

Programma van eisen

Routegebonden vervoer gemeente Apeldoorn 2027



Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	4
1.1. Beleidsuitgangspunten	4
2. Opdracht	5
2.1. Beschrijving opdracht	5
2.2. Omvang van de opdracht	5
3. Uitvoering	6
3.1. Ritplanning	6
3.1.1. Algemeen	6
3.1.2. Uitgangspunten planning	6
3.1.3. Combinatiebeperkingen	7
3.2. Nieuwe aanmeldingen en bestemmingen	7
3.3. Ophaal- en afzetmarges	7
3.4. Individuele reistijd	7
3.5. Opstapplaatsen in het leerlingenvervoer	8
3.6. Vaste structuur	8
3.6.1. Chauffeursinzet	8
3.6.2. Zitplaatsverdeling	8
3.7. Begeleiding	9
3.7.1. Begeleiding in touringcars	9
3.8. Verbod in het voertuig	9
3.9. Hulpmiddelen	9
4. Personeel	10
4.1. Onderaannemers	10
4.2. Chauffeurs	10
4.2.1. Algemeen	10
4.2.2. Dienstverlening	11
4.3. Verklaring omtrent het gedrag	11
4.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel	12
4.5. Naleving CAO	12
5. Materieel	13
5.1. Voertuigtypen	13
5.2. Voertuigeisen	13
5.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	14
5.4. Milieueisen	14
6. Communicatie	15
6.1. Bereikbaarheid centrale	15

6.2.	Communicatie.....	15
6.2.1.	Aanmelding reiziger.....	15
6.2.2.	Voorafgaand aan het nieuwe schooljaar	15
6.2.3.	Tijdens de uitvoering	16
6.2.4.	Communicatiemiddelen	16
6.3.	Registratie- en communicatietool.....	16
6.4.	Contact met stakeholders	17
7.	Klachten en meldingen.....	18
7.1.	Klachten.....	18
7.1.1.	Aanname en registratie	18
7.1.2.	Afhandeling.....	18
7.2.	Meldingen	18
7.3.	Loosmeldingen	19
8.	Registratie en evaluatie.....	20
8.1.	Ritadministratie	20
8.2.	Evaluatie	20
9.	Financieel.....	21
9.1.	Vergoeding	21
9.1.1.	Starttarief.....	21
9.1.2.	Tarief per reizigerskilometer	21
9.1.3.	Opslagen	22
9.1.4.	Incourant vervoer.....	23
9.2.	Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen	23
9.2.1.	Ziek- en afmeldingen	23
9.2.2.	Loosmeldingen	23
9.3.	Mutaties	24
9.4.	Efficiënte planning van ritten.....	24
9.5.	Facturatie.....	24
9.6.	Indexering	24
10.	Overige	26
10.1.	Implementatieplan	26
10.2.	KPI's	26
10.3.	Controle en toezicht.....	26
10.3.1.	Reizigerstevredenheidsonderzoek	26
10.3.2.	Medewerkerstevredenheidsonderzoek.....	26
10.4.	Continuïteit.....	27
10.5.	Persoonsgegevens	27
11.	Bijlagen	28

1. Inleiding

Per 1 augustus 2027 moet de gemeente Apeldoorn het routegebonden vervoer (RGV) opnieuw aanbesteden. Onder het route gebonden vervoer vallen het leerlingenvervoer, het vervoer op grond van de Jeugdwet en het vervoer van en naar Wmo-dagbesteding.

1.1. Beleidsuitgangspunten

De gemeente Apeldoorn hanteert voor het leerlingenvervoer, leerlingenvervoer en het Wmo-dagbestedingsvervoer de volgende beleidsuitgangspunten:

- **Zelfstandigheid van de reiziger**
Stimuleren van eigen kracht en de kracht van het netwerk, zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij de reiziger en waar mogelijk gericht op het bevorderen van zelfstandigheid.
- **Veiligheid van de reiziger**
Voertuigveiligheid, kwaliteit en betrouwbaarheid van vervoerders, deskundigheid van chauffeurs en zorgvuldige omgang met privacy en gegevensbescherming.
- **Kwaliteit van het vervoer**
Afstemming op de doelgroep, goede toegankelijkheid en service, betrouwbaar en punctueel vervoer, continuïteit, comfort, efficiëntie en professionaliteit.
- **Communicatie en informatievoorziening**
Heldere afspraken, toegankelijke communicatie en duidelijke protocollen voor calamiteiten.
- **Efficiënt, betaalbaar en doelmatig vervoer**
Kostenbeheersing, efficiënte uitvoering en een evenwichtige balans tussen prijs en kwaliteit.
- **Continuïteit van het vervoer**
Voorkomen van uitval en aandacht voor ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.
- **Flexibiliteit van het vervoer**
Adequaat inspelen op veranderende omstandigheden en nieuwe ontwikkelingen.
- **Duurzaamheid**
Streven naar emissievrij vervoer, efficiënte ritplanning en een duurzame aanbesteding

2. Opdracht

2.1. Beschrijving opdracht

De opdracht betreft de uitvoering voor het vervoer van de volgende doelgroepen in opdracht van de gemeente Apeldoorn:

1. Leerlingenvervoer;
2. Jeugdwevervoer;
3. Wmo-dagbestedingsvervoer.

De opdrachtnemer verzorgt de planning, coördinatie, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en de gemeente Apeldoorn als mede de uitvoering van het vervoer. Verder in dit programma van eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de opdrachtnemer.

2.2. Omvang van de opdracht

Reizigers per doelgroep op dit moment (Juni 2026):

Doelgroep	Volume
Leerlingenvervoer	423 leerlingen
Jeugdwevervoer	274 jeugdigen
Wmo-dagbestedingsvervoer	223 inwoners
Totaal	920 reizigers

Tabel 1. Omvang opdracht Juni 2026

Het aantal reizigers, de woonadressen/ophaaladressen en de bestemmingen kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Met reizigers worden alle doelgroepen bedoeld.

Voor een beschrijving van de woonadressen/ophaaladressen en de bestemmingen, type bestemming, tijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar bijlagen Leerlingenvervoer gemeente Apeldoorn, Jeugdwevervoer gemeente Apeldoorn en Wmo-dagbestedingsvervoer gemeente Apeldoorn. Deze data gelden slechts als indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat deze aantallen kunnen fluctueren en dat er sprake kan zijn van afwijkende reistijden en reisdagen.

3. Uitvoering

3.1. Ritplanning

3.1.1. Algemeen

Het routegebonden vervoer van de gemeente Apeldoorn is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer, behalve de doelgroepen die in deze opdracht zijn opgenomen.

Er wordt nadrukkelijk op gewezen dat de in dit programma van eisen opgenomen gegevens een momentopname vormen en dat de opdrachtnemer op een later moment door de gemeente Apeldoorn kan worden geïnformeerd over een alternatieve planning.

De gemeente Apeldoorn heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een wijziging in de planning te verzoeken, bijvoorbeeld doordat reizigers niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer hanteert een maximale verwerkingstijd van vijf werkdagen voor mutaties, nieuwe routes of aanmelden van reizigers.

De informatie die nodig is voor de definitieve ritplanning wordt tijdens de implementatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst door de gemeente Apeldoorn verstrekt. Het gaat hierbij om persoonlijk nummer, achternaam, voorletters, roepnaam, geslacht, geboortedatum, woonplaats, adres, postcode, huisnummer, telefoonnummer(s), e-mailadres, eventuele hulpmiddelen/kenmerken, eventuele specifieke indicatie, ingangs- en einddatum van indicatie, bestemming (school, jeugdhulplocatie of dagbestedingslocatie), adres van bestemming, reisdagen en eventuele bijzonderheden. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van de begin- en eindtijden op de bestemmingslocaties.

Tijdens de uitvoering van het leerlingenvervoer is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de data van de (school)vakanties en andere vaste vrije dagen. Waar nodig informeert de opdrachtnemer de gemeente Apeldoorn.

Het vakantierooster voor jeugdwetvervoer levert de gemeente Apeldoorn tenminste twee weken voor start van de vakantie aan, aan de opdrachtnemer. Het reguliere ritschema vervalt hiermee.

Incidentele wijzigingen zoals ziek- en beter meldingen mogen reizigers en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers rechtstreeks doen bij de opdrachtnemer. Structurele wijzigingen lopen altijd via de gemeente Apeldoorn.

3.1.2. Uitgangspunten planning

De opdrachtnemer heeft de taak efficiënte routes te plannen en de vaste ophaaltijden te communiceren naar de reizigers of diens ouders/verzorgers/mantelzorgers. De chauffeur dient voldoende tijd te hebben om reizigers onderweg te begeleiden bij het in- en uitstappen zodat iedere reiziger tijdig op bestemming arriveert. De planning dient zo veel mogelijk een vaste structuur te kennen, zodat de uitvoering voor reizigers herkenbaar en voorspelbaar is.

Het vervoer vindt doorgaans plaats op vaste tijdstippen in de ochtend en middag. Daarnaast moet de opdrachtnemer ook buiten deze tijden vervoer verzorgen, zoals stagevervoer, vervoer van jeugdigen in weekenden en vakanties, vervoer voor scholen met wisselende roosters en vervoer bij calamiteiten (bijvoorbeeld bij ziekte van een reiziger). Het vervoer vindt doorgaans niet plaats op feestdagen. Binnen het leerlingenvervoer vindt uitsluitend in opdracht van de gemeente Apeldoorn afwijkend vervoer plaats (afwijken van het schoolrooster zoals bekend in de schoolgids). Met betrekking tot

Jeugdwet- en Wmo-dagbestedingsvervoer worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen de gemeente Apeldoorn, opdrachtnemer en zorgaanbieders over de wijze waarop wordt omgegaan met afwijkende vervoersbewegingen.

3.1.3. Combinatiebeperkingen

De gemeente Apeldoorn sluit combinaties niet uit. Combineren van reizigers uit verschillende doelgroepen binnen deze opdracht in één voertuig/rit mag met vooraf schriftelijke toestemming van de gemeente Apeldoorn. Uitsluitend op verzoek of na goedkeuring van de gemeente Apeldoorn wordt een dergelijke combinatie toegestaan.

Binnen de verschillende doelgroepen zelf is er over het algemeen geen sprake van combinatiebeperkingen.

Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) reizigers niet gecombineerd kunnen worden, dan is de gemeente Apeldoorn gerechtigd om een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen.

3.2. Nieuwe aanmeldingen en bestemmingen

Bij een nieuwe aanmelding heeft de opdrachtnemer een maximale verwerkingstijd van vijf werkdagen.

In geval van een crisis(plaatsing) kan er sprake zijn van een noodzakelijke kortere verwerkingsperiode. De gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer stemmen in dergelijke situaties samen af.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe bestemmingen worden toegevoegd, vallen deze automatisch binnen de reikwijdte van de opdracht. De opdrachtnemer is verplicht het vervoer naar deze bestemmingen zo spoedig mogelijk te organiseren en uiterlijk binnen vijf werkdagen na aanmelding van de reiziger te starten.

3.3. Ophaal- en afzetmarges

De afzet- en ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 5 tot 15 minuten voor het aanvangstijdstip van (les)activiteiten respectievelijk maximaal 15 minuten na het eindtijdstip van (les)activiteiten van de desbetreffende reiziger(s).

De opdrachtnemer dient van voorgaande ophaal- en afzetmarges uit te gaan.

Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de gemeente Apeldoorn. Verruiming vindt nadrukkelijk en uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de gemeente Apeldoorn.

3.4. Individuele reistijd

De individuele maximale reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per reiziger is gelimiteerd. De individuele maximale reistijd bedraagt maximaal 60 minuten. Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke in de praktijk gerealiseerde reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van instappen tot het moment van uitstappen van een reiziger.

Bij de uitvoering dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van reizigers mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium. Daarnaast wordt de meest logische route bepaald op basis van de in de route te vervoeren reizigers (in opdracht van de gemeente Apeldoorn kan hiervan worden afgeweken). Het startpunt van de chauffeur is hierbij niet van belang.

Voor ritten buiten de regio, die niet haalbaar zijn binnen 60 minuten, mag de opdrachtnemer in overleg met de gemeente Apeldoorn een uitzondering maken voor de individuele reistijd, te weten een maximale reistijd van 90 minuten.

3.5. Opstapplaatsen in het leerlingenvervoer

Een opstapplaats houdt in dat ouders/verzorgers de leerling naar een afgesproken plaats in de buurt van het woonadres brengen. Hier kunnen de leerlingen op een afgesproken tijd in een bus of de touringcar stappen. Vanaf de opstapplaats worden ze naar school gebracht. Op de terugweg worden de leerlingen weer op een afgesproken tijd bij een opstapplaats afgezet waar ze door ouders/verzorgers opgehaald worden.

Op dit moment (juni 2026) zijn er vijf opstapplaatsen. Eén touringcar rijdt via deze vijf opstapplaatsen naar schoollocaties in Arnhem. Deze data gelden slechts als indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat het invoeren, uitbreiden, wijzigen of afschaffen van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, treden de gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer hierover in overleg. De gemeente Apeldoorn besluit of de inzet van een opstapplek en/of touringcar reëel en rendabel is.

De gemeente Apeldoorn beslist na overleg met de opdrachtnemer over het invoeren, uitbreiden, wijzigen of afschaffen van opstapplaatsen en/of de touringcar. Het college van de gemeente Apeldoorn stelt locatie(s) van de opstapplaatsen vast. Dergelijke wijzigingen hebben geen invloed op de overeengekomen tarieven, de wijze van vergoeding of overige voorwaarden van de overeenkomst.

3.6. Vaste structuur

3.6.1. Chauffeursinzet

Omdat rust, structuur en duidelijkheid belangrijk is binnen het routegebonden vervoer, gaat de gemeente Apeldoorn uit van een vaste chauffeur per route, echter zijn maximaal drie vaste chauffeurs per route (gedurende de week) in een vaste structuur toegestaan.

De inzet van een andere chauffeur op een route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Na het ontslag van een vaste chauffeur moet zo spoedig mogelijk, doch binnen twee weken een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden op de route. In voorgenoemde gevallen dienen alle betrokkenen, met name de reiziger of ouders/verzorgers/mantelzorgers, van de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over de genomen maatregelen.

Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om (tijdig) voldoende chauffeurs te werven.

3.6.2. Zitplaatsverdeling

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben de reizigers een vaste zitplaats in het voertuig, welke door de chauffeur wordt gehandhaafd. Hier kan de opdrachtnemer van afwijken als de reiziger hier baat bij heeft. De opdrachtnemer dient ten allen tijden rekening te houden met indicaties die van invloed zijn op de zitplaatsverdeling (zoals het kenmerk "voorin").

3.7. Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer of de gemeente Apeldoorn, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en de gemeente Apeldoorn. Uitsluitend na goedkeuring van de gemeente Apeldoorn dient de opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.

Reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers zijn zelf verantwoordelijk voor de begeleiding en de eventuele bijkomende kosten. Kosten voor het vrijhouden van een zitplaats voor de begeleider zijn voor rekening van de gemeente Apeldoorn.

3.7.1. Begeleiding in touringcars

Bij het vervoer in touringcars is begeleiding verplicht gezien de omvang van het aantal reizigers in het voertuig. De opdrachtnemer is hier verantwoordelijk voor.

3.8. Verbod in het voertuig

- De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur of reiziger rookt/vapet niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit;
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoersmiddelen ten allen tijden niet gerookt/gevapet en geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt;
- Het gebruik van verslavende middelen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden;
- De opdrachtnemer draagt zorg voor de orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet Personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit Personenvervoer.

Bij wangedrag in het voertuig wordt het calamiteitenprotocol wangedrag nageleefd. Dit calamiteitenprotocol wordt tijdens de implementatie in gezamenlijkheid tussen de gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer op- en vastgesteld.

De gemeente Apeldoorn kan, eventueel per route, aanvullende gedragsregels bepalen.

3.9. Hulpmiddelen

In sommige gevallen maakt de reiziger gebruik van een hulpmiddel (bijlage toelichting op hulpmiddelen, kenmerken en indicaties). Denk hierbij aan een rollator, stok of hulphond. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos medewerking te verlenen. Tijdens de rit dienen de hulpmiddelen veilig opgeborgen en/of vastgezet te worden.

Bij leerlingen en/of jeugdigen kan het gebruik van een zitverhoger, gordelverlenger en/of gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat deze standaardhulpmiddelen aanwezig zijn.

Indien ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen, zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang van de rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter, maar verblijft gedurende de (les)activiteit op de bestemming, zodat er geen problemen ontstaan wanneer een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

4. Personeel

4.1. Onderaannemers

De inzet van nieuwe onderaannemers is toegestaan na een schriftelijke toestemming van de gemeente Apeldoorn middels het formulier inzet nieuwe onderaannemers in de bijlage. Het is 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 dezelfde eisen als de opdrachtnemer. De gecontracteerde opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers.

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

De onderaannemer dient van de gecontracteerde opdrachtnemer een zodanige vergoeding te ontvangen dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens CAO Taxi kan betalen.

4.2. Chauffeurs

4.2.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld.

1. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en heeft goede kennis van het betreffende wegennet en locaties;
2. De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer, past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan en heeft de training "Het Nieuwe Rijden" gevolgd;
3. De chauffeur houdt bij de rijstijl rekening met de beperkingen van reizigers en heeft een rijstijl waarbij reizigers zich veilig en comfortabel voelen;
4. 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. De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe;
5. De chauffeur heeft voldoende mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal en voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijk rapporteren mogelijk is;
6. De chauffeur heeft voldoende en aantoonbare affiniteit met de verschillende doelgroepen en kan op passende wijze omgaan met voorkomende beperkingen en ziektebeelden. De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de reizigers (aangeleverd door de gemeente Apeldoorn, ouders/verzorgers of andere betrokkenen/deskundige) in de route en gaat hier vertrouwelijk mee om. De chauffeur is op de hoogte van de mogelijkheid dat een reiziger in het bezit is van een Taxipaspoort;
7. De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen en/of EHBO-diploma. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de gemeente Apeldoorn.
8. De chauffeur is op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings-)afspraken binnen betreffende opdracht en leeft deze na;
9. De chauffeur heeft kennis van de eisen van het TX-keurmerk en, indien relevant, van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelzittenden (VVR). De chauffeur is vaardig in het gebruik

van hulpmiddelen en past de geldende richtlijnen voor zit-, til- en transfertechnieken conform de Arbowetgeving toe.

4.2.2. Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur neemt de reiziger, indien nodig, mee vanuit de deur en helpt bij het in- en uitstappen, maar houdt daarbij altijd toezicht op de overige reizigers in het voertuig;
2. De chauffeur ziet erop toe dat gordels op de juiste manier worden gebruikt. Tevens is de chauffeur verantwoordelijk voor het veilig plaatsen en vastzetten van eventuele hulpmiddelen, zodat deze veilig vervoerd kunnen worden;
3. De chauffeur ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat, dan wel opgevangen wordt door de ouders/verzorgers/mantelzorgers of een medewerker van de bestemming (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;
4. De chauffeur vervoert alleen personen die op de routelijst staan en haalt en brengt alleen reizigers op de van tevoren opgegeven adressen;
5. In geval van vertraging wordt de reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers altijd persoonlijk (telefonisch of via een app) geïnformeerd;
6. De chauffeur stelt bij problemen met reizigers of bij incidenten/calamiteiten tijdens de rit de centrale op de hoogte. De centrale brengt de betrokkenen (ouders/verzorgers/mantelzorgers, de bestemming en de planning) onverwijld op de hoogte. De chauffeur en de opdrachtnemer handelen volgens de verschillende calamiteitenprotocollen. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de gemeente Apeldoorn zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte;
7. De chauffeur spreekt reizigers die zich ongewenst gedragen direct persoonlijk aan en meldt dit altijd bij de opdrachtnemer en indien van toepassing, bij de ouders/verzorgers/mantelzorgers. Indien nodig informeert de chauffeur ook de contactpersoon op de bestemmingslocatie;
8. De chauffeur adviseert reizigers en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers over de juiste mutatie- en klachtenprocedure, neemt verzoeken niet zelf in behandeling en gaat inhoudelijk niet in discussie over eventuele klachten;
9. De chauffeur maakt geen gebruik van een (mobiele) telefoon tijdens de rit. Dit is alleen toegestaan bij hoge uitzondering, en dan uitsluitend zakelijk en MONO.

Aanvullend gelden de volgende eisen met betrekking tot het Wmo-dagbestedingsvervoer:

1. De chauffeur heeft een signaleringsfunctie en meldt bijzonderheden bij de zorgaanbieder;
2. De chauffeur activeert een signaal 5 minuten voor aankomst bij het ophaaladres (zoals een terugbelservice), zodat de reiziger weet dat de chauffeur eraan komt. De gemeente Apeldoorn geeft richting de opdrachtnemer aan of de reiziger van deze service gebruik wenst te maken;
3. De chauffeur begeleidt de reiziger op de bestemming naar de activiteitenruimte en thuis tot aan de deur als dit naar inzicht van de chauffeur nodig is, maar houdt daarbij altijd toezicht op de overige reizigers in het voertuig.

4.3. Verklaring omtrent het gedrag

De in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) mogen niet zijn veroordeeld voor strafbare feiten die onverenigbaar zijn met het verkrijgen of behouden van een voor de functie relevante Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

De gemeente Apeldoorn verwacht van de opdrachtnemer dat alle direct betrokken medewerkers in het bezit zijn van een VOG, zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurspas wordt geëist.

De gemeente Apeldoorn 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 en Taxikaart op te vragen van de betrokken chauffeur. Na het verzoek van de gemeente Apeldoorn mag de verstrekte VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De kosten voor de VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.

4.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, te weten de coördinator routegebonden vervoer. Deze coördinator is voor zowel de gemeente Apeldoorn als voor overige betrokkenen, zoals zorgaanbieders en scholen, direct aanspreekbaar gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger.

Voor deze coördinator gelden de volgende eisen:

De coördinator;

1. Dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij desbetreffende opdracht en is volledig op de hoogte van de inhoud van de desbetreffende opdracht en de ingediende inschrijving;
2. Is bekend met de verschillende doelgroepen binnen desbetreffende opdracht en bezit een redelijke mate van inlevingsvermogen;
3. Is bekend met de omgeving waar het vervoer plaatsvindt;
4. Denkt proactief mee en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen volgens de calamiteitenprotocollen;
5. Is gedurende de tijden dat het vervoer van de gemeente Apeldoorn plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.

De opdrachtnemer benoemt vaste planners, deze planners moeten de omgeving kennen waar het vervoer plaatsvindt.

4.5. Naleving CAO

De opdrachtnemer dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de geldende CAO Taxivervoer. De opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de onderneming (inclusief eventuele onderaannemers) de bepaling van de Collectieve Arbeidsovereenkomst getrouwelijk naleeft. Het sociaal fonds mobiliteit (SFM) controleert elk taxibedrijf op cao-naleving. SFM moet de opdrachtnemer beoordelen met voldoende. De gemeente Apeldoorn is bevoegd om tussentijds na te gaan of de opdrachtnemer volgens de informatie op de website van het SFM nog steeds aan het bedrijfsoordeel voldoet.

5. Materieel

5.1. Voertuigtypen

De opdrachtnemer zet voor de uitvoering van deze opdracht uitsluitend voertuigen in die voldoen aan de onderstaande voertuigcategorieën en eisen:

Voertuig	Omschrijving
Taxi/Personenauto	Maximaal vier zitplaatsen voor passagiers met voldoende opbergruimte voor hulpmiddelen
Taxibus	Maximaal acht zitplaatsen voor passagiers
Toegankelijke Taxibus	Maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, voorzien van een gangpad, verlaagde instap en een verhoogd plafond
Rolstoelbus	Maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoel gebonden personen
Taxipersonenauto geschikt voor rolstoelvervoer	Type Caddy
Touringcar*	Tenminste 50 zitplekken

Tabel 2: Voertuigtypen

*De touringcar mag enkel gebruikt worden in het leerlingenvervoer na besluit van de gemeente Apeldoorn zoals beschreven in 3.5. Opstapplaatsen.

Voor de uitvoering van het Wmo-dagbestedingsvervoer geldt:

1. Bij inzet van een taxi/personenauto geldt bij het vervoer achter in het voertuig dat dit alleen is toegestaan bij inzet van een model middenklasse met voldoende beenruimte en een geschikte instap en zithoogte. Er worden maximaal twee reizigers op de achterbank vervoerd en hulpmiddelen kunnen veilig mee in de kofferbak;
2. De inzet van de taxibus is toegestaan, mits het gaat om inwoners die nog voldoende goed ter been zijn om daar veilig in en uit te stappen. Hulpmiddelen moeten veilig mee kunnen in de kofferbak;
3. Er moet voldoende mogelijkheid zijn om ergens aan vast te houden om veilig in en uit te kunnen stappen.

5.2. Voertuigeisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

1. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. Alle voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000);
2. Ieder voertuig is voorzien van airco of klimaatbeheersing, een verbandtrommel, een brandblusser, een noodhamer, een gordelsnijder, kindersloten, goedwerkende veiligheidsgordels en voldoende fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers. De opdrachtnemer ziet erop toe dat het materieel goed functioneert en de inventaris indien nodig wordt aangevuld;
3. In alle voertuigen is communicatieapparatuur (Centrale Database Taxivervoer, CDT) voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig. Tot 31 december 2027 mag er nog gebruik gemaakt worden van de boordcomputer taxi (BCT) in verband met de landelijke overgangsregeling naar de CDT.
4. Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld; geen deuken of afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de gemeente Apeldoorn. De gemeente

Apeldoorn kan dit ongemotiveerd afwijzen. De naam en/of handelsnaam van de vervoerder met bijpassend logo is toegestaan;

5. Gedurende de winterperiode (of wanneer de weersomstandigheden dit verlangen) zijn alle voertuigen voorzien van winterbanden of all weather banden.

Voor de in te zetten toegankelijke taxibus en rolstoelbus geldt aanvullend:

1. De voertuigen bieden door de voordeur toegang tot de zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig), zo nodig met behulp van een extra trede.
2. De voertuigen bieden toegang tot de overige zitplaatsen door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij deze deugdelijk en permanent verbonden aan het voertuig zijn bevestigd;
3. De zitplaatsen in het voertuig zijn uitgevoerd in de zogenaamde 'OV-opstelling'. Bij deze opstelling loopt het gangpad door het midden van de bus en zijn stoelen aan weerszijden van het gangpad geplaatst;
4. De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en voorzien van een greep profiel en/of kin bescherming waar nodig. Alle zitplaatsen beschikken over een deugdelijke driepuntsgordel en iedere stoel is voorzien van vasthoudbeugels.

5.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittende (VVR);
2. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden. Reizigers mogen alleen zittend in een rolstoel gebruik maken van de lift;
3. 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.

5.4. Milieueisen

De gemeente Apeldoorn streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. De gemeente Apeldoorn sluit aan bij de MVI-criteria en streeft de landelijke ambitie na om in 2030 volledig zero emissie te rijden. Na gunning stellen de gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer een plan op die aansluit bij de landelijke ambitie.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende minimale eisen gesteld:

1. Al het materieel moet voldoen aan de norm "Euro 6" of "Zero Emissie". Met een lagere norm mag niet gereden worden binnen deze opdracht;
2. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het onderhoud van de voertuigen zodanig wordt uitgevoerd dat de milieubelasting tot een minimum wordt beperkt.

Een lagere CO2 uitstoot wordt door de gemeente Apeldoorn gewaardeerd, maar alleen CO2 vrij valt onder Zero Emissie.

6. Communicatie

6.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het vervoer operationeel is bemand en persoonlijk (telefonisch) bereikbaar (tegen lokaal tarief) gedurende de tijden van de uitvoering van het vervoer. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

Op vragen en/of opmerkingen van reizigers of betrokkenen wordt binnen één werkdag inhoudelijk gereageerd.

De opdrachtnemer stelt een spoednummer beschikbaar voor calamiteiten.

6.2. Communicatie

6.2.1. Aanmelding reiziger

1. De gemeente Apeldoorn meldt reizigers aan bij de opdrachtnemer met tenminste de volgende informatie: persoonlijk nummer, achternaam, voorletters, roepnaam, geslacht, geboortedatum, woonplaats, adres, postcode, huisnummer, telefoonnummer(s), e-mailadres, eventuele hulpmiddelen/kenmerken, eventuele specifieke indicatie, ingangs- en einddatum van indicatie, bestemming (school, jeugdhulplocatie of dagbestedingslocatie), adres van bestemming, reisdagen en eventuele overige bijzonderheden;
2. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inventariseren van (school)tijden en vakanties/studiedagen. Bij scholen is de gepubliceerde schoolgids leidend voor de vakanties en studiedagen. De opdrachtnemer signaleert afwijkingen van reguliere (school)tijden en meldt dit bij de gemeente Apeldoorn;
3. De opdrachtnemer informeert de reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers over het vervoerpatroon en start binnen uiterlijk vijf werkdagen na aanmelding het vervoer;
4. De (vaste) chauffeur komt tijdig voorafgaand aan de eerste rit, persoonlijk kennismaken met de reiziger en ouders/verzorgers/mantelzorgers. Tijdens deze kennismaking wordt het formulier ingevuld uit de bijlage. De opdrachtnemer is verplicht dit formulier op te slaan en bij verzoek aan te leveren aan de gemeente Apeldoorn;
5. Bij het Wmo-dagbestedingsvervoer maakt de chauffeur vooraf ook kennis met de dagbestedingslocatie. In dit gesprek geeft de zorgaanbieder uitleg over de specifieke kenmerken van de doelgroepen en wordt het vervoersproces besproken.

6.2.2. Voorafgaand aan het nieuwe schooljaar

Binnen de doelgroep leerlingen worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand aan elk nieuw schooljaar.

1. De gemeente Apeldoorn zal ieder schooljaar, zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: persoonlijk nummer, achternaam, voorletters, roepnaam, geslacht, geboortedatum, woonplaats, adres, postcode, huisnummer, telefoonnummer(s), e-mailadres, eventuele hulpmiddelen/kenmerken, eventuele specifieke indicatie, ingangs- en einddatum van indicatie, naam bestemming, adres van bestemming, reisdagen en eventuele bijzonderheden;
2. De opdrachtnemer verstrekt de gemeente Apeldoorn uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning;
3. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk een week voor de eerste schooldag van het schooljaar per email, app of brief over relevante kenmerken van de

geplande ritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten.

Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur;

4. Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. Tijdens deze kennismaking wordt het formulier ingevuld uit de bijlage. De opdrachtnemer is verplicht dit formulier op te slaan en bij verzoek aan te leveren aan de gemeente Apeldoorn;
5. In overleg met de gemeente Apeldoorn maakt de opdrachtnemer een informatiefolder voor de reizigers. Hierin staan onder andere de gedragsregels en contactgegevens. Opdrachtnemer is na akkoord van de gemeente Apeldoorn verantwoordelijk voor het drukken en verstrekken van de folder.

6.2.3. Tijdens de uitvoering

1. Bij een tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur of bij het instromen van een nieuwe reiziger dient de chauffeur altijd persoonlijk vooraf kennis te maken met reiziger en ouders/verzorgers/mantelzorgers;
2. In het voertuig is een lijst aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings-)telefoonnummer, adres van de bestemming en eventuele bijzonderheden van de te vervoeren reizigers.
3. Bij vertraging meer dan 5 minuten buiten de marges en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen;
4. De opdrachtnemer en de gemeente Apeldoorn stellen tijdens de implementatie periode verschillende calamiteiten protocollen op zoals; wangedrag, noodweer en/of ongevallen.
5. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier de regels in de taxi weer;
6. De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers/mantelzorgers.

De opdrachtnemer informeert de reiziger en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers zo spoedig mogelijk in de volgende gevallen:

1. Belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur;
2. Ziekte/afwezigheid van chauffeur. Ook wordt geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost;

6.2.4. Communicatiemiddelen

De manier van communiceren moet aansluiten bij de ontvanger. Hierbij wordt rekening gehouden met de doelgroep.

Mogelijke communicatiemiddelen zijn telefonisch, schriftelijk, per mail of een online omgeving. De standaard communicatiewijze per doelgroep wordt in de implementatiefase afgestemd met de gemeente Apeldoorn.

6.3. Registratie- en communicatietool

De opdrachtnemer is verplicht om de gemeente Apeldoorn realtime digitaal inzage te geven in het routegebonden vervoer. Tenminste de volgende zaken dienen hierin zichtbaar te zijn voor de gemeente Apeldoorn:

- Routes;
- Mutaties (ook ziek- betermeldingen);
- Loosmeldingen;
- Data van de uitgevoerde ritten (ophaal- en afzettijden (gepland en werkelijk), tijd in het voertuig, soort voertuig, etc.);
- Klachten inclusief afhandeling.

Reizigers en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers moeten realtime digitaal inzage hebben in eigen vervoersbewegingen. Daarnaast moet er de mogelijkheid zijn ziek-/betermeldingen digitaal door te kunnen geven, klachten te kunnen indienen en incidentele mutaties door te geven.

Indien de gemeente Apeldoorn gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit om zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) reizigers, mutaties, route (met koppeling aan de reiziger), klachten, etc. dan is de opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen middels een koppeling. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de gemeente Apeldoorn en de opdrachtnemer.

6.4. Contact met stakeholders

De opdrachtnemer heeft tweemaal per jaar contact met de bestemmingslocaties (scholen en zorgaanbieders) in het vervoer. De opdrachtnemer informeert deze partijen over afspraken en bespreekt waar nodig operationele punten. In overleg met de bestemmingslocaties stelt waar nodig de opdrachtnemer een protocol op. In dit protocol worden afspraken opgenomen over bijvoorbeeld parkeren, zitplaatsen en regels. Op verzoek van de gemeente Apeldoorn geeft de opdrachtnemer inzicht in deze protocollen.

7. Klachten en meldingen

7.1. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin van het woord. De klacht kan komen van een reiziger, ouders/verzorgers, mantelzorgers of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

7.1.1. Aanneame en registratie

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

7.1.2. Afhandeling

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie en een tijdige en goede afhandeling van alle gemelde klachten;
2. Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld;
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een digitale omgeving waarin de gemeente Apeldoorn inzicht heeft in (de afhandeling van) alle klachten;
4. In het periodieke overleg worden de klachten en afhandeling daarvan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de gemeente Apeldoorn sprake is van structurele klachten of klachten die naar het oordeel van de gemeente Apeldoorn dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer;
5. Indien een klacht naar oordeel van de indiener niet voldoende wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente Apeldoorn.

De opdrachtnemer registreert van iedere klacht minimaal de volgende punten in een digitale omgeving waar de gemeente Apeldoorn toegang tot heeft:

- Naam en adres van de klager en van de reiziger;
- Persoonlijk nummer van de reiziger;
- Doelgroep;
- Datum van indiening;
- Wijze van indiening;
- Afhandelingsdatum van de klacht;
- 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 klacht niet gegrond is.

7.2. Meldingen

Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene zoals een bestemmingslocatie, die meldt dat een reiziger niet is opgehaald.

1. Opdrachtnemer en gemeente Apeldoorn hebben digitaal inzicht in alle meldingen;

2. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk te worden opgelost;

De opdrachtnemer registreert van iedere melding minimaal de volgende punten in een digitale omgeving waar de gemeente Apeldoorn toegang tot heeft:

- Naam indiener melding;
- Doelgroep;
- Datum en tijd van indiening;
- Aard en inhoud van de melding;
- Datum en aanvangstijdstip van de rit;
- Nummer route en naam bestemming/ophaallocatie;
- Naam en geboortedatum van de reiziger;
- Wijze van afhandeling;
- Reden van de melding.

7.3. Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een inwoner niet thuis aantreft, zonder dat deze inwoner (tijdig) is afgemeld. Ook kan het voorkomen dat een chauffeur langer moet wachten bij een ophaaladres van een inwoner dan eigenlijk nodig en/of is afgesproken. De gemeente Apeldoorn verwacht van opdrachtnemer dat dergelijke situaties (ook wel bekend als loosmeldingen) altijd gemeld worden bij de eigen centrale.

De opdrachtnemer is verplicht de gemeente Apeldoorn te informeren over alle loosmeldingen die zijn gemeld.

Ook neemt de opdrachtnemer contact op met de gemeente Apeldoorn als blijkt dat dergelijke situatie (loosmeldingen) vaker voorkomen bij een specifieke inwoner. Dit zodat zij, waar nodig en mogelijk, gezamenlijk verder actie kunnen ondernemen.

8. Registratie en evaluatie

8.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het routegebonden vervoer door de gemeente Apeldoorn verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de gemeente Apeldoorn vastgesteld format (excel/csv. bestand).

1. Ritadministratie conform het format in de bijlage;
2. Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;
3. Overschrijding van de maximale individuele reistijd en de reden daarvan;
4. Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of reizigers);
5. Alle mutaties die in de route hebben plaatsgevonden;
6. Ziekte en afwezigheid van reizigers;
7. Loosmeldingen.

De ritadministratie wordt maandelijks meegestuurd met de factuur richting de gemeente Apeldoorn.

De gemeente Apeldoorn behoudt zich het recht voor om (al dan niet steekproefgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren. Hiervoor kan en mag de gemeente Apeldoorn vragen om een accountantsverklaring. De opdrachtnemer levert deze informatie maandelijks digitaal aan bij de factuur.

Voor analyse- en controlemogelijkheden wil de gemeente Apeldoorn ook realtime data kunnen ontvangen. De gemeente Apeldoorn wil mee in landelijke administratieve richtlijnen en nieuwe ontwikkelingen. Bij ontwikkelingen in administratie, analyse- controlemogelijkheden is de gemeente Apeldoorn de regie in mogelijke wijzigingen. De opdrachtnemer wordt gevraagd kosteloos mee te werken in de ontwikkelingen.

8.2. Evaluatie

1. Minimaal driemaal per (school)jaar komen de opdrachtnemer en de gemeente Apeldoorn bij elkaar voor een overlegmoment. Tijdens de implementatieperiode vinden extra overlegmomenten plaats. Opdrachtnemer organiseert in het eerste jaar periodiek operationeel (tenminste 1x per maand), tactisch (tenminste 1x per kwartaal) en strategisch (tenminste 1x per jaar) overleggen en verzorgt de voorbereiding en verslaglegging hiervan. Afhankelijk van de uitvoering van de opdracht kan de frequentie van het overleg in samenspraak met de gemeente Apeldoorn worden aangepast;
2. Tijdens het tactisch en strategisch overleg komen tenminste de KPI's en rapportage daarover aan de orde;
3. Naast de reguliere overlegmomenten tussen de gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer is de opdrachtnemer verplicht kosteloos deel te nemen aan maximaal drie door de gemeente Apeldoorn te organiseren overleggen per kalenderjaar met (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers/mantelzorgers/reizigerspanel en scholen of instellingen.
4. Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen/instellingen gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

9. Financieel

9.1. Vergoeding

De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

1. Startkilometers per reiziger per rit
2. Tarief per kilometer per reiziger (gebaseerd op directe A-B kilometers).

Het tarief per declarabele kilometer per reiziger per rit moet in deze procedure geoffreerd worden. Het tarief wordt meegenomen in de gunning. Bij deze aanbesteding wordt een ondergrens van €1,00 gehanteerd.

Touringcar binnen het leerlingenvervoer

De touringcar binnen het leerlingenvervoer is een uitzondering op bovenstaande vergoedingssystematiek. Voor de touringcar is er een vergoeding middels een ritprijs die geoffreerd dient te worden voor deze opdracht. De ritprijs wordt berekend door een starttarief + kilometerprijs.

9.1.1. Starttarief

Het starttarief per reiziger per rit bedraagt 4 keer het tarief per reizigerskilometer. Er is sprake van opslagen voor verschillende indicaties. Zie daarvoor 9.1.3.

9.1.2. Tarief per reizigerskilometer

1. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op alle uitgevoerde reizigersritten gedurende een maand.
2. Onder een reizigersrit wordt de reis tussen het opstappunt/huisadres (A) van de reiziger tot en met het uitstappunt/eindbestemming (B) van de reiziger verstaan (directe A-B kilometers, gebaseerd op de kortste route aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Andes volgens de standaard instellingen). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en uitstappunten/eindbestemming.
3. Gemeente controleert en/of bepaalt het aantal reizigerskilometers per rit. Vervoerder dient hier zijn medewerking aan te verlenen.
4. De vervoerder mag bij het opstellen van de factuur gebruikmaken van een andere routeplanner. Bij afwijkingen tussen de berekeningen van de vervoerder en die van de gemeente is de berekening van de gemeente leidend.
5. De reizigerskilometers zoals deze worden vastgesteld behorend bij de vervoersopdracht blijven het gehele schooljaar leidend, tenzij er een wijziging optreedt in de vervoersopdracht.
6. Er gelden geen blokkades bij het berekenen van de afstand tenzij dit in specifieke situaties tussen de gemeente Apeldoorn en opdrachtnemer wel wordt besloten.
7. Veerovergangen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit. Vergoeding van de pontkosten vindt uitsluitend plaats na afstemming en schriftelijke goedkeuring van de gemeente Apeldoorn. De kortste afstand (met de auto) is leidend voor de bepaling van het aantal reizigerskilometers. Deze kosten dienen separaat inzichtelijk te worden gemaakt op de factuur.
8. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd.
9. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra reiskilometers worden niet vergoed aan de opdrachtnemer.

9.1.3. Opslagen

In een aantal situaties is er, naast het standaard aantal startkilometers, sprake van een opslag. Onderstaand is een tabel weergegeven waarin de opslagen zijn weergegeven. Per opslag wordt vervolgens een korte beschrijving gegeven. Alle opslagen worden berekend voor de reizigersritten van de reiziger waar de indicatie betrekking op heeft.

Omschrijving opslag	Opslag in kilometers
Startkilometers (per reizigersrit)	4
Indicatie rolstoelvervoer (per reizigersrit)	8
Kleinschalig vervoer	6
Individueel vervoer	8

Tabel 3: Opslagen

<p>Fictief Rekenvoorbeeld 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw. - A-B afstand reiziger X; 7,8 kilometer. - Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten). - Vergoeding reiziger X per rit: $(4 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 11,80 \text{ ex. btw.}$ - Vergoeding reiziger X in maand Y: $36 \text{ ritten} \times € 11,80 = € 424,80 \text{ ex. btw}$ 	<p>Fictief Rekenvoorbeeld 2 (rolstoelindicatie):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw. - A-B afstand reiziger X; 7,8 kilometer. - Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten). - Vergoeding reiziger X per rit: $(4 + 8 + 7,8 \text{ kilometer}) \times € 1,00 = € 19,80 \text{ ex. btw.}$ - Vergoeding reiziger X in maand Y: $36 \text{ ritten} \times € 19,80 = € 712,80 \text{ ex. btw}$
--	--

Rolstoelvervoer

Omdat reizigers die reizen met een rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslag als er sprake is van een reizigersrit met een rolstoel (op indicatie van de gemeente). De opslag is uitsluitend van toepassing op de reizigersrit van de geïndiceerde rolstoelgebruiker, niet op de reizigersritten van de overige, niet geïndiceerde reizigers in hetzelfde voertuig.

De opslag voor rolstoelvervoer geldt niet voor een reiziger met een vouwrolstoel, omdat die vervoerd kan worden in een regulier voertuig.

Individueel vervoer

Bij individueel vervoer is er geen combinatie met andere reizigers toegestaan. Voor ritten die worden verreden met reizigers met de indicatie 'individueel vervoer' afgegeven door de gemeente Apeldoorn, geldt een opslag. Deze opslag is dus niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen individueel wordt vervoerd.

Kleinschalig vervoer

Voor ritten die worden verreden met reizigers met de indicatie 'kleinschalig vervoer' afgegeven door de gemeente Apeldoorn geldt een opslag. Reiziger met de indicatie kleinschalig vervoer mogen met maximaal 2 andere reizigers worden vervoerd. Deze opslag is dus niet van toepassing als een leerling om vervoer-technische redenen kleinschalig wordt vervoerd.

Dubbele opslagen

Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan mogen de opslagen bij elkaar worden opgeteld.

Fictief Rekenvoorbeeld 3 (rolstoelindicatie én individueel):

- Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand reiziger X; 7,8 kilometer.
- Vergoeding kilometers reiziger X per rit:
4 kilometer (starttarief) + 8 kilometer (rolstoelvervoer) + 8 kilometer (individueel vervoer) +
7,8 kilometer = $27,8 \times 1,00 = €27,80$ ex. btw

Verre ritten

Voor reizigersritten tot en met 25,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief per reiziger. Voor reizigersritten vanaf 25,1 km geldt boven de 25,0 km het geoffreerde kilometertarief + € 0,40 per reizigerskilometer.

Fictief Rekenvoorbeeld 4:

- Geoffreerd tarief per reizigerskilometer: € 1,00 ex. btw.
- A-B afstand reiziger X; 37,8 kilometer.
- Aantal ritten in maand Y: 36 (18 heen- en 18 terugritten).
- Vergoeding reiziger X per rit:
 $((4 \text{ kilometer} + 25,0 \text{ kilometer}) * € 1,00) + (12,8 * (€ 1,00 + € 0,40)) = € 46,92$ ex. btw.
- Vergoeding reiziger X in maand Y: $36 \text{ ritten} * € 46,92 = € 1.689,12$ ex. btw

9.1.4. Incourant vervoer

Onder incurant vervoer wordt verstaan: vervoer dat vanwege de ligging van de herkomst- en/of bestemmingslocatie, afwijkende reistijden of een zeer beperkte combineerbaarheid met andere reizigers (maximaal twee reizigers per rit) niet doelmatig in reguliere routes kan worden opgenomen. Wanneer er sprake is van incurant vervoer kan de gemeente Apeldoorn een tegemoetkoming incurant vervoer toepassen.

Indien de vervoerder aanspraak wil maken op de tegemoetkoming voor incurant vervoer moet een onderbouwd verzoek worden ingediend voordat deze tegemoetkoming kan worden goedgekeurd door de gemeente. De tegemoetkoming bedraagt een opslag op het aantal startkilometers van maximaal 12 kilometer. De tegemoetkoming wordt uiteindelijk bepaald en vastgesteld door de gemeente Apeldoorn.

9.2. Ziekmeldingen, afmeldingen en loosmeldingen

9.2.1. Ziek- en afmeldingen

Bij ziekte of afmelding van een reiziger worden de eerste drie dagen vergoed. Dit omdat de gemeente Apeldoorn het aantal mutaties in routes laag wil houden. Vanaf de vierde dag is de gemeente Apeldoorn geen vergoeding verschuldigd.

9.2.2. Loosmeldingen

Loosmeldingen worden vergoed. Loosmeldingen zijn alle reizigersritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd én niet vooraf is afgemeld, bijvoorbeeld door het niet aanwezig zijn van een reiziger. Ritten die vooraf zijn geannuleerd zonder dat de chauffeur hiervan op de hoogte is en door de chauffeur worden loos gemeld, worden niet gezien als loosmeldingen. Deze worden niet vergoed.

De vergoeding voor de loosmelding is gelijk aan de vergoeding voor een uitgevoerde reizigersrit voor de loos gemelde reiziger. De opdrachtnemer verstrekt wekelijks een overzicht met alle loosmeldingen

aan de gemeente Apeldoorn. Daarnaast dient opdrachtnemer de loosmeldingen inzichtelijk aan te leveren in de maandelijkse data t.b.v. de facturatie. Indien ritten van dezelfde reiziger frequent worden loos gemeld, zal de gemeente Apeldoorn de reiziger/ouders/verzorgers hierop aanspreken en bepalen wat er met de rit gebeurt.

9.3. Mutaties

1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren reizigers en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
2. Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatedatum).
3. Een gewijzigde ritplanning kan leiden tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.

Incidentele wijzigingen zoals ziek- en beter meldingen mogen reizigers en/of ouders/verzorgers/mantelzorgers rechtstreeks doen bij de opdrachtnemer. Structurele wijzigingen lopen altijd via de gemeente Apeldoorn.

9.4. Efficiënte planning van ritten

1. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle reizigers een zo efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De gemeente Apeldoorn kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de gemeente Apeldoorn.

9.5. Facturatie

Iedere maand vindt facturatie plaats volgens de vergoeding hierboven uitgelegd en het tarief zoals geoffreerd in de inschrijving.

1. De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten;
2. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen;
3. Betaling door de gemeente Apeldoorn vindt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur plaats, indien door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan;
4. De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als digitale bijlage bij dit PvE is opgenomen. Het ingevulde format dient maandelijks digitaal te worden verstrekt aan de gemeente Apeldoorn;
5. De gemeente Apeldoorn is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren;
6. Ritten waarbij sprake is van toeslagen dienen separaat te worden weergegeven.

9.6. Indexering

De opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door NEA (NEA-index taxivervoer).

De opdrachtnemer informeert de gemeente Apeldoorn uiterlijk twee weken na publicatie van de NEA-index schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving betekent dat de indexering niet toegepast mag worden voor het volgende kalenderjaar.

De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2027. Dit is voorafgaand aan de start van deze opdracht omdat het offereen plaats vindt in 2026.

10. Overige

10.1. Implementatieplan

De winnende opdrachtnemer(s) moeten binnen 14 dagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de gemeente Apeldoorn.

1. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven;
2. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel, communicatie met de reizigers/ouders/verzorger/mantelzorgers, communicatie met scholen en zorglocaties, uitwisseling van gegevens en eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen;
3. Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de gemeente Apeldoorn periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De gemeente Apeldoorn maakt hierover na de definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

10.2. KPI's

Tijdens de implementatieperiode ontwikkelen en definiëren de gemeente Apeldoorn en de opdrachtnemer gezamenlijk KPI's voor ten minste de beschikbaarheid van realtime data, de stiptheid van ritten, de individuele reistijd en de afhandeling van klachten. De gemeente Apeldoorn stelt de definitieve KPI's vast en kan deze gedurende de looptijd van de overeenkomst actualiseren indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

10.3. Controle en toezicht

De gemeente Apeldoorn heeft het recht om steekproefsgewijs controle uit te (laten) voeren. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

10.3.1. Reizigerstevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer is verplicht om minimaal eens per jaar een reizigerstevredenheidsonderzoek uit te voeren. De punten die uitgevraagd worden stelt de opdrachtnemer in samenspraak met de gemeente Apeldoorn op.

De resultaten van het reizigerstevredenheidsonderzoek worden gezamenlijk besproken. Bij een onvoldoende score dient de opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om de noodzakelijke verbeterpunten te realiseren. De opdrachtnemer dient hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

10.3.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer en de bij de uitvoering betrokken chauffeurs zijn verplicht medewerking te verlenen aan een medewerkerstevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van dit onderzoek geven inzicht in het werkgeverschap van de opdrachtnemer en de naleving van relevante eisen uit dit Programma van Eisen. De resultaten worden geanonimiseerd verwerkt en besproken.

10.4. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal en/of een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor onderaannemers.

10.5. Persoonsgegevens

In het kader van vertrouwelijke/privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op eigen kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden die noodzakelijk waren voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen de door de gemeente Apeldoorn daarvoor gestelde termijn in het als dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de gemeente Apeldoorn en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen;
2. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de reizigers- en ritdata;
3. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties;
4. De door de gemeente Apeldoorn aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigersgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst;
5. De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de gemeente Apeldoorn of aan een door de gemeente Apeldoorn daartoe schriftelijk aan te wijzen derde;
6. De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de gemeente Apeldoorn de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verwerkingsverantwoordelijke rusten na te komen. Er wordt tussen de gemeente Apeldoorn en de opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afgesloten.

11. Bijlagen

Naam
Leerlingenvervoer gemeente Apeldoorn
Jeugdwetvervoer gemeente Apeldoorn
Wmo dagbestedingsvervoer gemeente Apeldoorn
Toelichting op hulpmiddelen, kenmerken en indicaties
Formulier aanmelden onderaannemers
Format ritadministratie bij factuur
Kennismakingsformulier
Privacy eisen

Tabel 4: Overzicht bijlagen