

**Programma van Eisen
Leerlingenvervoer Taalklas
Gemeente Apeldoorn
2026**



Inhoud

1. Opdracht	4
1.1. Beschrijving van de opdracht	4
1.1.1. Opstappunten	4
!Onverwacht einde formule	
1.3. Begin- en einddatum opdracht	4
2. Uitvoering	5
2.1. Ritplanning	5
2.2. Nieuwe aanmeldingen en bestemmingen	5
2.3. Ophaal-en brengtijden	5
2.4. Vaste structuur	5
2.5. Begeleiding	5
3. Personeel	6
3.1. Onderaannemers	6
3.2. Chauffeurs	6
3.3. Algemeen	7
3.3.1. Dienstverlening	7
3.3.2. Rolstoelvervoer	7
3.4. Vast aanspreekpunt en overige personeel	8
3.5. Naleving cao	8
4. Materieel	8
4.1. Voertuigtypen	8
4.2. Voertuigeisen	8
4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	9
5. Communicatie	9
5.1. Bereikbaarheid centrale	9
5.2. Communicatie tijdens de uitvoering	9
6. Klachten en meldingen	9
6.1. Klachten	9
6.1.1. Aannee en registratie	9
6.1.2. Afhandeling	10
7. Registratie en evaluatie	10
7.1. Ritadministratie	10
7.2. Evaluatie	10

8. Financieel	11
8.1. Vergoeding	11
8.2. Facturering en betaling.....	11

1. Opdracht

De gemeente Apeldoorn wenst een raamovereenkomst af te sluiten voor het vervoer van vluchtelingenkinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar naar de taalklas. De leerlingen verblijven op diverse opvanglocaties binnen de gemeente, waaronder centrale opvanglocaties, particuliere adressen en zelfstandige woonruimten. Het vervoer vindt plaats tussen deze locaties, opstappunten in de gemeente (inclusief dorpen), en de onderwijslocatie.

1.1. Beschrijving van de opdracht

Het betreft het vervoer, maximaal 5 schooldagen per week, met uitzondering van de schoolvakanties en studiedagen, van leerlingen van diverse opvanglocaties naar de taalklas binnen de gemeente Apeldoorn

Het aantal leerlingen en het aantal opstaplocaties variëren gedurende de looptijd van de opdracht. De vervoersbehoefte is afhankelijk van de instroom en doorstroom van leerlingen en wordt periodiek afgestemd met de gemeente. Flexibiliteit in planning en uitvoering is daarom essentieel.

Diverse opstaplocaties verdeeld over de gemeente Apeldoorn, waaronder:

- | | | |
|------------------------|-------------------------|-------------------|
| • Christiaan Geurtsweg | Christiaan Geurtsweg 10 | 7335 JV Apeldoorn |
| • Schopenhauerstraat | Schopenhauerstraat 111 | 7323 LV Apeldoorn |
| • Deventerstraat | Deventerstraat 184 | 7321 CG Apeldoorn |

Naar:

Onderwijslocatie:

- | | | |
|---------------------------|---------------------|-------------------|
| • Wereldschool De Vlinder | Markerichtersveld 1 | 7327 JH Apeldoorn |
|---------------------------|---------------------|-------------------|

1.2. Omvang opdracht

Het aantal leerlingen, de opvanglocaties, opstappunten en schoollocaties variëren voor aanvang en gedurende de contractperiode.

Het is niet mogelijk om te voorspellen wat de omvang van het aantal te vervoeren leerlingen zal zijn. Deze situatie wordt in belangrijke mate beïnvloed door de onvoorspelbare ontwikkelingen in het conflict in Oekraïne en de fluctuerende instroom van vluchtelingen naar Nederland.

Op basis van de ervaringen van de afgelopen periode zal dat gemiddeld 20 leerlingen per schooldag moeten worden vervoerd, vanuit meerdere opstaplocaties naar de taalklas.

Een minimum aantal leerlingen kunnen wij niet garanderen.

Op de peildatum januari 2026 is het leerlingenaantal als volgt:

Opstaplocaties:

- | | |
|------------------------|--------------|
| • Christiaan Geurtsweg | 8 leerlingen |
| • Schopenhauerstraat | 1 leerling |
| • Deventerstraat | 1 leerlingen |
| • Particulier adres | 2 leerlingen |

1.3. Begin- en einddatum opdracht

De looptijd van de raamovereenkomst is start 1 augustus 2026 met een einddatum op 31-7-2030.

Uiterste einddatum van de overeenkomst is 31-07-2030 en eindigt van rechtswege. De gemeente geeft geen afnamegaranties. De opdracht stopt in ieder geval als er geen vluchtelingenkinderen die in een opvanglocatie verblijven meer deelnemen aan het vervoer.

2. Uitvoering

2.1. Ritplanning

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt na gunning van de overeenkomst door de gemeente aangereikt. Het betreft onder andere de ophaal / afzetadressen en tijden. Ophaaltijden en afzettijden van verblijfsadressen van de kinderen worden door de vervoerder zelf naar ouder/verzorger/opvanglocaties gecommuniceerd.

2.2. Nieuwe aanmeldingen en bestemmingen

De opdrachtnemer is verplicht de door de gemeente nieuw aangemelde opvanglocaties / onderwijslocaties het vervoer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, te organiseren. Een medewerker van team Leerlingenvervoer stuurt de gegevens naar de opdrachtnemer.

2.3. Ophaal-en brengtijden

Beide onderwijslocaties beginnen om 8.45 uur en eindigen om 14.15 uur. Indien nodig kunnen de tijden worden aangepast. Begintijd moet liggen tussen 8.00 en 9.00 uur en de eindtijd is 14.15 uur. De maximale rijtijd bedraagt xx minuten.

2.4. Vaste structuur

Omdat rust, structuur en duidelijkheid belangrijk is binnen het routegebonden vervoer, is de wens van de gemeente om zoveel mogelijk vaste chauffeurs per route in te zetten. Bij wisselingen van chauffeurs dienen alle betrokkenen, met name de vaste contactpersonen van de opvanglocatie, in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.

2.5. Begeleiding

In de basis is er geen begeleiding aanwezig vanuit de gemeente. Indien dit nodig blijkt te zijn gaat de opdrachtnemer in overleg met de gemeente.

2.6. Verbod in het voertuig

De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur rookt niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wacht-momenten voor, tijdens en na de rit.

- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs, medicijnen etc. die de

rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.

- De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet Personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit Personenvervoer.
- De gemeente kan, eventueel per route, aanvullende gedragsregels bepalen.

3. Personeel

3.1. Onderaannemers

De inzet van onderaannemers is toegestaan. Het is echter niet toegestaan om onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten. Alle onderaannemers moeten op de hoogte zijn van de eisen binnen deze opdracht en moeten voldoen aan deze uitvoeringseisen. De gecontracteerde is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers opdrachtnemer.

Indien er onderaannemers worden ingezet, dient dit altijd van te voren goedgekeurd te worden door de gemeente.

Er dient voor aanvang en bij wijzigingen aangegeven te worden welke onderaannemer voor welke route wordt ingezet. De gemeente behoudt zich het recht voor bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

De onderaannemer dient van de hoofdaannemer een zodanige vergoeding te ontvangen dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens de desbetreffende Cao kan betalen.

3.2. Chauffeurs

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor het desbetreffende vervoer en heeft kennis van het betreffende wegennet en locaties.

- De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de Weersomstandigheden aan;
- De chauffeur is representatief en herkenbaar (uniforme bedrijfskleding en/of zichtbare badge), vriendelijk en respectvol naar de reizigers en naar de andere directbetrokkenen bij het vervoer.
- Tevens heeft de chauffeur een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
- De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal én Engelse taal en voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.

- De chauffeur heeft voldoende en aantoonbaar affiniteit met de doelgroep.
- De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de gemeente.
- De chauffeur is op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige opdrachten en leeft deze na.
- De gemeente heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VOG op te vragen van de betrokken chauffeurs.

3.3. Algemeen

3.3.1. Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld.

- De chauffeur neemt de reiziger mee vanuit opstaplocatie (ophaaladres) en helpt bij het in- en uitstappen en houdt daarbij toezicht op de overige reizigers in het voertuig. De chauffeur ziet er vervolgens op toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- De chauffeur is tevens verantwoordelijk voor het vastzetten van eventuele hulpmiddelen, zodat deze veilig vervoerd kunnen worden.
- De chauffeur ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een begeleider of een medewerker van de opvanglocatie/onderwijslocatie (leerlingen worden niet in de klas gebracht). Leerlingen/jeugdigen worden nooit alleen achtergelaten. Indien er niemand is om een leerling/jeugdige op te vangen, neemt de chauffeur contact op met de centrale. Er vindt altijd een warmoverdracht plaats tussen chauffeur en opvanglocatie, onderwijslocatie en huisadres.
- De chauffeur stelt bij problemen met reizigers of bij incidenten/calamiteiten tijdens de rit de betrokkenen onverwijd op de hoogte. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de gemeente zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte.
- De chauffeur telefoneert niet tijdens de rit. Dit is alleen toegestaan bij hoge uitzondering, en dan uitsluitend zakelijk en handsfree.

3.3.2. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van

rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- De chauffeur bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers en is op de hoogte van de meest actuele code VVR.
- De chauffeur heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en ziet erop toe dat de rolstoel altijd goed is vastgezet voor vertrek.
- De chauffeur heeft aantoonbaar ervaring in de omgang met reizigers met een handicap.

3.4. Vast aanspreekpunt en overige personeel

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator routegebonden vervoer) die zowel voor de gemeente als voor overige betrokkenen, zoals opvanglocaties en onderwijslocaties, direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger.

3.5. Naleving cao

De opdrachtnemer dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de desbetreffende CAO. De gemeente is bevoegd om tussentijds na te gaan of de opdrachtnemer hieraan voldoet.

4. Materieel

4.1. Voertuigeisen

Touringcar voldoet aan de Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland.

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).

- Ieder voertuig is voorzien van airco of klimaatbeheersing, een verbandtrommel, een brandblusser, een noodhamer, een gordelsnijder, kindersloten en goedwerkende veiligheidsgordels aanwezig. De opdrachtnemer ziet erop toe dat het materieel goed functioneert en de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur/boordcomputer taxi (bct) voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.

- De voertuigen welke gebruikt worden zijn representatief zowel aan de buitenzijde als de binnenzijde. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de gemeente. De gemeente kan dit ongemotiveerd afwijzen.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en op de juiste manier vervoeren van de kinderen.

4.2. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
- De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

5. Communicatie

5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het vervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar (tegen lokaal tarief) tussen tenminste 06.30 uur en 19.00 uur. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn. Op vragen en opmerkingen van betrokkenen wordt binnen 24 uur inhoudelijk gereageerd. De opdrachtnemer stelt een spoednummer beschikbaar voor calamiteiten.

5.2. Communicatie tijdens de uitvoering

Na de gunning worden er communicatieafspraken gemaakt met de vaste contactpersonen van alle betrokkenen en opvanglocaties.

6. Klachten en meldingen

6.1. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het routebonden vervoer in de breedste zin des woord, van de reiziger, de begeleiders van de reiziger of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

6.1.1. Aanname en registratie

De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend. De opdrachtnemer dient zorg te dragen dat klachten 24 uur per dag schriftelijk en/ of per email kunnen worden ingediend. Voor telefonische klachten dient de

opdrachtnemer op werkdagen minimaal van 06.30 uur tot 19.00 uur bereikbaar te zijn.

6.1.2. Afhandeling

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.

Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld. Een kopie van de afhandeling wordt verzonden aan de gemeente. In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de gemeente sprake is van structurele klachten, of klachten die naar het oordeel van de gemeente dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente.

Van iedere klacht dient minimaal door de opdrachtnemer te worden geregistreerd:

* Naam van de klager

- Datum van indiening
- Afhandelingsdatum van de klacht.
- De aard van de ingediende klacht.
- Datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft.
- De wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld.
- Wel of niet gegrondverklaring.
- Indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegrond is.

7. Registratie en evaluatie

7.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controle mogelijkheden van het routegebonden vervoer door de gemeente verzamelt de opdrachtnemer per rit de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de gemeente vastgesteld excelformat (bijlage 3):

- Soort voertuig
- Datum van reisdag
- Aantal uitgevoerde ritten per dag
- Ritplanning (volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen)
- Namen van de leerlingen per voertuig per rit

De gemeente behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren. De opdrachtnemer levert deze informatie maandelijks digitaal aan bij de factuur.

7.2. Evaluatie

Minimaal viermaal per schooljaar komen de opdrachtnemer en de gemeente bij elkaar voor een overlegmoment. Opdrachtnemer organiseert in het eerste jaar periodiek operationeel (tenminste 1x

per maand, tactisch 1x per kwartaal en strategisch niveau 1x per jaar) overleg en verzorgt de voorbereiding en verslaglegging hiervan. Afhankelijk van de uitvoering van de opdracht kan de frequentie van het overleg in samenspraak met opdrachtgever worden aangepast.

8. Financieel

8.1. Vergoeding

De opdrachtnemer ontvangt een dagprijs conform de bedragen in het prijzenblad

Tot 4 personen wordt het dagtarief afgerekend van een taxipersonenauto.

Van 4 t/m 8 personen wordt het dagtarief afgerekend van een taxibus.

Voorbeeld:

10 personen aan de Christiaan Geurtsweg 10 naar De Vlinder = taxibus + taxipersonenauto

6 personen aan de Deventerstraat 184 naar De Vlinder = taxibus.

Indien inschrijver besluit bijvoorbeeld de 6 personen met twee taxipersonenauto's op te halen zal alsnog enkel het tarief van de taxibus gerekend worden.

Wanneer er een adres bijkomt welke mogelijk gecombineerd kan worden met andere adressen gaan opdrachtnemer en gemeente met elkaar hierover in gesprek.

8.2. Facturering en betaling

Facturering: opdrachtnemer levert eenmaal per maand digitaal een factuur volgens de richtlijnen van de AVG inclusief een verplichtingsnummer. De gemeente ontvangt deze uiterlijk in de tweede week van de volgende maand. Verplichtingsnummer ontvangt de opdrachtnemer van de gemeente na ondertekening van de gunningsbrief.

Op de factuur staan het aantal personen welke per dag / per ophaaladres opgehaald zijn.