



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Overeenkomst

Personen- en leerlingenvervoer ten behoeve van het COA

Projectnummer: 86591

Overeenkomstnummer: 4600000727

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

De ondergetekenden:

1. Het rechtspersoonlijkheid bezittende Centraal Orgaan opvang asielzoekers als bedoeld in artikel 2 van de Wet Centraal Orgaan opvang asielzoekers, gevestigd te Rijswijk aan de Sir Winston Churchillaan 366a te Rijswijk (Postbus 3002), in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door in zijn hoedanigheid van voorzitter van het bestuur COA, hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. Munckhof Taxi B.V., statutair gevestigd te Horst aan de Handelstraat 15, te dezen vertegenwoordigd door in zijn hoedanigheid van , hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan één geschikte Opdrachtnemer voor de levering en uitvoering van Personen- en leerlingenvervoer voor al haar Locaties verspreid over heel Nederland. De Opdrachtnemer dient ZOWEL de regiefunctie op zich te nemen ten aanzien van de planningsfunctie van het Personen- en leerlingenvervoer, ALSMEDE invulling te geven aan de feitelijke uitvoering van het vervoer, zodat de Opdrachtgever één aanspreekpunt heeft en dat vanuit één centraal punt het personen- en leerlingenvervoer wordt gecoördineerd én geoptimaliseerd. ;
- Opdrachtgever de aanbesteding volgens de Europese openbare procedure heeft uitgevoerd onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
- Opdrachtnemer hiertoe een Offerte heeft uitgebracht;
- De Offerte van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is beoordeeld;
- In deze Overeenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle Diensten die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst uitvoert en partijen de rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in deze Overeenkomst.

KOMEN OVEREEN:

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2014 (ARVODI-2014).

In aanvulling op de in artikel 1 van de ARVODI 2014 worden in deze Overeenkomst de volgende begrippen gebruikt:

Begrippen	
Opdrachtgever	Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (het COA).
Diensten	De door Opdrachtnemer op grond van deze Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren vervoersdiensten en eventuele aanvullende diensten.
Offerte	De in het kader van de Europese aanbesteding Personen- en leerlingenvervoer door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. 21 april 2016.



Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

Offerteaanvraag	Het Beschrijvend document van Opdrachtgever d.d. 11 december 2015, inclusief Nota's van Inlichtingen, waarin de deelname aan de Overeenkomst met betrekking tot het verrichten van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure en de geschiktheidseisen en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.
Onderaannemer	Een Ondernemer die door Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van de Opdracht.

1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer opdracht tot het verrichten van Diensten, zijnde *de levering en uitvoering van Personen- en leerlingenvervoer voor alle Locaties van de Opdrachtgever in Nederland* overeenkomstig de op basis van de Offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. 11 december 2015, kenmerk 86591, (Bijlage 4) door Opdrachtnemer uitgebrachte Offerte d.d. 21 april 2016 (Bijlage 3), welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken.
- 1.2 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
 1. dit document;
 2. het Programma van Eisen (Bijlage 1);
 3. de ARVODI-2014 (Bijlage 2);
 4. de Offerteaanvraag (Bijlage 4);
 5. de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte Offerte van 21 april 2016 (Bijlage 3);
 6. de Verklaring Sociale Voorwaarden (Bijlage 5).
- 1.3 De resultaten van de Diensten worden maandelijks achteraf geleverd in de vorm van een managementrapportage c.q. dashboard en betreft alle vervoersbewegingen van en naar alle Locaties van de Opdrachtgever verspreid over Nederland. De oplevering van de managementrapportage c.q. dashboard dient te geschieden zo als zodanig omschreven in E-6 van het Programma van Eisen.

2. Totstandkoming, tijdsplanning of duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het contract door beide Partijen.
- 2.2 De overeengekomen Diensten worden verricht in de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2020. Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden maximaal twee keer verlengen met maximaal 12 maanden. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk 3 maanden voor het einde van de desbetreffende looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer.



Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 Voor de korte ritten geldt een starttarief ter (gedeeltelijke) dekking) van de vaste kosten plus een all-in vergoeding per beladen kilometer. Voor de lange ritten geldt uitsluitend een all-in vergoeding per beladen kilometer.

Aantal kilometers bij een enkele Ritopdracht	Taxivervoer (≤ 8 personen)	Prijs in Euro's
		€
		€

Aantal kilometers bij een enkele Ritopdracht	Touringcarvervoer (> 8 personen)	Prijs in Euro's

Het starttarief is excl. BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventueel overige kosten.

- 3.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 3.3 De prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen.
- 3.4 De overeengekomen tarieven zoals opgenomen in artikel 3.1 staan vast tot en met 30 juni 2018. Na voornoemde prijsvaste periode kunnen de overeengekomen tarieven maximaal éénmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd, voor het eerst mogelijk vanaf 1 juli 2018. De indexering dient plaats te vinden conform hetgeen als zodanig in E-11 in het Programma van Eisen is opgenomen.
- 3.5 Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Diensten.
- 3.6 In afwijking van hetgeen in artikel 17.1 van de ARVODI-2014 is bepaald over elektronisch factureren, zendt Opdrachtnemer een maandelijks achteraf te factureren bedrag via een factuur op papier aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen onder vermelding van bovengenoemd contractnummer en bestelordernummer aan:
- COa / A&I – DCA
Postbus 3078
2280 GB Rijswijk (ZH)
- 3.7 Een factuur die niet aan de vereisten zoals vermeld in E-11.1 van het Programma van Eisen voldoet wordt niet in behandeling genomen en worden door Opdrachtgever retour gestuurd naar Opdrachtnemer.
- 3.8 Indien de tarieven of vergoedingen op de factuur niet corresponderen met hetgeen is overeengekomen, stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer terstond in de gelegenheid de factuur te herzien. Dit conform hetgeen hierover als zodanig opgenomen in E-11.1 van het Programma van Eisen.



Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

4. Contactpersonen

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is de contractmanager van Opdrachtgever. Contactpersoon voor Opdrachtnemer is
- 4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2014 binden de genoemde contactpersonen Partijen niet.

5. Tijden en plaats Diensten

- 5.1 De Diensten worden verricht voor alle Locaties van de Opdrachtgever in Nederland.

6. Arbeidsvoorwaarden

- 6.1 Opdrachtnemer houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.
- 6.2 Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
- 6.3 Opdrachtnemer verschafft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits en/of loonvalidatie.
- 6.4 Opdrachtnemer verschafft desgevraagd en onverwijld aan Opdrachtgever toegang tot de in lid 3 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
- 6.5 Opdrachtnemer legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van de Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

7. Overige Voorwaarden

- 7.1 Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing de "Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2014 (ARVODI-2014)" (Bijlage 2), voor zover daarvan in deze Overeenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitgesloten.
- 7.2 In aanvulling op artikel 8.1 van de ARVODI-2014 geldt dat indien Opdrachtnemer een Onderaannemer wil vervangen door een andere Onderaannemer Opdrachtnemer dit alleen kan doen indien Opdrachtgever hiermee heeft ingestemd. Opdrachtgever zal haar goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.
- 7.3 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen die ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2014 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een boete verschuldigd van per gebeurtenis.
- 7.4 Artikel 19 van de ARVODI-2014 is niet van toepassing.

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

- 7.5 In aanvulling op artikel 21.5 van de ARVODI-2014 vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden op vergoeding van schade als gevolg van het tekortschieten als bedoeld in artikel 21.3 van de ARVODI-2014.
- 7.6 In aanvulling op artikel 24 van de ARVODI-2014 geldt met betrekking tot publicatie dat uitsluitend Opdrachtgever bevoegd is om (delen van) de Management rapportage openbaar te maken. Indien Opdrachtgever daartoe besluit, vermeldt hij daarbij Opdrachtnemer als uitvoerend bureau. Indien Opdrachtgever gelijktijdig met de publicatie van de managementrapportage een toelichting of commentaar daarop openbaar wil maken, pleegt hij daarover voorafgaand overleg met Opdrachtnemer.
- 7.7 In aanvulling op artikel 24 van de ARVODI-2014 geldt dat Opdrachtnemer de door de Diensten verkregen gegevens voor wetenschappelijk onderzoek en wetenschappelijk onderwijs mag gebruiken, met uitzondering van privacygevoelige gegevens. Opdrachtnemer handelt daarbij niet in strijd met de belangen van Opdrachtgever. Bij twijfel daarover treedt Opdrachtnemer vooraf in overleg met Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever besluit de resultaten van de Diensten niet te publiceren, kan Opdrachtnemer aan Opdrachtgever schriftelijk verzoeken de prestaties in eigen beheer te mogen uitgeven. Deze toestemming dient schriftelijk te worden gegeven en wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Opdrachtgever kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden.
- 7.8 Een aanspraak van de Opdrachtnemer op vergoeding, alsmede de kostenvergoeding als bedoeld in art. 6:96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek en de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119b lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, komt te vervallen, voor zover de Opdrachtnemer voormelde vergoeding, kostenvergoeding en wettelijke rente niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen één (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

8. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij ter verkrijging van de opdracht Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

9. Sociale voorwaarden

- 9.1 De door Opdrachtnemer ingevulde Verklaring Sociale Voorwaarden opgenomen in bijlage 5 maakt onderdeel uit van deze Overeenkomst.



Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

10. Slotbepaling

- 10.1 Afwijkingen van deze Overeenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.2 Door ondertekening van deze Overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent de hierbij overeengekomen Diensten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Rijswijk, 13-12-2016
Centraal Orgaan opvang asielzoekers
namens deze,

Horst, 17-11-2016
Munckhof Taxi B.V.
namens deze,

voorzitter van het bestuur COA

Bijlagen:

- Bijlage 1 Programma van Eisen
- Bijlage 2 ARVODI-2014
- Bijlage 3 De Offerte van Opdrachtnemer d.d. 21 april 2016
- Bijlage 4 De Offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. 11 december 2015
- Bijlage 5 Verklaring Sociale Voorwaarden



COA *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

Bijlage 1: Programma van Eisen

De documenten behorende tot Bijlage 1 zijn separaat digitaal bijgevoegd.



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

Bijlage 2: ARVODI-2014

Het document behorende tot Bijlage 2 is separaat digitaal bijgevoegd.

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

Bijlage 3: De Offerte van Opdrachtnemer

De documenten behorende tot Bijlage 3 zijn separaat digitaal bijgevoegd.



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

Bijlage 4: De Offerteaanvraag van Opdrachtgever

De documenten behorende tot Bijlage 4 zijn separaat digitaal bijgevoegd.



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Overeenkomst Personen- en leerlingenvervoer t.b.v. het COA

Bijlage 5 Verklaring Sociale Voorwaarden

Deze Bijlage wordt bij ondertekening van de Overeenkomst getekend en separaat digitaal bijgevoegd.



Bijlage B Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Personen- en leerlingenvervoer ten behoefte van de IND en het COA

Projectnummer 86591

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Eisen en voorwaarden	6
Bijlage 1	Inrichting contractmanagement en -beheer	23
Bijlage 2	Informatiesheet scabiës	24
Bijlage 3	Informatiesheet Tuberculose	25

Begripsbepalingen

In dit Programma van Eisen wordt het volgende verstaan onder:

Begrip	Definitie
Aanvrager	Degene die namens Opdrachtgever een Ritopdracht plaatst.
AMV	Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen.
COA	Opdrachtgever, in dezen uitsluitend het Centraal Orgaan opvang asielzoekers.
Diensten	De door Opdrachtnemer te verlenen diensten op grond van de Overeenkomst ten behoeve van Personen- en leerlingenvervoer.
IND	Opdrachtgever, in dezen uitsluitend de Immigratie- en Naturalisatiedienst
Inschrijving	Offerte ingediend door een Inschrijver in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure.
Landelijke Dekking	Het te allen tijde voldoen aan de eis om waar dan ook in Nederland op het gevraagde moment en de opgegeven vertreklocatie aanwezig te zijn om aan te vangen met het in de Ritopdracht gespecificeerde Vervoer en daarbij te voldoen aan de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen en voorwaarden.
Locatie	Een vestiging van Opdrachtgever dat als begin- of eindpunt van het Vervoer kan fungeren.
Opdrachtgever	De Immigratie- en Naturalisatiedienst en/of het Centraal Orgaan opvang asielzoekers.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan.
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst met inbegrip van de bijlagen die als resultaat van de Europese aanbesteding Personen- en leerlingenvervoer met Opdrachtnemer is afgesloten voor de uitvoering van de Diensten.
Programma van Eisen	Het document waarin de Diensten staan beschreven en alle eisen en voorwaarden die daaraan gesteld worden, waaraan de Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet voldoen.
Ritopdracht	De opdracht van Opdrachtgever voor een rit over een x afstand (km) met een x aantal personen, ongeacht het aantal vervoersmiddelen dat bij de uitvoering wordt ingezet. Andere termen die Opdrachtgever in dit kader gebruikt zijn ritaanvraag en geboekte rit.
Taxi	Voertuig bestemd voor personenvervoer tot en met acht personen (exclusief chauffeur).
Touringcar	Voertuig bestemd voor personenvervoer voor meer dan acht personen (exclusief chauffeur).
Vervoer	Personen- en/of leerlingenvervoer, ongeacht het te gebruiken type voertuig.
Vervoerder	Degene die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer invulling geeft aan het daadwerkelijke Vervoer van personen en leerlingen voor Opdrachtgever.

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen en voorwaarden die Opdrachtgever heeft ten aanzien van het uitvoeren van Personen- en leerlingenvervoer ten behoeve van de IND en het COA. Opdrachtnemer conformeert zich hier onvoorwaardelijk aan.

1.1 Inhoud van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- 1) het uitvoeren van de regiefunctie van het plannen van het personenvervoer voor de IND en personen- en leerlingenvervoer voor het COA, zodat Opdrachtgever één aanspreekpunt heeft en coördinatie van al het Vervoer vanuit één centraal punt geschiedt en kan worden geoptimaliseerd;
- 2) het invulling geven aan de feitelijke uitvoering van het Vervoer. Opdrachtgever hanteert onderscheid in enerzijds Vervoer per Taxi en anderzijds Vervoer per Touringcar. Daarnaast hanteert zij een onderscheid in Ritopdrachten in korte ritten (tot 21 km) en Ritopdrachten in lange ritten (vanaf 21 km).

Opdrachtgever definieert een Ritopdracht, oftewel een ritaanvraag of een geboekte rit als volgt: opdracht voor een rit over een x afstand (km) met een x aantal personen, ongeacht het aantal vervoersmiddelen dat bij de uitvoering wordt ingezet.

Opdrachtgever onderscheidt binnen de Overeenkomst de volgende dienstsoorten:

COA	
1	Culturele activiteiten
2	School
3	In- door- en uitstroom
4	COL/POL
5	Bewoners t.b.v. asielprocedure
6	Bewoners t.b.v. medische behandeling
7	Personeel
8	Personeel medisch
9	Externen
IND	
1	Vervoer voor Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen (AMV)
2	Vervoer van AMV voor leeftijdsonderzoek
3	Vervoer van vreemdelingen voor medisch onderzoek
4	Overig Vervoer: -vervoer van vreemdelingen die niet in staat zijn om met het openbaar vervoer te reizen (zoals, maar niet beperkt tot, zieken, invalide personen) -besloten groepsvervoer van IND-medewerkers per touringcar of minibus ten behoeve van bijvoorbeeld personeelsuitjes of anderszins)

1.2 Het proces van het plaatsen van een Ritopdracht

Het proces van het plaatsen van een Ritopdracht verloopt als volgt:

- Het aanvragen van een rit, begint bij de Aanvrager.
- Deze bepaalt of hij een rit per Taxi of per Touringcar aanvraagt.
- Indien Aanvrager een rit voor één Taxi aanvraagt voor bijvoorbeeld 6 personen en er worden 2 Taxi's tot en met 4 personen gestuurd in plaats van 1 Taxi tot en met 8 personen, dan mag Opdrachtnemer 1 voertuig factureren. Hetgeen in de boekingstool wordt vastgelegd is daarmee ook leidend voor de facturatie.

Opdrachtgever bepaalt dus of hij een rit per Taxi aanvraagt of per Touringcar. Binnen de categorie Taxi of binnen de categorie Touringcar bepaalt Opdrachtnemer welk voertuig hij inzet. Resumerend: Aanvrager bepaalt de Ritopdracht. Opdrachtnemer kan per Ritopdracht de inzet van de voertuigen bepalen.

Het aantal beladen kilometers voor een Ritopdracht wordt berekend door de postcodes van vertrekpunt en aankomstpunt in de routeplanner van Routenet (<http://www.routenet.nl/>) in te voeren en te kiezen voor de optie "optimaal". Uitsluitend dit aantal kilometers komt voor vergoeding in aanmerking. Het staat Opdrachtnemer overigens vrij om zelf te bepalen welke systeem hij gebruikt. Echter, uitgangspunt van Opdrachtgever voor het bepalen van het aantal kilometers is de informatie van de meest recente versie van Routenet.

2 Eisen en voorwaarden

Nr.	Omschrijving eis
E-1	<p>Wet- en regelgeving</p> <p>Opdrachtnemer voldoet op het moment van Inschrijving en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving om de Opdracht te mogen uitvoeren.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat hij zich bij het verrichten van personen- en leerlingenvervoer, daaronder mede begrepen de inzet van het hiervoor benodigde materiaal, materieel en personeel, in het bijzonder houdt aan onderstaande wet- en regelgeving of richtlijnen of de opvolger daarvan (niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wet Personenvervoer 2000 op basis van meest recente aanpassing 05-02-2014; • Het Besluit Personenvervoer 2000 op basis van meest recente aanpassing 13-12-2012; • De Arbeidstijdenwet; • Het Arbeidstijdenbesluit Vervoer; • De Wegenverkeerswet; • De van toepassing zijnde CAO ('s); • De Richtlijnen voor TX-Keur; • De Richtlijnen voor Keurmerk Touringcarbedrijf (of het ISO 9001: 2008 certificaat of gelijkwaardig); • De Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden; • De Richtlijnen voor medisch vervoer • De wettelijk voorgeschreven veiligheidsvoorschriften; en • De overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving, normen en voorschriften; • Relevante milieuwetgeving.
E-2	<p>Landelijke Dekking</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat het Vervoer wordt uitgevoerd voor alle huidige en toekomstige Locaties van Opdrachtgever.</p> <p>Voor een actueel locatieoverzicht zie www.coa.nl en www.ind.nl.</p> <p>Gezien het spreidingsgebied van de Locaties van Opdrachtgever is een Landelijke Dekking een vereiste. Opdrachtnemer verklaart in staat te zijn om overal in Nederland op gelijke wijze uitvoering te geven aan het Vervoer. Het Vervoer kan ook van of naar niet COA of IND locaties plaatsvinden.</p> <p>Het is uitsluitend toegestaan om Onderaannemers van Onderaannemers in te zetten na expliciete schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.</p>
E-3.1	<p>Centraal coördinatiepunt</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de operationele en administratieve werkzaamheden aangaande de Diensten worden uitgevoerd vanuit één centraal coördinatiepunt in Nederland.</p>

Nr.	Omschrijving eis
	<p>Opdrachtnemer verklaart dat de operationele werkzaamheden van de regiefunctie worden uitgevoerd vanuit één centraal coördinatiepunt in Nederland, dat aan de volgende minimumeisen voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het coördinatiepunt is 24 uur per dag, alle dagen van het jaar bereikbaar en operationeel; • het coördinatiepunt verzamelt alle Ritopdrachten; • het coördinatiepunt coördineert de totale ritplanning en rituitgifte; • bij het coördinatiepunt worden klachten met betrekking tot het Vervoer ingediend en verzameld. <p>Opdrachtnemer verklaart dat de administratieve werkzaamheden van de regiefunctie worden uitgevoerd vanuit één centraal coördinatiepunt in Nederland, dat aan de volgende minimumeisen voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het coördinatiepunt voert de facturering uit; • het coördinatiepunt stelt de managementrapportage op; • bij het coördinatiepunt worden klachten met betrekking tot administratieve zaken afgehandeld.
E-3.2	<p>Opdrachtnemer verklaart dat de communicatie met de Aanvrager/Locatie altijd plaatsvindt door het centrale coördinatiepunt.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat indien de Aanvrager/Locatie belt naar het coördinatiepunt over een actuele rituitvoering, het coördinatiepunt direct inzicht heeft/geeft in de status van de betreffende rit.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat indien deze status niet in overeenstemming is met de beleving van de Aanvrager/Locatie, het coördinatiepunt contact opneemt met de betreffende Vervoerder om dit te verifiëren. Opdrachtnemer neemt contact op met de desbetreffende Aanvrager/Locatie en geeft direct een terugkoppeling over de actuele status van de betreffende rit.</p>
E-4	<p>Uitvoeringsgarantie</p> <p>Opdrachtnemer verklaart gedurende de looptijd van de Overeenkomst zich maximaal te zullen inspannen om alle Ritopdrachten conform de afgesproken (af)levertijden uit te voeren. Een klant niet ophalen is geen optie.</p> <p>Indien Opdrachtnemer een Ritopdracht niet uitvoert of kan uitvoeren, is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende rit bij een andere vervoerder onder te brengen en de mogelijke extra kosten van deze rit door die andere vervoerder volledig door te berekenen aan Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer is gehouden om terstond mededeling te doen van het niet uitvoeren van een Ritopdracht middels een telefonische melding bij de Aanvrager en dient separaat per e-mail te worden bevestigd respectievelijk te zijn vastgelegd in de webtool (zie eis E-7.1).</p>
E-5	<p>Ritadministratie</p> <p>Opdrachtnemer verklaart een transparante en sluitende geautomatiseerde administratie van het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten bij te houden op basis van de ritplanning van het centrale coördinatiepunt en de verplichte</p>

Nr.	Omschrijving eis
	<p>elektronische ritregistratie in de voertuigen.</p> <p>Oprachtnemer verklaart van het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten een compleet overzicht (in Excel) bij te houden, waarin alle individuele ritten (per regel in Excel een rit) zijn opgenomen, met per rit minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritcode; • Uniek ritnummer; • Aanvrager / Locatie; • Bestelorder (BO) nummer resp. Smartflow nummer van aanvrager • soort / categorie waarin Vervoer plaatsvindt • Ritdatum; • Vertrektijd; • Vertrekstraat; • Vertreknummer; • Vertrekpostcode; • Vertrekplaats; • Bestemmingstraat; • Bestemmingnummer; • Bestemmingpostcode; • Bestemmingplaats; • Aantal passagiers; • Afstand; • Type vervoersmiddel; • Status (uitgevoerd, geannuleerd, niet tijdig geannuleerd, no show); • Annulering-datum-tijd. <p>Oprachtnemer verklaart om eenmaal per kalendermaand (binnen 10 dagen na afloop) per Aanvrager en uitgesplitst per Locatie een compleet overzicht (in Excel) aan zowel de IND als het COA te bieden waarin alle individuele ritten (per regel in Excel een rit) zijn opgenomen van de betreffende kalendermaand, met per rit minimaal de bovengenoemde gegevens. Dit overzicht dient ter onderbouwing van de factuur en geldt als prestatieverklaring op grond waarvan de factuur moet worden geaccordeerd.</p> <p>Oprachtnemer verklaart dat Opdrachtgever op ieder moment de ritadministratie van zowel de ritreserveringsgegevens als van de gereden ritten bij Opdrachtnemer mag inzien.</p>
E-6	<p>Managementinformatie</p> <p>Oprachtnemer verklaart voorts om eenmaal per kwartaal met Opdrachtgever de volgende gegevens te evalueren voor zowel COA als IND:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht omzet per Locatie en totale omzet, onderverdeeld in de verschillende tariefgroepen; • Overzicht ritaanvragen per Locatie en totale ritaanvragen, onderverdeeld in de verschillende tariefgroepen; • Overzicht aantal kilometers per Locatie en totaal aantal kilometers, onderverdeeld in de verschillende tariefgroepen; • Percentage tijdig en niet-tijdig gedane annuleringen per Locatie en totaal aantal tijdig en niet-tijdig gedane annuleringen; • Overzicht van no show (bewoner is niet meegegaan) • Beschikbaarheidspercentage webtool;

Nr.	Omschrijving eis
	<ul style="list-style-type: none"> • Overzicht aantal ritten in benoemde vervoerssoorten / categorieën Vervoer; • Overzicht van het aantal klachten inclusief de verklaringen (zie E-12) per Locatie en totaal aantal klachten inclusief verklaringen; • Terugkoppeling op overeengekomen KPI's; • Optimalisatievoorstellen. Opdrachtnemer verklaart optimalisatievoorstellen op te stellen en aan Opdrachtgever over te leggen. <p>Opdrachtnemer verklaart om minimaal één week voorafgaand aan deze evaluatie aan Opdrachtgever digitaal de bovengenoemde informatie te verstrekken aan de contractmanager van de IND en het COA.</p>
E-7.1	<p>Bestelprocedure</p> <p>Voor het Vervoer wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept.</p> <p>Ten aanzien van de bestelmogelijkheid verklaart Opdrachtnemer dat kosteloos aan Opdrachtgever een webtool ter beschikking wordt gesteld, waarin alle Aanvragers per Locatie hun ritten kunnen boeken. Dus één webtool waarin iedere Aanvrager voor een Locatie de structurele en niet-structurele ritten kan boeken.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de webtool toegankelijk is via een beveiligde internetomgeving en een beschikbaarheid heeft van 98% op alle dagen van de week gedurende 24 uur per dag.</p> <p>Het beschikbaarheidspercentage wordt berekend aan de hand van de volgende formule: $((K-S)*100\%)/K$</p> <p><i>K = aantal uren per kwartaal</i></p> <p><i>S = aantal niet-beschikbare uren per kwartaal.</i></p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat in het achterliggende systeem van de webtool per Locatie een omgeving beschikbaar wordt gesteld, zodat Locaties uitsluitend de gegevens van hun eigen Locatie kunnen inzien. Opdrachtnemer verklaart dat de inlognamen en passwords persoons- of locatiegebonden zijn, afhankelijk van de wens van de Locatie.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat het achterliggende systeem van de webtool zo wordt ingericht dat informatie als veel gebruikte adressen in voorkeurslijsten worden gezet en er tevens aan iedere rit een uniek nummer wordt toegekend.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat het achterliggende systeem van de webtool bij de afronding van de boeking van de rit minimaal het tarief van de geboekte rit(ten), de naam van de vervoerder, het aantal reizigers, het ophaaladres en -tijdstip en aankomstadres en -tijdstip aan de Locatie meldt. Tevens dient er per rit een invulveld beschikbaar te zijn voor specifieke achtergrondinformatie voor die specifieke rit. De boekingstool moet de mogelijkheid hebben om de geboekte rit zelf te kunnen uitprinten.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat indien de Locatie dit wenst, er een automatische bevestiging van de geboekte rit naar de Aanvrager plaatsvindt via e-mail.</p>
E7.2	<p>In geval van storing dan wel andersoortige uitval van de webtool heeft Opdrachtnemer te allen tijde een back-up proces beschikbaar dat gebaseerd is</p>

Nr.	Omschrijving eis
	<p>op het telefonisch of per e-mail boeken van Ritopdrachten.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de rit door Opdrachtgever telefonisch 24 uur per dag, alle dagen van het jaar bij het centrale coördinatiepunt kan worden geboekt en dat Opdrachtgever ook op alternatieve manieren ritten kan boeken, minimaal via e-mail en middels een kosteloos aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde webtool.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat zowel via de webtool als telefonisch of per e-mail meerdere ritten tegelijk geboekt kunnen worden, dus ook retourritten en structurele ritten.</p>
E7.3	<p>Opdrachtnemer verklaart dat ten aanzien van de bestelmogelijkheid middels het centrale coördinatiepunt, het coördinatiepunt 24 uur per dag, alle dagen van het jaar bereikbaar (via webtool, telefoon en e-mail) en operationeel is.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de capaciteit van de webtool respectievelijk de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers op de verschillende tijden van de dag en dagen van de week. Opdrachtnemer verklaart dat de telefoon na maximaal vier keer te zijn overgegaan in ieder geval in de wacht wordt gezet. Opdrachtnemer verklaart dat minimaal 70% van de Ritopdrachten vervolgens binnen 60 seconden in behandeling worden genomen (dit betekent het te woord staan van de klant om de Ritopdracht op te nemen). Opdrachtnemer verklaart dat alle Ritopdrachten binnen 120 seconden in behandeling worden genomen.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat te gebruiken webtool/systemen 24 uur per dag, 7 dagen per week te gebruiken zijn met een minimaal beschikbaarheidspercentage voor Opdrachtgever van 98%.</p> <p>Onderscheid wordt gemaakt in systemen die uitsluitend in gebruik zijn bij Opdrachtnemer en systemen die ingezet worden ten behoeve van het uitvoeren van de Diensten. Daar waar dit laatste het geval is, dient Opdrachtnemer te zorgen voor een systeem dat compatible is met de IT omgeving van Opdrachtgever en dat voldoet aan de door de unit IT gestelde (veiligheids)eisen. Dit zijn in ieder geval de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accountbeheer vindt plaats met periodiek aan te passen wachtwoord. • Een portal kan draaien op de Citrix-netwerkomgeving van Opdrachtgever; • Een webapplicatie of onderdelen daarvan mag/mogen geen gebruik maken van Java software (Java Runtime Environment/ Java Virtual Machine). Het gebruik van Java is binnen het Citrix netwerk van Opdrachtgever niet toegestaan; • De formaten Macromedia Flash en/ of Macromedia Shockwave zijn niet toegestaan op het netwerk van Opdrachtgever. Ook overige animaties (video en/of streaming) zijn niet toegestaan. • De IND maakt gebruik van Internet Explorer 8, het COA van Internet Explorer 11. • Het internetverkeer tussen Opdrachtnemer en het systeem van Opdrachtgever dient bij voorkeur plaats te vinden via een https-verbinding. Indien dit niet mogelijk is, is uitsluitend een verbinding via secure-FTP of FTPS toegestaan. Alle door Opdrachtnemer ingezette IT toepassingen voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienaangaande en zijn gebruikersvriendelijk ingericht.

Nr.	Omschrijving eis						
	<p>Opdrachtgever of Opdrachtnemer meldt een storing aan de systemen aan de contactpersoon van Opdrachtnemer of aan de contactpersonen van Opdrachtgever. Bij een storing onderneemt Opdrachtnemer direct actie om de storing op te lossen. Opdrachtnemer lost 95% van de storingen binnen 60 minuten na eerste aanmelding op. Opdrachtnemer meldt Opdrachtgever per direct dat de storing is opgelost.</p> <p>Opdrachtnemer meldt de contractmanager 5 werkdagen van tevoren indien de webtool/systemen niet gebruikt kunnen worden door (onderhouds)werkzaamheden en het doorvoeren van updates/upgrades. Tevens informeert Opdrachtnemer de contractmanager van Opdrachtgever daarbij schriftelijk over de voorgestelde wijze waarop Ritopdrachten worden verwerkt. Deze geplande niet-beschikbaarheid wordt meegenomen bij het bepalen van de beschikbaarheid in een bepaalde periode.</p> <p>Indien de webtool/systemen niet beschikbaar zijn vindt tijdelijk zoveel mogelijk telefonisch contact over de Ritopdrachten plaats.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de gesprekskosten het lokale tarief bedragen en dat voor mobiele bellers enkel de extra kosten van het mobiel bellen daar nog bij komen. Opdrachtnemer verklaart dat de overige kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat het centrale coördinatiepunt aan iedere rit een uniek nummer toekent en bij de afronding van de boeking van de rit minimaal het tarief van de geboekte rit(ten), de naam van de Vervoerder, het aantal reizigers, het ophaaladres en -tijdstip en aankomstadres en -tijdstip aan de Locatie meldt.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat het personeel in de centrale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een servicegerichte en klantvriendelijke instelling heeft; • over goede sociale vaardigheden beschikt; • over een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal beschikt; • over voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal beschikt, zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is; en • beschikt over de voor hun taak noodzakelijke opleiding, scholing en instructie. 						
E-8.1	<p>Bestel- en levermomenten</p> <p>Onderstaand overzicht geeft per vervoerssoort aan wanneer het bestelmoment bekend is. Met bestelmoment wordt bedoeld het uiterste moment waarop Opdrachtgever de bestelling plaatst bij Opdrachtnemer.</p> <table border="1" data-bbox="403 1794 1201 1850"> <thead> <tr> <th data-bbox="403 1794 587 1823">Vervoerssoort</th> <th data-bbox="595 1794 882 1823">Taxivervoer</th> <th data-bbox="890 1794 1201 1823">Touringcarvervoer</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th data-bbox="403 1823 587 1850">Bestelmoment</th> <td data-bbox="595 1823 882 1850">Minimaal 1 uur van tevoren</td> <td data-bbox="890 1823 1201 1850">Minimaal 24 uur van tevoren</td> </tr> </tbody> </table> <p>Naast bovengenoemde bestelmomenten dient Opdrachtnemer, in geval van spoedbestellingen, zich tot het uiterste in te spannen om deze uit te voeren conform de in de spoedaanvraag gewenste tijdstippen.</p>	Vervoerssoort	Taxivervoer	Touringcarvervoer	Bestelmoment	Minimaal 1 uur van tevoren	Minimaal 24 uur van tevoren
Vervoerssoort	Taxivervoer	Touringcarvervoer					
Bestelmoment	Minimaal 1 uur van tevoren	Minimaal 24 uur van tevoren					

Nr.	Omschrijving eis
	<p>Opdrachtnemer verklaart dat bij ritten met een gewenste aankomsttijd de aankomst van een rit tussen 15 minuten voor deze tijd en de aankomsttijd zelf ligt. Met name de aankomsttijd kent, in verband met gemaakte afspraken, voor Opdrachtgever een hoge prioriteit.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat bij ritten met een gewenste vertrektijd het vertrek tussen het afgesproken tijdstip van vertrek en 15 minuten voor (mits de te vervoeren personen op dat moment aanwezig zijn) of na dit tijdstip ligt.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de te verwachten afwijkingen in vertrektijd als gevolg van calamiteiten die groter zijn dan 15 minuten, minimaal een half uur voor het afgesproken vertrektijdstip telefonisch door het centrale coördinatiepunt aan de Aanvrager doorgegeven wordt en indien hiervan sprake is, dit geregistreerd wordt.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat in geen geval een door hem gecontracteerde chauffeur zal weggrijden zonder zich zelf bij de Locatie kenbaar te hebben gemaakt. In het kader van partnership streven alle betrokkenen naar het waar mogelijk voorkomen van 'no shows'. Het is aan Opdrachtgever om waar mogelijk personen te stimuleren tijdig aanwezig te zijn op de plaats van vertrek en, indien dit niet het geval is, hen hierop aan te spreken.</p>
E-8.2	<p>Het is niet toegestaan om gebruik te maken van overstapplaatsen.</p> <p>Indien blijkt dat door het combineren van vervoersstromen forse kostenreducties behaald kunnen worden, kan Opdrachtnemer na goedkeuring van Opdrachtgever Ritopdrachten combineren, mits de individueel afgesproken (af)levermomenten / aankomsttijden daarbij in acht zijn genomen. Opdrachtnemer verklaart dat zij Ritopdrachten waarmee forse kostenreducties behaald kunnen worden niet eerder combineert dan na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever en dat zij hierbij de afgesproken (af)levermomenten respecteert. Het initiatief tot combineren van ritten kan eveneens uitgaan van Opdrachtgever.</p> <p>Daarnaast zijn er passagiers die om medische of psychische reden alleen moeten reizen. Dit moet dan in het boekingssysteem onder 'specifieke ritinformatie' worden aangegeven. Ook dient hier gemeld te worden als een minderjarige alleenstaande vreemdeling begeleidt wordt door een volwassene van een andere instantie (bijvoorbeeld Jeugdzorg) naar bijvoorbeeld een ziekenhuis of anderszins.</p>
E-9	<p>Annulering</p> <p>Opdrachtgever kan een rit per Taxi tot 1 uur van tevoren kosteloos annuleren en een rit per Touringcar kan 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd. In die gevallen brengt Opdrachtnemer op geen enkele manier kosten in rekening.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat indien annulering niet tijdig plaatsvindt, zij Opdrachtgever enkel het vastgestelde starttarief voor het betreffende Taxi- of Touringcarvervoer in rekening brengt. Overige kosten worden niet vergoed. In het geval een rit van 21 kilometer of langer niet tijdig wordt geannuleerd, mag Opdrachtnemer het starttarief in rekening brengen dat geldt voor ritten korter dan 21 kilometer met hetzelfde type vervoersmiddel (Taxi of Touringcar).</p>

Nr.	Omschrijving eis																				
	Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtgever een geboekte rit kosteloos kan annuleren (altijd telefonisch in dit geval) indien Opdrachtnemer meer dan 30 minuten na het afgesproken vertrektijdstip nog altijd niet op de opgegeven vertreklocatie is gearriveerd.																				
E-10	<p>Tarieven</p> <p>Voor de korte ritten geldt een starttarief ter (gedeeltelijke) dekking van de vaste kosten plus een all-in vergoeding per beladen km. Voor de lange ritten geldt uitsluitend een all-in vergoeding per beladen km.</p> <p>Aantal beladen kilometers bij een enkele Ritopdracht:</p> <table border="1" data-bbox="316 667 1289 846"> <thead> <tr> <th data-bbox="316 667 544 741">Aantal kilometers bij een enkele ritopdracht</th> <th colspan="2" data-bbox="544 667 922 741">Taxivervoer (1 t/m 8 personen)</th> <th colspan="2" data-bbox="922 667 1289 741">Touringcarvervoer (> 8 personen)</th> </tr> <tr> <td></td> <th data-bbox="544 741 715 779">Starttarief</th> <th data-bbox="715 741 922 779">Prijs per beladen km.</th> <th data-bbox="922 741 1093 779">Starttarief</th> <th data-bbox="1093 741 1289 779">Prijs per beladen km.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="316 779 544 808">0 < 21 km.</td> <td data-bbox="544 779 715 808">€ 10</td> <td data-bbox="715 779 922 808">€ ..</td> <td data-bbox="922 779 1093 808">€ 20</td> <td data-bbox="1093 779 1289 808">€ ..</td> </tr> <tr> <td data-bbox="316 808 544 846">≥ 21 km</td> <td data-bbox="544 808 715 846">N.v.t.</td> <td data-bbox="715 808 922 846">€ ..</td> <td data-bbox="922 808 1093 846">N.v.t.</td> <td data-bbox="1093 808 1289 846">€ ..</td> </tr> </tbody> </table> <p>Voor rolstoelvervoer geldt een toeslag van 10% op het eventuele starttarief en de prijs per beladen kilometer.</p> <p>Tolgelden en gelden voor een veerpont komen voor vergoeding in aanmerking. Aan- en afrijkosten, boetes en wachtgelden komen niet voor vergoeding in aanmerking.</p> <p>Facturatie vindt plaats p�er Ritopdracht. In geval het een Ritopdracht betreft met een dusdanig x aantal personen dat de inzet van 1 Touringcar niet toereikend is, kunnen er in overleg met de Aanvrager van Opdrachtgever meerdere voertuigen worden ingezet en worden gefactureerd (maatwerkopdracht).</p> <p>Indien Aanvrager een rit per Taxi aanvraagt voor bijvoorbeeld 6 personen en er worden 2 taxi's tot en met 4 personen gestuurd in plaats van 1 Taxi tot en met 8 personen, dan mag Opdrachtnemer 1 voertuig factureren.</p> <p>Indien de Aanvrager een Touringcarrit aanvraagt voor 46 personen en er worden 2 Touringcars ingezet in plaats van 1 groot voertuig t/m 46 personen, dan mag Opdrachtnemer 1 voertuig factureren. Opdrachtgever beschouwt een dubbeldekker ook als Touringcar, maar die mag Opdrachtnemer alleen na expliciete goedkeuring van Opdrachtgever inzetten.</p> <p>Opdrachtgever bepaalt dus of hij een Taxirit aanvraagt of een Touringcarrit. Binnen de categorie Taxi of binnen de categorie Touringcar bepaalt Opdrachtnemer welk voertuig hij in zet.</p> <p>Resumerend: De Aanvrager bepaalt de Ritopdracht. Opdrachtnemer kan p�er Ritopdracht de inzet van de voertuigen bepalen.</p> <p>Het aantal beladen kilometers voor een Ritopdracht wordt berekend door de postcodes van vertrekpunt en aankomstpunt in de routeplanner van Routenet (http://www.routenet.nl/) in te voeren en te kiezen voor de optie "optimaal". Uitsluitend dit aantal km komt voor vergoeding in aanmerking. Het staat Opdrachtnemer overigens vrij om zelf te bepalen welke systeem hij gebruikt.</p>	Aantal kilometers bij een enkele ritopdracht	Taxivervoer (1 t/m 8 personen)		Touringcarvervoer (> 8 personen)			Starttarief	Prijs per beladen km.	Starttarief	Prijs per beladen km.	0 < 21 km.	€ 10	€ ..	€ 20	€ ..	≥ 21 km	N.v.t.	€ ..	N.v.t.	€ ..
Aantal kilometers bij een enkele ritopdracht	Taxivervoer (1 t/m 8 personen)		Touringcarvervoer (> 8 personen)																		
	Starttarief	Prijs per beladen km.	Starttarief	Prijs per beladen km.																	
0 < 21 km.	€ 10	€ ..	€ 20	€ ..																	
≥ 21 km	N.v.t.	€ ..	N.v.t.	€ ..																	

Nr.	Omschrijving eis
	<p>Echter, uitgangspunt van Opdrachtgever voor het bepalen van het aantal kilometers is de informatie van de meest recente versie van Routenet.</p> <p>Inzake vervoer van AMV voor de IND moet er verplicht sprake zijn van vervoer op Nederlands grondgebied en dus Nederlandse wegen.</p>
E-11	<p>Prijsindexering</p> <p>De overeengekomen tarieven zijn opgenomen in dit Programma van Eisen en staan vast tot en met 30 juni 2018. Na voornoemde prijsvaste periode kunnen de overeengekomen tarieven maximaal éénmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd, voor het eerst mogelijk vanaf 1 juli 2018.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Indien de Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de prijzen te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk drie maanden voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk voor te leggen aan de contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek duidelijk de berekeningsmethode van het indexeringspercentage met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers. 2) Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze getourneerd en niet in behandeling genomen. 3) Indien een indexeringsverzoek niet binnen de gestelde termijn wordt ingediend, dan komt de mogelijkheid tot indexeren van het betreffende jaar te vervallen en blijven de laatst geldende prijzen of tarieven van kracht. De eerst volgende mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen is dan uiterlijk drie maanden voor 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar. 4) Indexering van de tarieven vindt plaats met een percentage tot maximaal het CBS-indexcijfer 'Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloning van de totale Cao-sector betreffende de zakelijke dienstverlening CPI index 07320 Personenvervoer over de weg, volgens onderstaande rekenmethode: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0; text-align: center;"> $(\text{indexcijfer [nieuwe maand]} - \text{indexcijfer [oude maand]}) / \text{indexcijfer [oude maand]} \times 100\%$ </div> 5) Als nieuwe maand wordt gehanteerd de meeste recente maand welke als laatst is gepubliceerd op Statline van de CBS-website (http://statline.cbs.nl), reeks 2010 = 100, waarvan het voorlopige indexcijfer bekend is, als oude maand wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. 6) Het percentage voor de tariefsstijging wordt afgerond op een (1) decimaal achter de komma, waarbij de volgende regels voor afronding dienen te worden gehanteerd: vanaf 0,05 wordt naar boven afgerond. Alles kleiner dan 0,05 wordt naar beneden afgerond. 7) De prijsaanpassingen mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever en kunnen op zijn vroegst ingaan op 1 januari van het opvolgende jaar.

Nr.	Omschrijving eis
	<p>8) Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de voorgestelde tariefsaanpassing niet te accepteren om haar moverende redenen zoals budgettaire redenen of bij niet goed presteren. Daarbij geldt dat Opdrachtgever, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de tarieven en prijzen mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot het maximaal voor dat moment toe te passen prijsindexcijfer.</p> <p>9) Opdrachtnemer dient bij een verzoek tot aanpassing van de tarieven ter verificatie een <u>nieuwe prijslijst in Excel</u> aan de Opdrachtgever te verstrekken.</p> <p>10) Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk.</p>
E-11.1	<p>Facturatie en betaling</p> <p>Inzake het COA geldt de navolgende procedure: Voor elke Locatie stelt het COA een Bestelorder (BO) met bijbehorende Bestelordernummer (BO nummer) op. De BO wordt verstuurd naar Opdrachtnemer. Het BO nummer dient op elke factuur van de betreffende Ritopdracht te worden vermeld. Een factuur mag nooit meerdere BO nummers bevatten. Facturen die geen BO nummer, of verschillende BO nummers bevatten, neemt het COA niet in behandeling en stuurt het COA automatisch retour.</p> <p>Facturen die inhoudelijk juist zijn en voldoen aan de gestelde voorwaarden zullen door het COA binnen dertig (30) dagen na ontvangst worden betaald.</p> <p>Elke factuur (debet en credit) dient deugdelijk gespecificeerd te zijn en minimaal de volgende zaken bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kenmerk en datum van de Overeenkomst; 2. Kenmerk en datum van de factuur; 3. Bestelordernummer; 4. Periode waarover wordt gefactureerd; 5. Omschrijving geleverde Diensten (een specificatie van de desbetreffende ritten), gespecificeerd in aantal geleverde eenheden; 6. Overeengekomen prijzen; 7. btw-tarief en bedrag; 8. Totaalbedrag factuur; 9. Naam contactpersoon COA; 10. Afdeling/budgethouder COA. <p>Facturen dienen te worden gestuurd naar het centrale factuuradres van het COA:</p> <p>Centraal Orgaan opvang asielzoekers t.a.v. A&I - CDA Postbus 3078, 2280 GB Rijswijk. Telefoonnummer helpdesk: 088 715 7910</p> <p>Het COA zal op termijn overgaan op e-facturering. Facturen dienen naast de hardcopy ook digitaal te kunnen worden aangeleverd in een formaat (XML en/of PDF) dat door het COA wordt geaccepteerd.</p> <p>De facturatieperiode is eenmaal per kalendermaand (achteraf) en er wordt</p>

Nr.	Omschrijving eis
	<p>vanuit één vestiging gefactureerd.</p> <p>De facturen zullen alleen betaalbaar worden gesteld indien een geldige prestatieverklaring (bijvoorbeeld geregistreerde ritten in de webtool) bij de factuur is bijgevoegd. Een prestatieverklaring is een getekend bewijs dat de prestatie door Opdrachtnemer is geleverd zoals die is omschreven in de Opdracht.</p> <p>Toeslagen op de factuur dienen niet te worden opgenomen, tenzij specifiek wordt overeengekomen. Indien na verificatie van enige factuur blijkt dat het factuurbedrag onjuist is, zal Opdrachtnemer, binnen tien (10) werkdagen na dagtekening van de door het COA aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een creditnota indienen. Een eventuele creditnota wordt in beginsel verrekend met de betreffende debetnota. Op de creditnota moet een duidelijke verwijzing naar de betreffende debetnota staan. Een duidelijke verwijzing betekent dat op de creditnota het factuurnummer, – datum, het bestelordernummer en het factuurnummer van de betreffende debetfactuur vermeld staan. Een creditering dient een aparte nota te betreffen en niet te worden vermeld bij een debetnota.</p> <p>Het COA is te allen tijde gerechtigd door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door het COA aangewezen registeraccountant op inhoudelijke juistheid te doen controleren. Ten behoeve van dit onderzoek zal Opdrachtnemer onverwijld inzage geven in alle boeken, bescheiden, alsmede alle aanvullende informatie verstrekken, welke de door het COA met het onderzoek belaste accountant nodig oordeelt voor een verantwoorde uitvoering van het onderzoek. Het onderzoek draagt een vertrouwelijk karakter en strekt zich niet verder uit dan voor de beoordeling van het gestelde in het eerste lid noodzakelijk is. De registeraccountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uitbrengen. Het COA is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal het COA uitsluitend gebruik maken indien bij het COA redelijk twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van het COA, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was.</p> <p>Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet opschorten op grond dat het COA met een betalingsverplichting in verzuim is. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst ook niet op die grond ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen. Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan het COA in rekening heeft gebracht binnen één (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Op verzoek van het COA dient Opdrachtnemer een lijst van openstaande factureren ter beschikking te stellen aan de crediteurenadministratie van het COA.</p> <p>Op aanvraag dient Opdrachtnemer een openstaande postenlijst ter beschikking te stellen.</p> <p>Het COA zal elke factuur die inhoudelijk juist is en welke voldoet aan de hierboven beschreven voorwaarden, binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst betalen op het door Opdrachtnemer aangeleverde bankrekeningnummer.</p>
E-11.2	<p>Inzake de IND geldt de navolgende procedure:</p> <ol style="list-style-type: none"> Opdrachtnemer brengt voor de IND de verschuldigde bedragen maandelijks achteraf in rekening middels een factuur. Hiertoe stelt de

Nr.	Omschrijving eis
	<p>IND een bestelnummer op en geeft deze door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient dit bestelnummer op de factuur te vermelden. Een factuur zonder (juist) bestelnummer wordt geretourneerd.</p> <p>2. De facturatie vindt plaats via het versturen van een factuur als pdf bestand in een mail naar: factuur@ind.minvenj.nl</p> <p>Vragen over facturen kunnen telefonisch gesteld worden bij de financiële administratie op nummer: 088 – 04 34 880.</p> <p>Op de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum; • Bestelnummer; • Periode waarover wordt gefactureerd • Contractnummer; • Btw-tarief en bedrag; • Totaalbedrag factuur <p>Het totaalbedrag van de maandfactuur dient te worden onderbouwd vanuit de rittenadministratie. Elke maandfactuur dient te zijn voorzien van een Excel bestand, waarin minimaal het volgende is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum van uitgevoerde rit; • Tijdstip van aanvang van uitgevoerde rit; • Tijdstip van einde van uitgevoerde rit; • Plaats vertrekpunt; • Plaats eindpunt; • Aantal kilometers; • Bijbehorende vergoeding van de rit; • Naam contactpersoon IND • Afdeling IND <p>Indien de inhoud van de factuur niet juist is, betaalt de IND de factuur niet, maar stuurt deze retour naar Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever accepteert geen facturen van een onderaannemer. Daarnaast accepteert Opdrachtgever geen verzamelfactu(u)r(en) ook geen verzamelcreditfactu(u)r(en).</p>
E-12	<p>Klachten</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat klachten aangaande de dienstverlening door alle Locaties rechtstreeks gemeld kunnen worden bij het centrale coördinatiepunt van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtgever de klacht altijd schriftelijk kan indienen en in het geval van spoed telefonisch kan indienen, waarna deze klacht schriftelijk door Opdrachtgever zal worden bevestigd.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat het coördinatiepunt iedere klacht registreert, in behandeling neemt (laat nemen) en afwikkelt. Afschrift van de klacht en de afhandeling ervan wordt ter informatie aan de oorspronkelijke Aanvrager en de contractbeheerder gezonden.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de afwikkeling professioneel, correct en klantvriendelijk verloopt binnen 10 dagen nadat Opdrachtgever de klacht bij</p>

Nr.	Omschrijving eis
	<p>Opdrachtnemer heeft gemeld. Onder een professionele, correcte en klantvriendelijke klachtafhandeling wordt verstaan een schriftelijke verklaring waarin een transparante weergave van de werkelijkheid wordt gegeven, de oorzaak van de klacht wordt belicht en een passende oplossing wordt voorgesteld die recht doet aan de gevolgen van de klacht/ 'overtreding'.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om middels de inzet van 'mystery guests' op basis van een incidentele steekproef de overeengekomen kwaliteit te toetsen.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van dezelfde terugkerende klacht, dan wel bij het overschrijden van meer dan 3 (drie) klachten op jaarbasis van dezelfde uitvoerder/onderaannemer te vragen om vervanging van de betreffende uitvoerder/onderaannemer.</p>
E-13	<p>Communicatie</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat zij een vaste contactpersoon (accountmanager) aanwijst die de contacten aangaande de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt en de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueert. Opdrachtnemer verklaart dat deze contactpersoon op alle werkdagen tijdens kantooruren (8.00-18.00 uur) telefonisch bereikbaar is.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat ten minste overleg plaatsvindt op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strategisch niveau, eenmaal per jaar: overleg tussen een directielid van Opdrachtnemer en de contracteigenaar van de Overeenkomst; • tactisch niveau, eenmaal per kwartaal: overleg tussen een accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van de IND en het COA van de Overeenkomst; • operationeel niveau, naar gelang het nodig is: overleg tussen een accountmanager van Opdrachtnemer en de manager van de Locatie; • financieel/ administratief, naar gelang het nodig is: Opdrachtnemer zorgt voor één vast aanspreekpunt binnen de debiteurenadministratie. <p>De wijze waarop Opdrachtgever contractmanagement en -beheer heeft ingericht, is opgenomen als Bijlage 1 bij dit Programma van Eisen.</p>
E-14.1	<p>Uitvoering Vervoer</p> <p>De uitvoering van het personen- en leerlingenvervoer betreft Vervoer van deur tot deur zonder overstap. Er vindt voor specifiek de doelgroep AMV altijd overdracht plaats aan een medewerker van Opdrachtgever op de bestemming.</p> <p>Met nadruk wordt gewezen op de exclusiviteit van het Vervoer. Het is niet toegestaan om Vervoer te combineren met vervoersstromen van andere klanten van Opdrachtnemer anders dan op verzoek van en na goedkeuring van Opdrachtgever. Ook Vervoer ten behoeve van de IND en het COA mag in beginsel niet gecombineerd worden.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat zij het Vervoer niet op eigen initiatief combineert met andere vervoersstromen van andere klanten.</p>
E-14.2	<p>Specifieke ritinformatie (bijvoorbeeld het rekening houden met meer dan 1 koffer/bagagestuk per te vervoeren persoon of een kinderstoeltje) moet vooraf</p>

Nr.	Omschrijving eis
	kenbaar gemaakt kunnen worden via de webtool dan wel via de boekingstool. Dit betekent dat bij bestellingen middels de webtool hiervoor een (verplicht in te vullen) veld beschikbaar dient te zijn. Bij bestellingen die via het centrale coördinatiepunt plaatsvinden, dient hiernaar (verplicht) door het coördinatiepunt te worden gevraagd.
E-14.3	Opdrachtnemer verklaart dat per structurele vervoerslijn (zoveel mogelijk) een vaste chauffeur wordt ingezet.
E-14.4	Opdrachtnemer verklaart dat hij gehoor zal geven aan het verzoek tot inzet van een vrouwelijke chauffeur indien Opdrachtgever om moverende redenen daarom vooraf heeft gevraagd.
E-14.5	Opdrachtnemer verklaart dat indien het ingezette voertuig zijn route niet kan vervolgen, met als oorzaak bijvoorbeeld pech, Opdrachtnemer binnen 30 minuten, dan wel zo snel als mogelijk vervangend Vervoer heeft geregeld zodat de route vervolgd kan worden.
E-14.6	Opdrachtnemer verklaart zich in ieder geval te confirmeren aan de door hem zelf geformuleerde KPI's en hierover te rapporteren in de door hem in te zenden managementinformatie. De werkelijk te hanteren KPI's stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast ten tijde van de implementatie van de Overeenkomst.
E-15.1	<p>Inzet chauffeurs</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de in te zetten chauffeurs beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) Natuurlijke Personen voor het mogen werken in de branche voor personenvervoer. Op eerste verzoek zal hij die aan Opdrachtgever overleggen. Indien blijkt dat een chauffeur geen verklaring of een negatieve verklaring overlegt, dan dient Opdrachtnemer de betreffende chauffeur uit de chauffeurspool te halen en door een andere chauffeur te vervangen. De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever hiervan op de hoogte. Kosten van VOG en/of het verwisselen van (een) chauffeur(s) ten behoeve van de chauffeurspool komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat de in te zetten chauffeurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hebben en affiniteit hebben met de te vervoeren doelgroep. • zich, indien zij passagiers komen ophalen, op verzoek legitimeert door middel van zijn/haar chauffeurspas. • beschikken over goede sociale vaardigheden en een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal. • kennis hebben van en beschikken over schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal. • in staat zijn basis BHV taken uit te voeren. • een rustige rijstijl hebben, representatief zijn en een verzorgd uiterlijk hebben. • beschikken over een gedegen kennis van het vervoergebied waarop zij worden ingezet. • voor vertrek controleren of de passagiers zitten en/of de veiligheidsgordels vastzitten, de kindersloten vastzitten en, indien van toepassing, de bevestigingsgordels van de rolstoelen vastzitten.

Nr.	Omschrijving eis
	<ul style="list-style-type: none"> indien de motor draait of de contactsleutel in het voertuig aanwezig is, de passagier(s) nooit alleen in het voertuig achterlaat.
E-15.2	<p>Indien de passagier tijdens het Vervoer aangeeft het vervoermiddel per direct te willen verlaten, zet Opdrachtnemer hem/haar altijd af op een veilig punt binnen de bebouwde kom, bij voorkeur bij een politiebureau en zoekt Opdrachtnemer direct contact met de Aanvrager van de betreffende rit.</p> <p>In verband met het milieu en ter voorkoming van geluidsoverlast is het niet toegestaan de motor van de taxi/bus stationair te laten draaien voor het vertrek.</p>
E-15.3	<p>Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtgever het recht heeft om een door Opdrachtnemer ingezette chauffeur per direct te verwijderen van de Locatie dan wel een chauffeur de toegang tot een Locatie te onthouden. Dit om moverende redenen van Opdrachtgever, welke schriftelijk kenbaar zullen worden gemaakt. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn plicht volledig aan de overeengekomen eisen te (blijven) voldoen. De betreffende chauffeur mag alleen na expliciete goedkeuring van Opdrachtgever op een andere Locatie worden ingezet. Opdrachtnemer verklaart dat zij in een dergelijke situatie zorg draagt voor een adequate en kosteloze vervanging van de chauffeur.</p>
E-16.1	<p>Inzet Voertuigen</p> <p>Opdrachtnemer verklaart dat op de in te zetten voertuigen geen reclame aanwezig is anders dan de firmanaam en NAW-gegevens van de firma. Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten voertuigen schoon (zowel van binnen als van buiten), goed onderhouden, rookvrij en voorzien zijn van een complete en adequate EHBO-doos, een periodiek goedgekeurde brandblusser en (meerdere) noodhamer(s).</p>
E-16.2	<p>Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten voertuigen beschikken over goed werkende communicatiemiddelen en te allen tijde bereikbaar zijn voor het centrale coördinatiepunt van Opdrachtnemer.</p>
E-16.3	<p>Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten voertuigen gedurende de winterperiode in het kader van de veiligheid worden voorzien van winterbanden.</p>
E-16.4	<p>Opdrachtnemer verklaart dat alle in te zetten voertuigen beschikken over een navigatiesysteem.</p> <p>NB: gegeven de ligging is het voor een aantal COA locaties zaak juist geen gebruik te maken van het navigatiesysteem. Dit geeft Opdrachtgever aan.</p>
E-16.5	<p>Opdrachtnemer verklaart dat de zittingen van alle in te zetten voertuigen voor specifiek het COL/POL vervoer en verder op verzoek zijn voorzien van kunststof/plastic hoezen. Een en ander is noodzakelijk op grond van de mogelijke aanwezigheid van een vorm van besmettelijke ziekte binnen de te vervoeren doelgroep.</p> <p>In bijlage 2 bij dit Programma van Eisen heeft Opdrachtgever een informatiesheet ter nadere toelichting bijgevoegd.</p> <p>In bijlage 3 bij dit Programma van Eisen heeft Opdrachtgever eveneens</p>

Nr.	Omschrijving eis
	informatie opgenomen over het voorkomen van een TBC besmetting.
E-16.6	<p>Opdrachtnemer verplicht zich verder tot continue inspanning ter verbetering van de dienstverlening en de prestaties op het gebied van het milieu.</p> <p>Hierbij richt Opdrachtnemer zich concreet op het:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'schoner' maken van in te zetten voertuigen; • periodiek trainen van rijdend personeel (chauffeurs) in veilig en zuinig rijden; • participeren in pilots met alternatieve brandstoffen indien de situatie zich voordoet; • voorkomen van onnodige hinder en vervuiling op onderhouds- en tanklocaties; • aanleggen van milieucriteria bij de inkoop van milieurelevante producten en diensten.
E-17	<p>Maatregelen in geval van onvoldoende presteren</p> <p>Indien Opdrachtnemer onvoldoende presteert, oftewel herhaaldelijk niet voldoet aan hetgeen in dit Programma van Eisen is gesteld, dient hij op eerste verzoek van contractmanager van Opdrachtgever een verbeterplan in te dienen. Dit plan bevat ten minste een analyse van de reden van onvoldoende presteren en een voorstel om dit structureel te verbeteren, inclusief een tijdlijn om de verbetering te realiseren. Na goedkeuring van Opdrachtgever voert hij dit plan uit.</p> <p>Indien Opdrachtnemer blijvend tekortschiet, volgt een schriftelijke ingebrekestelling en kan Opdrachtgever maatregelen nemen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het niet toekennen van een voorgestelde prijsindexering; • Het opschorten van betalingsverplichtingen; • De uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden opdragen; • Het niet verlengen van de Overeenkomst; • De Overeenkomst zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst eenzijdig geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtnemer; <p>Bij geen van deze maatregelen is Opdrachtgever tot enige schadevergoeding gehouden. Tevens doen de maatregelen geen afbreuk aan eventuele aan Opdrachtgever verder toekomende rechten, daaronder begrepen het recht van Opdrachtgever op volledige schadevergoeding.</p>
E-18	<p>Implementatieplan en procedurebeschrijving</p> <p>Opdrachtnemer verklaart invulling te zullen geven aan het implementatieplan zoals dat door hem is voorgesteld bij het indienen van zijn Inschrijving en zoals dat na gunning definitief is afgestemd.</p> <p>Ten behoeve van de Aanvragers is een duidelijke handleiding opgesteld waarin de overeengekomen bestel – en werkwijze helder uiteen zijn gezet.</p> <p>Opdrachtnemer dient voor zowel het COA als de IND één projectleider aan te stellen, die gedurende het gehele implementatietraject als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs</p>

Nr.	Omschrijving eis
	<p>dezelfde projectleider te zijn.</p> <p>Van deze projectleider wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door of in opdracht van Opdrachtgever. De als onderdeel van de Inschrijving voorgestelde projectleider dient daadwerkelijk te worden ingezet. Vervanging is uitsluitend mogelijk na goedkeuring door Opdrachtgever. Indien daar sprake van is, dient de vervanging voor wat betreft kwalificaties en competenties gelijkwaardig te zijn.</p> <p>Voor de implementatie kunnen aan Opdrachtgever geen separate kosten in rekening worden gebracht.</p>

Bijlage 1 Inrichting contractmanagement en -beheer

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Informatiesheet scabiës

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Informatiesheet Tuberculose

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage Uitwerking Contractmanagement en -beheer

Contractmanagement binnen het IUC-Vk ontwikkelt en onderhoudt relaties met de gecontracteerde leveranciers van de Vreemdelingenketen, om voortdurend de optimale match te waarborgen tussen de dienstverlening van de leverancier en de behoefte van de organisatie, teneinde daarmee een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van de Vreemdelingenketen.

1.1 Rollen

Bij de uitvoering van contractmanagement zijn verschillende partijen betrokken, o.a. de contracteigenaar, de leverancier, de klant en uiteraard de contractmanager.

Afhankelijk van het strategisch belang van een bepaald contract zullen contracteigenaar en contractmanager in meer of mindere mate invulling geven aan het contractmanagement. De verschillende directies moeten worden betrokken bij het vormgeven van het contractmanagement. De specifieke afspraken zullen middels DVO's worden vastgelegd.

De volgende rollen zijn te onderscheiden:

- 1) Contracteigenaar
- 2) Contractbeheer
- 3) Contractmanager/ Leveranciersmanager
- 4) Contractadministrateur
- 5) Leverancier
- 6) Klant

De definities van de rollen komen verder aan bod in de volgende paragraaf.

1.2 Kerntaken contract- en leveranciersmanagement

Om de doelstellingen te kunnen bereiken zijn een aantal kerntaken benoemd:

- Contractmanagement en bewaking (onder andere verlenging, beëindiging, uitnutting, conformiteit);
- Toezicht houden op naleving afspraken in eigen organisatie (contract compliance);
- Faciliteren van de opdrachtgevers/ klanten door enerzijds het opstellen van handleidingen en anderzijds door het begeleiden van budgethouders bij de uitnutting van het contract;
- Geven van feedback, advies en begeleiding aan leveranciers middels periodiek overleg, dan wel indien noodzakelijk door direct contact;
- Het continu op de hoogte blijven van marktontwikkelingen;
- Prestatiemeting en beoordeling contractpartijen (aan de hand van kritische prestatie indicatoren en/of op te stellen SLA's, inclusief het toezien op afspraken inzake duurzaamheid en social return);
- Optimaliseren leveranciersbestand en contracten in de toegewezen categorieën;
- Lessons learned voor aanbestedingstrajecten, inclusief participatie in aanbestedingstrajecten.

1.3 Definities

1.3.1

Definities rollen

Contracteigenaar = de klant, veelal de budgethouder, vaak de grootste gebruiker, meestal de opdrachtgever.

Contractbeheer = de inhoudskundige(n) op het gebied van de dienstverlening / het product. Hoeder van het PvE, accountmanager die namens de eigenaar betrokken is bij het contractmanagement.

Contractbeheer bestaat uit een of meerdere functionarissen die onderdeel uitmaakt/uitmaken van de unit of dienst en als inhoudsdeskundige betrokken is bij de uitnutting van de overeenkomst. Veelal is dit een specialist die nauw betrokken is (geweest) bij de samenstelling van het PvE en samen met de contractmanager zorgt voor het actueel houden van dat PvE. Sluit namens de contracteigenaar aan bij met name het tactisch overleg en is voor de gebruikers de inhoudsdeskundige en vraagbaak.

Contractbeheer maakt bij voorkeur onderdeel uit van het implementatieteam na afloop van de aanbesteding en kan zelfs aangesteld worden als implementatiemanager.

Contractmanager = de verantwoordelijke inkoper die het contract managet, regievoerder vanuit contractmanagement.

De contractmanager wordt op basis van specifieke materiekennis gevraagd om taken gedurende de looptijd van het contract uit te voeren. De contractmanager is meestal al bij de aanbesteding betrokken geweest als collega van de inkoper die belast is met de aanbesteding. Dit zal nog verder terugkomen in de procesbeschrijvingen. Door de aard en de omvang van de contracten wordt de contractmanager verantwoordelijk voor het beheren van een contract met een omzet van vaak ettelijke miljoenen euro's. Het is dus van groot belang dat een contractmanager hiervoor over de juiste eigenschappen beschikt.

Leveranciersmanager = spin in het web tussen leverancier en klant en vertegenwoordiger voor de organisatie. Met contractmanager, wordt eveneens de leveranciersmanager bedoeld.

Contractadministrateur = degene die de contractadministratie verzorgt, is belegd bij operationele inkoop.

Leverancier = levert goederen en/ of diensten in ruil voor geld.

Klant = interne afnemer van goederen en diensten. Dit kan op verschillende niveaus: Client (directie), Customer (de budgethouder) en Consumer (gebruiker) zijn.

1.3.2

Definities algemeen

Contract = fysiek en dynamisch document met concrete afspraken. Kent de volgende soorten: strategische-, hefboom-, knelpunt- en routinecontracten.

De inhoud en vorm van contractmanagement is afhankelijk van het soort contract. Ieder contract is ten principale door een jurist van het IUC getoetst.

Contractmanagement = het proces waarbij op basis van verkregen input, getekende contracten en wijzigingen hierop eenduidig worden vastgelegd, beheerd en bewaakt, teneinde volledige benutting van contracten te faciliteren en managementrapportages te genereren.

Het proces van systematisch en efficiënt besturen van de contractcreatie tot en met de beëindiging en het analyseren met als doel het maximaliseren van de operationele en financiële leveranciersprestatie en reductie van de risico's.

Contractmanagement maakt het mogelijk risico's en kosten beter beheersbaar te maken en de prestaties van leveranciers te managen en te verbeteren.

Deze eenheid verzorgt het centrale contractbeheer en -management ten behoeve van de klant en leverancier. De contractmanager voert eveneens het leveranciersmanagement uit. Hij schakelt daarbij tussen de interne klant en de leverancier, onder meer bij problemen bij de contractuitvoering.

Contractbeheer = heeft als doel de interne organisatie te voorzien van voldoende inzicht in lopende contracten en de juiste contractafspraken en informatie, door middel van het voeren van een daartoe bestemde administratie.

Contractadministratie = juiste informatie op het juiste moment op de juiste plaats.

Contractmanagementtool = ondersteunende applicatie.

Leveranciersmanagement = houdt zich bezig met de analyse, planning, implementatie en beheersing van de activiteiten die gericht zijn op het ontwikkelen, uitbreiden en onderhouden van relaties met de leveranciersmarkt ter bevrediging van de inkoopbehoefte op korte en lange termijn van een onderneming op zodanige wijze dat de concurrentiepositie van de onderneming wordt versterkt.

Leveranciersmanagement is een rol die niet alleen bij de Contractmanager belegd is, maar ook deels bij de klant ligt (bijv. bij product-specifieke zaken (Asiel), opleidingen (KLC)), of zelfs bij een ander ministerie (bijv. departementale contracten waar wij deelnemer zijn).

Leveranciersprestatiemeting = het meten en beoordelen van de prestaties van een leverancier op basis van vooraf gestelde criteria.