

Bijlage 11 Programma van Eisen – begeleid aangepast leerlingenvervoer per besloten bus

In dit Programma van Eisen staat waaraan het vervoer moet voldoen. De eisen gelden voor al het vervoer, tenzij we anders zeggen. De gemeente is Opdrachtgever. De vervoerder is Opdrachtnemer. Bij elke eis staat wat u moet regelen of doen.

1. Algemene omschrijving

- Het vervoer lijkt zoveel mogelijk op openbaar vervoer: leerlingen stappen in en uit bij een halte en er is een dienstregeling.
- In elk voertuig rijdt een begeleider mee die in dienst is van de vervoerder
- Een tweede begeleider die ook in dienst is van de vervoerder gaat nu bij twee routes. Er gaat geen derde begeleider mee.
- Meestal stappen leerlingen bij de halte bij school uit. Soms mag de bus van de busbaan af en dichterbij school stoppen.
- Voor het vervoer wordt gebruik gemaakt van busbanen en OV-faciliteiten. Daarvoor gelden regels en normen (ook ongeschreven) om samen met het reguliere OV de infrastructuur te gebruiken. Zie hiervoor bijlage 14. De gemeente informeert de vervoerder vóór de start over de actuele afspraken.
- De vervoerder houdt jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek bij de ouders

2. Eisen aan de voertuigen

- Gebruik touringcars of (voormalige) lijndienstbussen met genoeg zitplaatsen. De voorkant van alle voertuigen heeft dezelfde kleur voor herkenbaarheid. Voertuigen zien er netjes uit, zijn betrouwbaar en comfortabel, schoon van binnen en rookvrij.
- Voertuigen zijn geschikt voor busbanen.
- Er zijn genoeg voertuigen om de huidige en toekomstige vraag te rijden bij uitbreiding van het aantal routes.
- Er zijn vasthoudbeugels bij elke stoel en voldoende sta-, grip- en geleidestangen.
- Voertuigen zijn herkenbaar voor leerlingen (bijv. “schoolvervoer” met een symbool), in afstemming met de gemeente.
- Stoelen zonder bescherming vóór zich hebben veiligheidsgordels, ook als de wet dit niet eist. Verder zijn gordels aanwezig waar de wet dit verplicht of waar het individuele gedrag van een leerling dit nodig maakt.
- Er is een doorlopende inzittendenverzekering met een landelijke, gebruikelijke dekking voor personenvervoer.
- Iedere leerling heeft een zitplaats (geen gedeelde stoelen).
- Er is goede verwarming door de hele bus, een brandblusser en een EHBO-doos.
- Alle voertuigen voldoen minimaal aan Euro 6.
- De vervoerder beschikt over actuele routelijsten met per leerling: naam, huisadres, twee noodnummers, schooladres en bijzonderheden. De lijsten zijn direct toegankelijk en leesbaar, bijvoorbeeld bij een incident.

- Reclame in/op de bus is niet toegestaan (behalve de handelsnaam van de vervoerder).
- Alle voertuigen voldoen aan alle relevante wetten.
- De gemeente mag voertuigen inspecteren op alle punten uit dit Programma van Eisen.
- In de bus hangen pictogrammen met de huisregels.
- Blijken de voertuig-eisen in de praktijk onvoldoende, dan kan de gemeente nadere eisen stellen in overleg met de vervoerder.

3. Eisen aan chauffeurs en begeleiders

- VOG: chauffeurs en begeleiders hebben bij de start een recente VOG (max. 2 maanden oud). Op verzoek van de gemeente vraagt de vervoerder binnen 2 werkdagen een nieuwe VOG aan en levert die zo snel mogelijk aan. Bij de eerste verlenging van het contract opnieuw een recente VOG.
- Zonder actuele VOG mag iemand niet worden ingezet. Kosten zijn voor de vervoerder.
- Per rit is er altijd een vaste chauffeur en vaste begeleider.
- Afwijken mag alleen bij ziekte, vakantie of ontslag van de vaste kracht.
- Er is een vaste vervangerspool en een protocol voor goede overdracht bij vervanging.

Chauffeurs en begeleiders:

- zien erop toe dat nooit wordt gerookt (ook niet in zicht van leerlingen);
- zijn correct gekleed en herkenbaar als medewerker;
- voldoen aan wetten en cao;
- hebben een geldig certificaat voor (levens)reddend handelen van een erkende opleider;
- beheersen de Nederlandse taal;
- hebben kennis van de doelgroep en volgen zo nodig bijeenkomsten/cursussen op aanwijzing van de gemeente (max. 2 dagdelen per jaar);
- zorgen voor rust en orde in het voertuig;
- hebben training 'Het Nieuwe Rijden' of gelijkwaardig afgerond;
- kennen het wegennet of gebruiken een systeem om onnodig omrijden te voorkomen;
- zorgen voor veilig en comfortabel vervoer.

Dienstverlening:

- klantvriendelijk en dienstverlenend;
- rijstijl houdt rekening met beperkingen van leerlingen;
- leerlingen helpen bij in- en uitstappen;
- deuren sluiten en zorgen voor warme overdracht aan school of bij de halte (niet tot in het lokaal). Als warme overdracht bij de halte niet lukt, meldt de vervoerder dit aan de gemeente. Uitzonderingen zijn individueel mogelijk via de gemeente.

Sommige leerlingen hebben individuele begeleiding (maatje). Dit zijn vrijwilligers die de gemeente aanwijst.

4. Eisen aan de ritplanning

- Dit vervoer wordt niet gecombineerd met ander vervoer.
- Vindt de gemeente dat begeleid busvervoer niet meer passend is, dan kan de leerling naar taxivervoer of een andere regeling uit de Verordening leerlingenvervoer.
- De gemeente bepaalt combinatiebeperkingen per leerling(groep) en geeft dit door in de leerlingenlijst of via mutaties.
- Elke leerling: ophalen bij de halte en afzetten bij school.
- Na school: ophalen bij school en afzetten bij de halte.
- Aankomst school: 5–15 minuten vóór aanvang; de vervoerder wacht tot de school open is.
- Na schooltijd: ophalen binnen 15 minuten (de gemeente kan deze marge per school verkorten).
- Reistijd: vertrek halte ↔ aankomst school (en omgekeerd) is maximaal 60 minuten per rit.
- Het middagadres kan soms anders zijn dan het ochtend-ophaaladres; de gemeente geeft dit door.
- Efficiënt plannen: zo weinig mogelijk voertuigen en voertuigen zo vol mogelijk, binnen de grenzen van dit programma van eisen.
- Schoolplan/rooster is leidend. Afwijken alleen in overleg met de gemeente.
- Houd rekening met de ontheffing voor busbanen in Almere.
- Rijd via een vaste route, behalve bij bijzondere omstandigheden (bijv. omleiding).
- Leerlingen hebben bij voorkeur een vaste plaats en, waar vervoerkundig mogelijk, vaste ritten (tijd, voertuig, mede-passagiers, begeleider, chauffeur).
- Hulphonden (SOHO, blindengeleide e.d.) mogen meereizen. De gemeente betaalt hier geen extra kosten voor.
- Geen ongeautoriseerde passagiers: alleen leerlingen, medewerkers van de vervoerder (begeleiding/opleiding) of gemeente (controle), en dan alleen met toestemming van de gemeente.
- De chauffeur levert alleen de afgesproken dienstverlening; afwijken mag alleen voor veiligheid en een goede uitvoering.

5. Op- en overstapplaatsen

- Uitgangspunt: opstapplaatsen (geen deur-tot-deur vervoer).

Opstapplaatsen:

- bij voorkeur een stadsbushalte aan de rechterkant van de weg;
- veilig bereikbaar via normale wandelroutes;

- korte loopafstand;
- veilig ingericht;
- vooraf ter goedkeuring aan de gemeente voorgelegd.

Overstapplaatsen:

- maximaal één overstap tussen huis en school (of v.v.);
- voertuigen wachten op elkaar; de overstap is onder toezicht en verantwoordelijkheid van de vervoerder;
- maximale wachttijd 5 minuten;
- huidige overstapplaats: parkeerterreinen aan de Muziekdreef bij voetbalvereniging AS80 in Almere;
- overstapplaatsen worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd.

De vervoerder regelt een veilig opvangadres als een leerling niet kan worden overgedragen aan ouders op de halte.

6. Planning afstemmen met de gemeente

- De vervoerder maakt een routeplanning op basis van dit bestek en de bijlagen en levert die uiterlijk 2 weken vóór de start indicatief aan de gemeente.
- Uiterlijk 2 weken na de start levert de vervoerder de definitieve planning ter goedkeuring aan.
- De gemeente kan de uitvoering controleren (bijv. via steekproeven).
- Actuele routes levert de vervoerder op verzoek zo spoedig mogelijk aan (leerling- en voertuiggegevens, vertrek- en aankomsttijden).

7. Eisen aan de communicatie (algemeen)

- Minimaal 2 keer per jaar en zo vaak als nodig: overleg tussen vervoerder en gemeente (o.a. klachtenoverzicht, maatregelen, onvolkomenheden).
- In het begin kan het vaker zijn. De gemeente maakt een verslag met actielijst.
- Voor de uitvoering wijst de vervoerder één vaste contactpersoon en één vaste vervanger aan.
- De contactpersoon is voldoende bevoegd, kan direct antwoorden (o.a. “waar is het voertuig?”) en is bereikbaar ma-vr 08:30–17:00 (behalve feestdagen). De gemeente wijst tijdens implementatie haar aanspreekpunt aan.
- De vervoerder informeert actief alle betrokkenen en is goed bereikbaar.
- Bij de start van het schooljaar of een nieuwe route is iedereen goed geïnformeerd; ook daarna blijft de vervoerder bereikbaar.

- De vervoerder geeft de gemeente (digitaal, in Excel) inzicht in routes: leerlingen, scholen, locaties (dependances, stages, BSO), afspraken, chauffeur, type voertuig (incl. kenteken), en verwachte in-/uitstaptijden.

8. Communicatie bij de start van het schooljaar

- Na aanmelding door de gemeente ontvangt de ouder/verzorger uiterlijk 1 week vóór de start schriftelijk (of per e-mail als de gemeente dat wil) bericht dat de leerling is opgenomen.
- Uiterlijk 1 week vóór de start geeft de vervoerder schriftelijk (of per e-mail) de ophaal-/thuisbrengtijden en de ziekmeldprocedure (volgens de gezamenlijke brochure met huisregels).

9. Communicatie bij instroom tijdens het schooljaar

- Bij tussentijdse instroom informeert de vervoerder de ouders direct.
- De vervoerder geeft schriftelijk de ophaaltijd en de ziekmeldprocedure (volgens de brochure).

10. Communicatie voor alle leerlingen (bereikbaarheid)

- Op rijdagen is de centrale telefonisch bereikbaar van 07:00 (of 30 min vóór de eerste rit als die vóór 07:30 start) tot 1 uur na afzetten van de laatste leerling thuis.
- Voor mutaties gebruikt de vervoerder één telefoonnummer en één e-mailadres. Belkosten zijn maximaal lokaal tarief.
- Communicatie met doven/slechthorenden is mogelijk via passende middelen (bijv. e-mail). Bij taalproblemen vindt communicatie ook schriftelijk plaats.
- Snel contact met een medewerker moet mogelijk zijn.
- Naast telefoon en e-mail biedt de vervoerder een webapp voor ziek-/afmeldingen. De vervoerder waarborgt de veiligheid van de app en beschermt persoonsgegevens. De gemeente heeft ook toegang.
- Medewerkers van de centrale zijn klantvriendelijk, servicegericht, deskundig en beheersen het Nederlands.
- De vervoerder stelt samen met de gemeente een brochure op met afspraken/regels, en zorgt voor productie en verspreiding.
- De centrale kent specifieke vervoersbehoeften en stemt de inzet van voertuigen daarop af.
- Gemeente en vervoerder nemen zo nodig samen deel aan overleggen met scholen en andere partijen.
- Afwezigheid wordt samen gesignaleerd in het belang van het kind; de gemeente ontvangt signalen bij langdurige afwezigheid/ziekte en afwezigheid rond vakanties.

11. Melding van incidenten

- Bij incidenten tijdens of rond het vervoer (bijv. verkeersongeval, getuige zijn van ernstig ongeval, geweld in de bus) of problemen met kinderen informeert de vervoerder zo snel mogelijk de ouders van de betrokken leerling(en).
- Bij een incident op de heenreis informeert de vervoerder ook zo snel mogelijk de school.
- Incidenten worden binnen 1 uur gemeld aan de gemeente.
- Bij problemen met kinderen meldt de chauffeur dit direct aan de vervoerder; die informeert daarna de juiste personen.
- De begeleider maakt vóór de start van elk schooljaar kennis met ouders en leerlingen en overhandigt de brochure met regels; dit doet hij/zij ook bij nieuwe leerlingen in de loop van het jaar. De kennismaking is in de werkweek vooraf (niet in het weekend), tenzij ouders uitdrukkelijk anders willen.

12. Administratie en tariefstelling

- Uitgangspunt: de gemeente betaalt een vast bedrag per voertuig per schooldag (all-in voor alle werkzaamheden, materieel en personeel die nodig zijn volgens dit Programma van Eisen).
- Op iedere bus is een begeleider aanwezig. Dit is onderdeel van het all-inn bedrag).
- De gemeente kan op bussen met meer dan 25 reizigers een tweede begeleider nodig vinden. Dit is nu bij twee bussen. Voor deze tweede begeleider ontvangt de vervoerder een vaste vergoeding van Euro 167,00 (exclusief BTW, prijspeil 2026) per begeleider per dag.
- Alleen werkelijk gereden routes worden afgerekend.
- Tarieven zijn prijspeil 2026. Indexering van de tarieven gebeurt telkens op 1 januari volgens de NEA-index kostenontwikkelingen groepsvervoer per touringcar (2027 de index van januari 2027; 2028 die van januari 2028; enz.).
De vervoerder dient 1 maand vooraf de nieuwe tarieven in.
- Prijswijzigingen gelden pas na schriftelijke goedkeuring van de gemeente.
- Extra inzet door uitval van een voertuig wordt niet extra in rekening gebracht.
- Facturatie: binnen 10 dagen na afloop van de kalendermaand. Vorm (bijv. digitaal) en layout van de factuur in overleg met de gemeente. De factuur is controleerbaar en bevat als bijlage: periode, routes, leerlingen en bestemmingen.
- De gemeente kan de administratiemethodiek tijdens het contract wijzigen.
- De factuur voldoet aan de algemene inkoopvoorwaarden, artikel 9.
- Op eerste verzoek voert de vervoerder binnen 4 weken een accountantscontrole uit op alle ingediende facturen en levert die aan (kosten voor de vervoerder).

13 Mutaties:

- Structureel: via de gemeente; incidenteel (ziek-/betermeldingen): via ouders/vertegenwoordigers;
- Mutaties van de gemeente worden zo snel mogelijk en binnen 5 werkdagen doorgevoerd;
- De gemeente is haar eigen ICT oplossingen aan het aanpassen. Dit kan betekenen dat de gemeente mutaties anders gaat verwerken in de toekomst. Vervoerder en gemeente trekken hier samen proactief in op;
- Op verzoek van de gemeente verwerkt de vervoerder leerling-/adreswijzigingen in de planning;
- De bij het bestek gevoegde leerlingenlijst is een momentopname; aantallen en samenstelling wijzigen altijd. De gemeente geeft zo snel mogelijk inzicht, maar geen garanties en compenseert omzetsdalingen niet.
- Indien nodig reist er een extra begeleider mee met een (groep) leerling(en); de vervoerder stelt een plek beschikbaar.
- De routeplanning is voor de gemeente beschikbaar en realtime te raadplegen.
- AVG: de vervoerder en alle betrokken partijen houden zich aan de AVG en sluiten een verwerkersovereenkomst met de gemeente (zie bijlage 6). Gegevens worden alleen gebruikt voor dit doel en niet met derden gedeeld (anders dan de gemeente).
- De centrale beschikt over registratiesoftware die alle gevraagde data volgens gemeentelijke/accountants-richtlijnen kan produceren. De vervoerder verzamelt, registreert en bewaart de gevraagde data in een database voor analyse en controle.

14. Klachten

- De vervoerder is het eerste aanspreekpunt. Snel en direct reageren is belangrijk; de leerling staat centraal.
- Er is onderscheid tussen meldingen (incidenteel, zoals ruzie, slechte vervanging, verkeerd voertuig) en klachten. Meldingen handelt de vervoerder af en registreert hij. Onopgeloste meldingen kunnen klachten worden.
- Klachten kunnen telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij de vervoerder. Afhandeling schriftelijk binnen 4 werkdagen (termijn start bij melding/ontvangst).
- Klachten bij de gemeente worden doorgestuurd naar de vervoerder; die reageert binnen 4 dagen per e-mail aan de gemeente. Is de indiener niet tevreden, dan kan de gemeente de klacht alsnog behandelen.
- De vervoerder registreert van elke melding/klacht o.a.: naam/adres klager en leerling, datum indiening, datum afdoening, aard, ritdatum en tijd, wijze en resultaat afhandeling, genomen maatregelen, en (indien van toepassing) reden van ontevredenheid.
- De gemeente heeft realtime, online inzicht in de registratie.
- De gemeente ontvangt tegelijk met de klager een kopie van de afhandeling.

15. Sancties bij niet-naleven

- Eerst volgt een officiële waarschuwing met een door de gemeente te noemen hersteltermijn.
- Reageert de vervoerder niet adequaat, dan kan de gemeente een boete opleggen tot maximaal 25% van de laatst ingediende factuur (wordt ingehouden op de maandbetaling).
- Helpt dit niet, dan kan de gemeente de overeenkomst ontbinden (zonder schadeplicht) en eventuele meerkosten verhalen.
- De gemeente mag betalingen opschorten als zij vindt dat niet of onvoldoende volgens het aanbestedingsdocument en voorwaarden wordt uitgevoerd.
- Deze paragraaf gaat vóór op het boetebeding in de Algemene Inkoopvoorwaarden.

16. Cao en keurmerk

De gemeente wil geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden. De vervoerder (en onderaannemers) houden zich aan de geldende cao's.

De vervoerder en alle betrokken vervoerders hebben bij start en gedurende het contract Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland.

17. Proeftuinen

- De gemeente kan tijdens de looptijd van de overeenkomst met delen van het vervoer experimenteren om het anders te organiseren (vraag en aanbod). Dit gebeurt bij voorkeur samen met de vervoerder.
- Is een proeftuin niet samen uitvoerbaar, dan kan de gemeente tijdelijk leerlingen uit de opdracht halen en bij een andere onderneming onderbrengen. Mutaties zijn beperkt en leiden niet tot wezenlijke contractwijzigingen in de zin van de Aanbestedingswet 2012.
- Als een proeftuin slaagt, gaat de vervoerder deze leerlingen vervoeren volgens de afspraken uit de proeftuin. De proeftuin wordt dan onderdeel van de opdracht.