 1.1 De volgende Doelgroepen vallen onder het door de Opdrachtnemer uit te voeren Doelgroepenvervoer.

Doelgroep	Grondslag vervoer in wet- en regelgeving
Zorg Volwassenen - dagbesteding	Wmo, Verordening Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015, Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015, Regeling Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015
Zorg Volwassenen - CAV	Wmo, Verordening Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015, Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015, Regeling Maatschappelijke ondersteuning Rotterdam 2015
Werk	Wet sociale werkvoorziening (vóór 1 januari 2015), Verordening Wet sociale werkvoorziening Rotterdam, Participatiewet (vanaf 1 januari 2015), Participatieverordening Rotterdam 2015, Beleidsregels voorzieningen Participatiewet 2015
Onderwijs	Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra, Wet op het voortgezet onderwijs, Verordening leerlingenvervoer 2015, Besluit toepassing verordening leerlingenvervoer Rotterdam 2015
Zorg Jeugd	Jeugdwet, Verordening Jeugdhulp Rotterdam 2015, Nadere regels Jeugdhulp Rotterdam 2015

Artikel 2 Vervoersgebied

- 2.1 Het vervoersgebied waar de Klant – op grond van de wet- en regelgeving genoemd in artikel 1.1 van bijlage 1 (Nulmeting) – gerechtigd is tot vervoer door of namens de Opdrachtgever. Het geografische vervoergebied wordt door de gemeente niet uitgebreid zonder overleg met Trevvel over de gevolgen voor het contract.



Artikel 3 Vervoersgegevens per Doelgroep

PM: verwijzing naar / samenvatting van ritten

Digitaal overhandigde rittenbakgegevens en reeds in bezit van Opdrachtnemer met de titels:

- Gegevens vervoer versie 1.2A_20170227.xlsx
- Gegevens vervoer versie 1.2B_20170227.xlsx

Artikel 4
Indicatiegegevens per Doelgroep

Doelgroep	Totaal aantal unieke klanten	Ambulant	Rolstoel en scootmobiel	Individueel vervoer	Verplichte Begeleider	Specialistisch Begeleider
Zorg Volwassenen - dagbesteding	1591	1435	156	Wordt nu niet door gemeente geïndiceerd	Wordt nu niet door gemeente geïndiceerd	Wordt nu niet door gemeente geïndiceerd
Zorg Volwassenen - CAV	23.965 (peildatum 31-08- 2016)	20.580	3385	179 (dit betreft zowel ambulante als rolstoel/scoot mobiel klanten)	261	nvt

Onderwijs (mrt 2017)	'regulier' (gecombineerd vervoer per taxi / minibus)	Rolstoel	Individueel Vervoer	Verplichte begeleider	Specialistische Begeleider
Taxivervoer Rotterdam, Hoek van Holland en Rozenburg	1391 (i)	2	37	5 (ii)	n.v.t.
Busvervoer (touringcar)	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	66 (iii)	n.v.t.
Rolstoelvervoer	n.v.t.	63	n.v.t (iv)	n.v.t.	n.v.t.
Ziekenvervoer	6	2	onbekend	2 (v)	1 (v)
Schoolzwemmen	8.100 kinderen per week in touringcars & 58 kinderen per week in taxi / minibus	28	n.v.t	8.158	onbekend

Zorg Jeugd (nov 2016)	'regulier' (gecombineerd vervoer per taxi / minibus)	Rolstoel	Individueel Vervoer	Verplichte begeleider	Specialistische Begeleider
Jeugd GGZ	25	n.v.t.	n.v.t. (vi)	n.v.t.	n.v.t.
Jeugd met een beperking	71	3	3	4 (vii)	2 (vii)

- i. 1391 klanten, waarvan 1330 klanten per taxi/minibus, 8 weekendritten en 53 buitenritten.
- ii. Voor deze 5 kinderen zijn 4 begeleiders nodig. Eén enkele begeleider begeleidt 2 kinderen.
- iii. 66 kinderen worden vervoerd in 5 touringcars, met op elke touringcar 1 begeleider, geleverd door de vervoerder.
- iv. 2 van de 63 kinderen worden op aangepaste tijden vervoerd. Hierdoor reizen zij in de praktijk individueel.
- v. Er zitten 8 kinderen in totaal in het ziekenvervoer, waarvan 2 in een rolstoel. 3 kinderen hebben begeleiding nodig, waarvan 1 begeleider specialistisch is. Deze medische begeleider wordt door de ouders geregeld.
- vi. Vaak worden deze kinderen individueel vervoerd omdat de behandel tijden en locaties verschillend zijn.
- vii. Epileptisch, in rolstoel

Artikel 5 KPI-Mobiliteitstevredenheid

Gemiddelde KPI-Mobiliteitstevredenheid	
Jaar	Gemiddelde KPI-Mobiliteitstevredenheid
2016	n.v.t.
2017	n.v.t.
2018	
2019	
2020	
2021	
2022	
2023	
2024	



BIJLAGE 2

COMBINATIEMOGELIJKHEDEN

De Memo combinatiemogelijkheden d.d. 8 juli 2016 welke reeds digitaal beschikbaar is gesteld aan Opdrachtnemer.



BIJLAGE 3

BETALINGSMECHANISME

5.1, 2, f

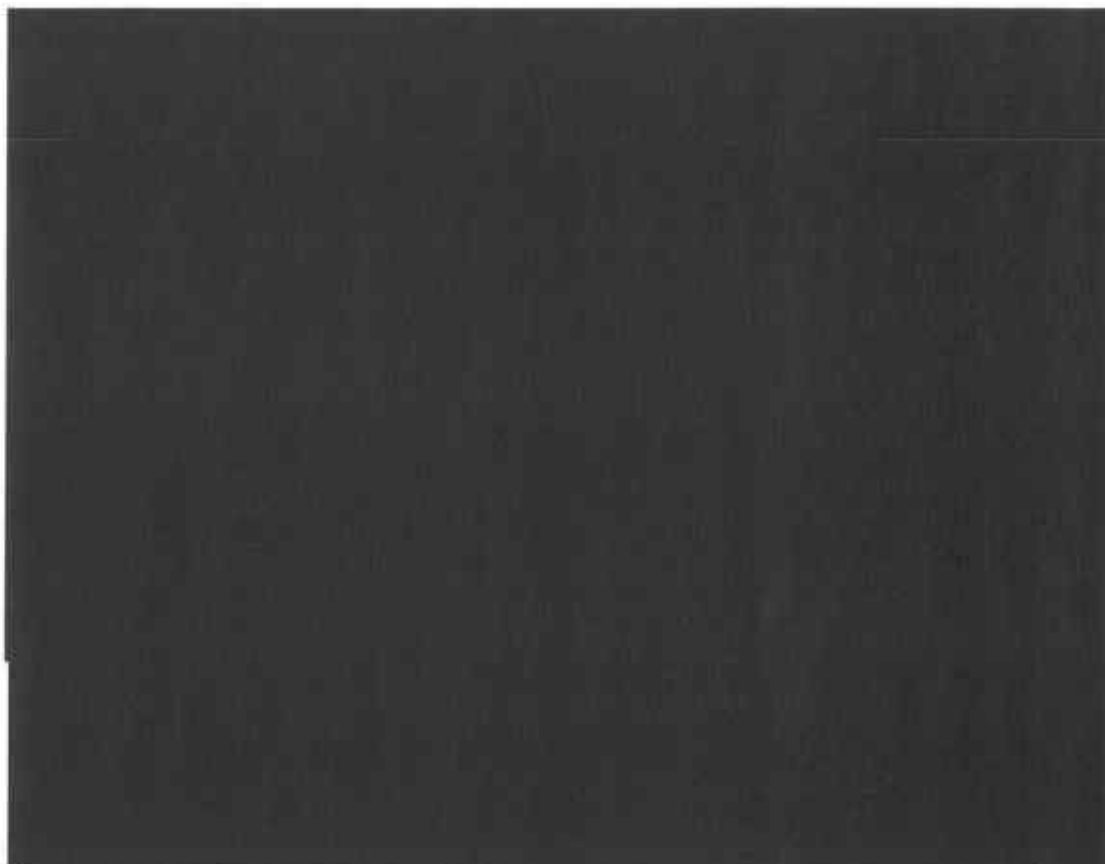
1.1



5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

3.1



3.2



5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

3.3

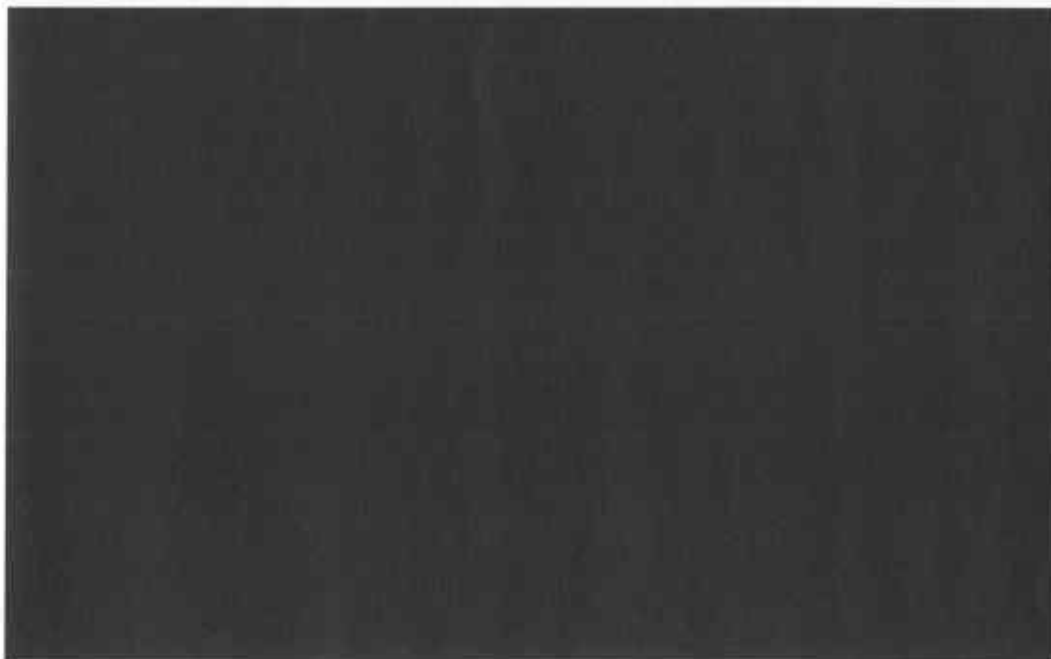
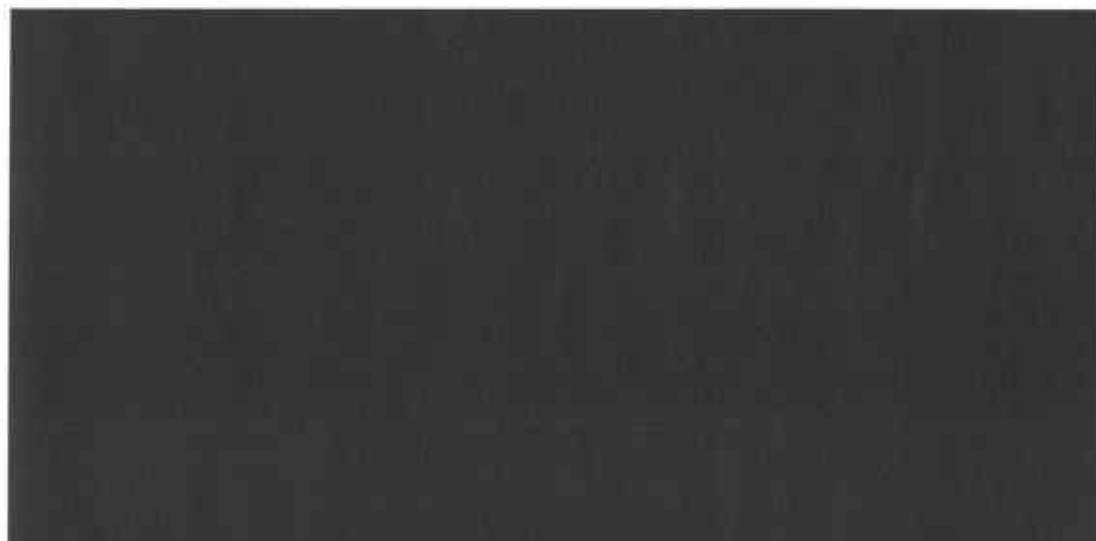
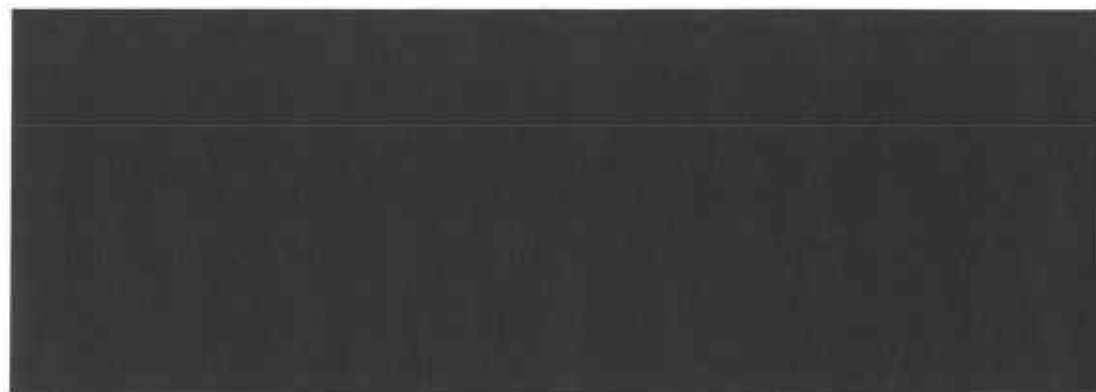
3.4

3.5

3.6

3.7

3.8



5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

3.9



3.10



4.1



5.1



5.2

6.1

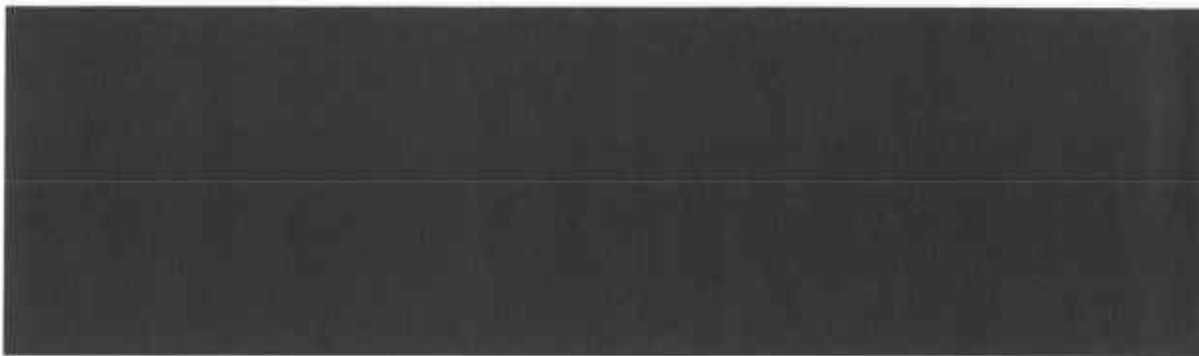
6.2



5.1, 2, e en h



5.1, 2, f



5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

6.3

6.3.1

6.3.2

5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

6.3.3

6.3.4

6.4

6.4.1

5.1, 2, f

6.4.2

6.4.3

6.5

6.5.1

6.6

6.6.1

5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

6.6.2

6.6.3

6.6.4

5.1, 2, e en h

5.1, 2, f

7.1

7.2

7.3

7.4

8.1

8.2

8.3

5.1, 2, e en h

8.4

8.5

8.6

8.7

8.8

8.9

9.1

9.2

9.3

9.4

10.1

10.2

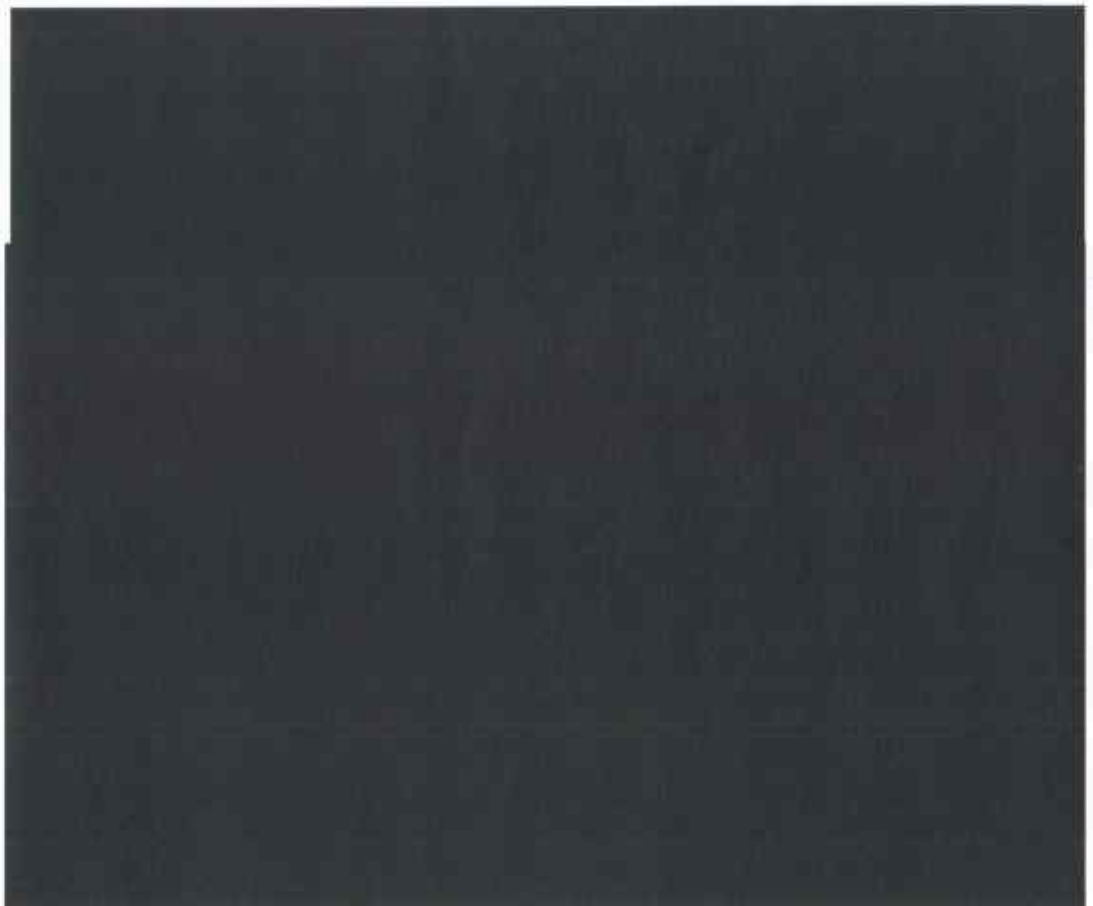


BIJLAGE 4 ONDEROPDRACHTNEMERS

Artikel 1 Toestemming inzet Onderopdrachtnemer

- 1.1 Voorafgaande instemming van Opdrachtgever is nodig voor alle Onderopdrachtnemers die de Opdrachtnemer wil inzetten ten behoeve van de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. De Opdrachtgever zal instemming niet op onredelijke gronden weigeren. De Opdrachtgever zal de Uitsluitingsgronden betrekken bij de afweging tot het al dan niet verlenen van instemming.
- 1.2 Opdrachtnemer is gehouden om op eerste verzoek van de Opdrachtgever bewijsstukken met betrekking tot de Uitsluitingsgronden ter zake de beoogde Onderopdrachtnemer(s) te (doen) overleggen.

1.3



- 1.4 Indien de Opdrachtnemer een Onderopdrachtnemer als bedoeld in lid 3 wenst te vervangen, geldt dat de Opdrachtnemer dient aan te tonen dat nog steeds aan de voorschriften inzake Uitsluitingsgronden en minimumeisen als bedoeld in paragraaf 7 van de Selectieleidraad Concurrentie Gerichte Dialoog Integraal klantgericht duurzaam doelgroepenvervoer (1-308-



15) d.d. 17 november 2015 wordt voldaan en de vervanging niet zou hebben geleid tot selectie van andere dan de oorspronkelijk geselecteerden gegadigden, of tot de keuze voor een andere inschrijving dan de Inschrijving van Opdrachtnemer.

- 1.5 Instemming van de Opdrachtgever als bedoeld in lid 1 is niet benodigd voor het sluiten van een overeenkomst met een nieuwe Onderopdrachtnemer als de waarde van die opdracht onder € 15.000,00 ligt. Wel dient de Opdrachtnemer er onverkort voor zorg te dragen dat de Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op die Onderopdrachtnemer.

Artikel 2 Uitsluitingsgronden van toepassing op Onderopdrachtnemer

- 2.1 Zodra één of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Onderopdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer op eerste verzoek van de Opdrachtgever de rechtsverhouding met die Onderopdrachtnemer onmiddellijk beëindigen. Eventuele nadelige financiële gevolgen hiervan komen voor rekening van Opdrachtnemer.

BIJLAGE 5

DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES

Gedurende de implementatie en Kalibratiefase maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken op onder meer onderstaande onderwerpen:

- *[Afspraken inzake samenwerking*
- *Overlegvormen*
- *Rapportages en informatieverstrekking*
- *Persprotocol]*



BIJLAGE 6 VOORWAARDELIJKE VOORSCHRIFTEN DIENSTVERLENING

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 In de Overeenkomst hebben de volgende met een hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:

Afgesproken aankomsttijd:	De aankomsttijd zoals deze tussen de Klant en de Opdrachtnemer (bij de reservering) is afgesproken en in de ritadministratie is opgenomen.
Afgesproken ophaaltijd:	De ophaaltijd zoals deze tussen de Klant en de Opdrachtnemer (bij de reservering) is afgesproken en in de ritadministratie is opgenomen.
Daadwerkelijke aankomsttijd:	De tijd die bij aankomst op het Bestemmingsadres op een automatische wijze wordt gemeten en geregistreerd.
Daadwerkelijke ophaaltijd:	De tijd die bij vertrek op het Ophaaladres op een automatische wijze wordt gemeten en geregistreerd.
Directe reistijd:	De in de eenheid tijd (minuten) uitgedrukte reisduur over de snelste route tussen Ophaal- en Bestemmingsadres, rekening houdende met de actuele verkeerssituatie door gebruik te maken van Google Maps of gelijkwaardig verkeersinformatiesysteem.
Reistijdfactor:	De daadwerkelijke reistijd uitgedrukt in minuten tussen Daadwerkelijke ophaaltijd en Daadwerkelijke aankomsttijd per Rit, gedeeld door de Directe reistijd.



Artikel 2 Punctualiteit - op tijd rijden

- 2.1 Ritten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd conform de voorschriften van artikel 25 (*Ritregistratie*), zodat het percentage ritten dat op tijd is objectief gemeten kan worden.
- 2.2 Bij een gevraagde ophaaltijd is een rit op tijd wanneer de Daadwerkelijke ophaaltijd (inclusief instaptijd) binnen de marges uit onderstaande tabel ligt.

Doelgroep	Marge Daadwerkelijke ophaaltijd (aantal minuten vóór de Afgesproken ophaaltijd)	Marge Daadwerkelijke ophaaltijd (aantal minuten ná de Afgesproken ophaaltijd)
Zorg Volwassenen - dagbesteding	25	5
Zorg Volwassenen - CAV	25	5
Werk	25	5
Onderwijs	10	10
Zorg Jeugd	10	10

- 2.3 Bij een gevraagde aankomsttijd is een rit op tijd wanneer de Daadwerkelijke aankomsttijd (exclusief instaptijd) binnen de marges uit onderstaande tabel ligt.

Doelgroep	Marge Daadwerkelijke aankomsttijd (aantal minuten vóór de Afgesproken aankomsttijd)	Marge Daadwerkelijke aankomsttijd (aantal minuten ná de Afgesproken aankomsttijd)
Zorg Volwassenen - dagbesteding	25	5
Zorg Volwassenen - CAV	25	5
Werk	25	5
Onderwijs	15	0
Zorg Jeugd	15	0

- 2.4 Alle overige ritten gelden als niet op tijd.
- 2.5 Het percentage Ritten dat op tijd is gereden wordt maandelijks door Opdrachtnemer berekend en rekenkundig afgerond op twee decimalen.

Artikel 3 Reistijd

- 3.1 Ritten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd conform de voorschriften van artikel 25 (*Ritregistratie*), zodat de reistijd per Rit objectief gemeten kan worden.



- 3.2 De duur van een Rit mag niet meer bedragen dan het minimum van:
- de som van de directe reistijd (in minuten) en de maximale extra reistijd ten opzichte van de directe reistijd (in minuten) – conform onderstaande tabel – ; en
 - de maximale reistijd (in minuten), conform onderstaande tabel.

Doelgroep	Maximale extra reistijd t.o.v. de directe reistijd		Maximale reistijd (in minuten)
Zorg Volwassenen - dagbesteding	n.v.t.		90
Zorg Volwassenen - CAV	Ritten < 6 km	20 minuten	n.v.t.
	Ritten ≥ 6 km	30 minuten	
Werk	n.v.t.		75
Onderwijs	n.v.t.		75
Zorg Jeugd	n.v.t.		75

3.3 VERVALLEN

Artikel 4 Aanvullende aspecten Mobiliteitstevredenheidsonderzoek

- 4.1 Indien en zover de voorwaardelijke voorschriften ten aanzien van de dienstverlening als bedoeld in artikel 2 en 3 van toepassing zijn, dient het Mobiliteitstevredenheidsonderzoek in de zin van artikel 28 (*Mobiliteitstevredenheidsonderzoek*) tevens te zien op de volgende aspecten:
- Punctualiteit;
 - Reistijd en Reistijdfactor.

Artikel 5 Punctualiteit, reistijd en reistijdfactor Specialistisch Begeleider

- 5.1 De Opdrachtgever is bevoegd nadere voorwaarden te stellen aan de punctualiteit, reistijd en reistijdfactor ten aanzien van het vervoer van Specialistisch Begeleiders.



BIJLAGE 7**INKOOPVOORWAARDEN VNG**

De Inkoopvoorwaarden VNG welke reeds digitaal beschikbaar zijn gesteld en in het bezit zijn van Opdrachtnemer



BIJLAGE 8 BIJLAGEN OPDRACHTNEMER

Vervoersconcept

[••, invullen aan de hand van de Inschrijving]

Plan kwaliteit, meetbaarheid en afrekenbaarheid mobiliteitsdienstverlening

[••, invullen aan de hand van de Inschrijving]

Opgave Emissievrije vervoerskilometers per jaar, conform bijlage 4 UTI

[••, invullen aan de hand van de Inschrijving]

Plan van aanpak Social Return

[••, invullen aan de hand van de Inschrijving]



BIJLAGE 9**STANDAARD BESTEKTEKST SOCIAL RETURN**

Zie http://www.rotterdam.nl/Clusters/Werk%20en%20inkomen/Document-2015/Standaard%20paragraaf%20social%20Return%20_%20extern-dec2015.pdf of diens opvolger.