

Programma van eisen Regiecentrale doelgroepenvervoer

RegioRijder

Perceel 1

In opdracht van gemeenten:

Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort

Versie : 1
Datum : 4 oktober 2022



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Aanmelden van reizigers en ritten	5
2.1	Het klantbeheersysteem (KBS)	5
2.2	Algemene eisen aan het KBS	5
2.3	Eisen aan de webapplicatie	5
2.4	Eisen aan registratie reizigersprofielen	6
2.5	Vervoerpassen	7
3	Afhandelen en plannen ritaanvragen	8
3.1	Ritaanvragen	8
3.2	De reisadviesfunctie	9
3.3	Bepalen van de reizigersbijdrage en inningswijze	10
3.4	Telefonische bereikbaarheid	10
3.5	Plannen en aansturen voertuigen	11
3.6	Plannen vraagafhankelijk vervoer	11
3.7	Plannen groepsvervoer	12
3.8	Eisen aan planningssoftware	13
4	Capaciteitsmanagement	15
4.1	Uitgangspunten inzet capaciteit	15
4.2	KPI's	15
4.3	Aansturen van voertuigen	16
4.4	Monitoring van de uitvoering en bijsturing	16
5	Klachten	18
5.1	Eisen aan de afhandeling van klachten	18
5.2	Software voor klachtenmanagement (SVK)	18
6	Digitale portalen	20
6.1	Reizigersportalen en apps	20
6.2	Vervoerdersportaal	21
6.3	Opdrachtgeversportaal	22
7	Eisen aan personeel	24
7.1	Functies	24
7.2	Eisen aan personeel	24
8	Managementrapportages	25
8.1	Maandrapportages	25
8.2	Berekening factuurbedragen vervoerders	25
8.3	Verdeling vervoerkosten	26
8.4	Maandrapportage voor de gemeenten (pdf)	28
8.5	Maandrapportages "Prestaties RegioRijder Opdrachtgever"	29
8.6	Maandrapportages "Prestaties RegioRijder Vervoerder"	29
8.7	Administratie van reizigersbijdragen	30
9	Financiën	31
9.1	Vergoeding regie	31
9.2	Verdeling regiekosten	32

10	Facturatie	33
10.1	Facturatie	33
10.2	Reizigersbijdrage	33
10.3	Indexatie	33
11	Ondersteuning opdrachtgever	34
11.1	Contractmanagement en monitoring vervoerders	34
11.2	Communicatie over RegioRijder	34
11.3	Accountantscontrole	35
12	Overig	36
12.1	Implementatie	36
12.2	Overleg	37
12.3	Klankbordgroep	37
12.4	Data en privacy	37
12.5	Onderaanneming	38
13	Bijlagen	39

1 Inleiding

In het systeem RegioRijder is een scheiding aangebracht tussen de regiefunctie en het vervoer van reizigers. In de Systeembeschrijving worden alle stakeholders, onderlinge verhoudingen en processen binnen het vervoersysteem RegioRijder beschreven.

Dit Programma van Eisen omvat de eisen voor de regiecentrale die aansluiten op het document Systeembeschrijving. De eisen voor het leveren van vervoerscapaciteit zijn in een separaat Programma van Eisen opgenomen.

2 Aanmelden van reizigers en ritten

De regiecentrale is verantwoordelijk voor het beheren, verwerken en plannen van reizigersdata voor alle relevante vervoersvormen (VAV en GVV) in een klantbeheersysteem (KBS).

2.1 Het klantbeheersysteem (KBS)

Het KBS bestaat uit een database met reizigersgegevens en een web-based applicatie om gegevens te beheren. De gemeenten melden nieuwe reizigers (zowel WMO-pashouders als GVV-reizigers) in het KBS aan. Het KBS vormt hiermee de bron van de vervoersaanvragen voor de regiecentrale.

De regiecentrale:

- Draagt tijdens de implementatieperiode zorg voor een soepele overdracht van gegevens vanuit de huidige aanbieder en de gemeenten. De opdrachtgever ziet erop toe dat de huidige aanbieder hieraan meewerkt.
- Levert en onderhoudt een web-based applicatie en database.
- Werkt bij beëindiging van het contract mee aan een soepele overdracht.

2.2 Algemene eisen aan het KBS

De opdrachtgever vereist dat de regiecentrale voldoet aan en zorgt voor invulling van de volgende eisen ten aanzien van de database van het KBS:

- De database is uiterlijk 3 maanden voor de start beschikbaar en bruikbaar.
- De gegevens in het KBS moeten real time gekoppeld zijn aan de planningssoftware en benaderbaar voor het RCT.
- De verwerking en opslag van data gebeurt op een veilige wijze en voldoet aan de eisen van de AVG.
- De opzet van de database (welke velden met gegevens en de eigenschappen ervan) worden op verzoek van de opdrachtgever aangepast door de regiecentrale.
- Het bewerken (inzien, invoeren en muteren) van gegevens kan alleen plaatsvinden door middel van de web-based applicatie door geautoriseerde gebruikers. Uitzonderingen hierop worden door de opdrachtgever bepaald, en zijn in ieder geval:
 - Het telefoonnummer voor de terugbelservice (kan ook via reizigersportaal of door regiecentrale).
 - Het e-mailadres van de client (kan ook via reizigersportaal of door regiecentrale).
 - Specifieke aanvullende informatie in één of meer aparte velden: het gaat dan om niet-openbare informatie, bedoeld voor medewerker(s) van de regiecentrale.
 - Informatie over of naar aanleiding van gemaakte ritten, zoals het resterende jaarbudget.
 - Persoonlijke puntbestemmingen, welke door de regiecentrale op verzoek kunnen worden ingevoerd.

2.3 Eisen aan de webapplicatie

De opdrachtgever vereist dat de regiecentrale voldoet aan en zorgt voor invulling van de volgende algemene eisen ten aanzien van de web-based applicatie:

- Deze is 24/7 toegankelijk voor het bewerken (inzien, invoeren en muteren) van de gegevens in de database.
- Toegang vindt plaats door middel van een persoonlijke inlog en authenticatie voor elke gebruiker. Een eventuele (technische) limiet aan het aantal gebruikers wordt opgehoogd als hieraan behoefte bestaat, zonder meerkosten voor de opdrachtgever.

- De toegangsrechten kunnen per gebruiker worden ingesteld. Bijvoorbeeld alleen toegang tot gegevens van de inwoners in de eigen gemeente. Het moet mogelijk zijn dat de opdrachtgever gebruikers aanwijst die toegang hebben tot meerdere gemeenten of tot alle gegevens.
- Per gemeente moeten de instellingen in het systeem aangepast kunnen worden aan specifiek beleid (denk bijvoorbeeld aan wel/niet standaard sociale begeleiding).
- Er moeten verschillende autorisatielevels toegepast kunnen worden (oplopend in de toe te kennen rechten: lezen/bewerken/exporteren).
- De lijst met gebruikers wordt beheerd door de opdrachtgever (het RCT), inclusief toegangsrechten en autorisatielevels.
- Er wordt een digitaal logboek bijgehouden met mutaties (inhoudelijk). Bij de gegevens van een reiziger moet op een overzichtelijke manier zichtbaar worden gemaakt wanneer en door wie in het verleden mutaties zijn gedaan.
- Voor de kenmerken in het reizigersprofiel dient het mogelijk te zijn om een specifieke periode aan te geven waarin de kenmerken van toepassing zijn.
- Er kan naar rato van de resterende dagen van het jaar kilometerbudget worden toegekend.
- Het actuele jaarbudget (kilometers) en informatie over gemaakte ritten kan worden opgevraagd. Met actueel wordt bedoeld dat er geen sprake is van verlaagd bijwerken van deze informatie.
- Bij een nader door de opdrachtgever te bepalen resterend % van het aantal kilometers van het jaarbudget moet automatisch een mail worden verstuurd naar een nader aan te wijzen contactadres van de reiziger.
- Als een nieuwe reiziger wordt opgevoerd, dan wordt direct zichtbaar welk uniek pasnummer is gegenereerd.
- Gebruikers met het autorisatielevel exporteren kunnen een export maken van alle (voor wat betreft de gegevens binnen eigen toegangsrechten) actuele gegevens in de database, naar een in Excel leesbaar bestand. De export moet ten minste kunnen worden gebruikt om controles en analyses uit te voeren op de gegevens of om adresbestanden mee samen te stellen. Zij kunnen ook filters toepassen, bijvoorbeeld alleen reizigers die in een recente periode van 3 maanden hebben gereisd of reizigers die al een jaar niet meer hebben gereisd.

2.4 Eisen aan registratie reizigersprofielen

Het KBS is voor alle reizigers de bron voor de reizigersinformatie inclusief de bijbehorende reizigersprofielen. Het systeem dient te kunnen werken met alle genoemde profielen. Het KBS dient aan te kunnen sluiten op de planningssoftware van de regiecentrale (paragraaf 3.8)

Het reizigersprofiel bevat tenminste:

- NAW-gegevens: naam, adres, (afwijkende) contactgegevens, geslacht, pasnummer, startdatum en einddatum.
- Alle reizigerskenmerken zoals benoemd in het woordenboek reizigerskenmerken (Bijlage_04)

Voor het groepsvervoer geldt daarnaast tenminste:

- Eventueel gebruik van een op- of overstapplaats. De gemeente bepaalt of er gebruik wordt gemaakt van op- en/of overstapplaatsen.
- Gebruik van vaste bestemming(en).
- Frequentie van de rit.
- Tijdstippen van het vervoer.
- Inzet van een vaste chauffeur.

Voor het vraagafhankelijk vervoer geldt daarnaast:

- Uniek pasnummer dat de regiecentrale bepaalt waarin de gemeente herkenbaar is.

- Hoogte van het kilometerbudget (deze verschilt per gemeente).
- Of, en onder welke omstandigheden en criteria een reisadvies voor Openbaar Vervoer en vrijwilligersvervoer kan worden gegeven.

De kenmerken uit het reizigersprofiel kunnen per reizigersgroep en reiziger verschillen.

2.5 Vervoerpassen

Reizigers van het vraagafhankelijk vervoer beschikken over een vervoerpas, tenzij zij OV-reiziger zijn. De vervoerpas is ontworpen door de opdrachtgever en is naast een kleurenprint vast format ook voorzien van onder meer een specifiek per pas gedrukt pasnummer en naam. Wanneer van toepassing ook van de melding dat cliënt verplicht met begeleider moet reizen (medische begeleiding).

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de realisatie (aanschaf en bedrukken) van vervoerpassen.

De regiecentrale verstrekt een pas aan:

- Nieuw aangemelde reizigers (via het KBS).
- Vervangen vervoerpassen: De regiecentrale verstrekt bij vermissing op kosten van de reiziger een nieuwe pas. Als een vervangende pas wordt aangevraagd, dient de oude pas (met uniek klantnummer), om misbruik tegen te gaan, te vervallen. De nieuwe pas wordt voorzien van een nieuw pasnummer.
- De tijd tussen aanvraag en aanleveren pas aan de reiziger duurt maximaal vijf werkdagen.

De regiecentrale mag bij het verstrekken van een nieuwe pas een bedrag van maximaal € 7,50 (inclusief btw) bij de betreffende gemeente in rekening brengen. Als de reiziger een vervangende pas aanvraagt dienen de kosten bij de reiziger in rekening gebracht te worden.

Als de opdrachtgever gedurende de implementatiefase wenst alle vervoerspassen (circa 20.000 stuks) te vervangen zal de opdrachtgever de kosten hiervoor dragen.

3 Afhandelen en plannen ritaanvragen

De (vertegenwoordiging van de) reiziger moet ritten voor het vraagafhankelijk vervoer vooraf reserveren. De regiecentrale zorgt dat de reiziger de rit kan aanmelden per telefoon, app en het online reizigersportaal (zie paragraaf 6.1). De reiziger bepaalt zelf via welk kanaal hij/zij zich wil aanmelden. In overleg met de opdrachtgever kunnen ook andere middelen worden ingezet.

3.1 Ritaanvragen

De regiecentrale:

- Legt de ritreserveringen vast in daartoe geschikte planningssoftware, boekt alleen een rit die door of namens de reiziger (of begeleiding) wordt aangevraagd.
- Boekt geen rit op verzoek van of via een vervoerder, vraagt reiziger of hij/zij een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip en houdt rekening met aankomsttijden die moeten worden gegarandeerd, zoals voor een begrafenis, theater, aansluiting met het Openbaar Vervoer enzovoorts.
- Gaat na of de reiziger bekend is in het systeem en hij/zij in het bezit is van een Wmo indicatie voor vervoer. Als de reiziger niet bekend is, kan deze als (nu nog alleen vanuit Haarlemmermeer) ov-reiziger (MeerOVbus) gebruik maken van het vervoersysteem.
- Dient vanuit de reisadviesfunctie bepaalde reizigers actief te adviseren over- of verwijzen naar alternatieve vervoermogelijkheden met openbaar vervoer of kleinschalige mobiliteitsoplossingen (vrijwilligersvervoer) in de regio.
- Bepaalt met de reiziger de ophaaltijd, waarbij de centrale de reiziger een alternatief vertrekmoment mag/moet aanbieden als dat voor de planning beter uitkomt.
- Vraagt aan de reiziger of er medereizigers zijn en/of de reiziger hulpmiddelen/-hond of bagage meeneemt.
- Biedt de mogelijkheid om terugkerende ritten voor een periode van één jaar (vast) vooruit te reserveren.
- Berekent de reizigersbijdrage.
- Biedt actief de terugbelservice aan:
 - Registreert of de reiziger gebruik wil maken van de terugbelservice.
 - Vraagt op welk telefoonnummer de reiziger teruggebeld kan worden. Als al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moet deze door de regiecentrale gecheckt worden.
 - Bij de ritgegevens, die de vervoerder ontvangt van de regiecentrale, aangeeft dat de reiziger gebruik maakt van de terugbelservice, op welk telefoonnummer de reiziger bereikbaar is.
 - Ziet erop toe dat de terugbelservice wordt uitgevoerd door chauffeurs.
- Bevestigt de ritreservering aan de reiziger en geeft daarbij aan: de afgesproken ophaaltijd en geldende marge hierop, ophaaladres en bestemmingsadres, aantal reizigers, eventuele hulpmiddelen en de reizigersbijdrage.
- Vraagt waar de reiziger een bevestiging van de rit wil ontvangen en biedt dit in ieder geval kosteloos aan per e-mail of SMS.
- Beheert al bestaande taxizuilen op locaties zoals ziekenhuizen.

3.2 De reisadviesfunctie

De reisadviesfunctie heeft tot doel de best passende mobiliteitsoplossing te bieden bij de reizigerskenmerken in combinatie met de ritkenmerken. Er zijn twee onderdelen binnen de reisadviesfunctie, te weten:

- Best passende vervoersvorm
- Vrijblijvend of bindend OV-advies

Best passende vervoersvorm

De regiecentrale adviseert voor bepaalde ritten in welke vervoersvorm deze dienen te worden uitgevoerd. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om herhalingsritten van Wmo-reizigers die naar eenzelfde activiteit gaan (clubjes en activiteiten). Deze ritten hebben een groepsvervoer (GVV) karakter omdat meerdere reizigers op een vooraf vaststaand moment met meerdere personen naar dezelfde bestemming en terugreizen. Dergelijke ritten worden op aangeven van de opdrachtgever uitgevraagd, uitgevoerd en afgehandeld als zijnde GVV-routes en toegewezen als zodanig aan de vervoerder van het betreffende gebied. Ritten voor leerlingen of jeugdigen met wisselende roosters of afwijkende schooltijden of bestemmingen kunnen door opdrachtgever worden aangemerkt als vraagafhankelijke ritten. Deze ritten hebben immers een beperkte, of geen vaste structuur. Dergelijke ritten worden dan ook geboekt, aangestuurd en afgehandeld als zijnde VAV-ritten en opgenomen in een dienst VAV. Hieruit kunnen ook gecombineerde diensten ontstaan.

Vrijblijvend- of bindend Openbaar Vervoeradvies

Voor het OV-advies zijn twee componenten van belang omdat zowel de mogelijkheden van de reiziger als de kenmerken van de rit bepalen of (een deel van) de reis van met het OV gemaakt kan worden.

In het reizigersprofiel van **nieuw instromende reizigers** in het systeem, worden door gemeenten kenmerken vastgelegd ten aanzien van de mogelijkheden die een reiziger heeft om met OV te reizen. Vervolgens wordt door de regiecentrale op basis van die kenmerken bij de ritaanvraag getoetst wat de best passende vervoersoplossing is voor de betreffende rit. Denk hierbij onder andere aan de volgende kenmerken en mogelijkheden:

Reizigerskenmerk	Mogelijkheid (voorbeeld)	Potentieel advies (afhankelijk van rit)
Maximale afstand tot halte	250 meter	Openbaar vervoer
Maximaal aantal overstappen	1	Openbaar vervoer

Uitvoering reisadvies Openbaar vervoer door regiecentrale

- Kijkt of de gewenste verplaatsing is te maken met het openbaar vervoer (via een geautomatiseerde link met een leverancier van OV-reisinformatie).
- Betreft tenminste de criteria 'loopafstand naar de halte' en 'aantal overstappen' in de reizigerskenmerken.
- Geeft de details van het (OV-)alternatief aan de reizigers door als een (OV-)alternatief beschikbaar is.
- Registreert dat een (OV-)advies is gegeven en in hoeveel gevallen dat niet resulteert in een ritaanvraag voor vraagafhankelijk vervoer.

De kans bestaat dat in de toekomst ook gekeken zal worden naar mogelijkheden om vrijwilligersvervoer op beperkte schaal te integreren in de reisadviesfunctie. Wanneer dit aan de orde is zullen RCT en regiepartner en vervoerders hierover met elkaar in gesprek gaan.

3.3 Bepalen van de reizigersbijdrage en inningswijze

De regiecentrale:

- Berekent de reizigersbijdrage tijdens de ritaanvraag. Voor de afstandsafhankelijke component gaat de regiecentrale uit van de kortste route over de weg.
- Geeft bij de rit aan of de inning plaatsvindt via automatische incasso of in het voertuig.
- Moet een naar tijd, plaats en/of afstand of per vervoersvorm gedifferentieerde reizigersbijdrage kunnen toepassen.
- Moet per gemeente tariefdifferentiatie kunnen toepassen.
- Registreert alle geïnde reizigersbijdragen.
- Zorgt voor een groeiend percentage aan automatische incasso's, beheert deze en draagt deze bijdragen af.
- Voert de indexaties van de reizigersbijdragen door in de systemen en communicatie.

3.4 Telefonische bereikbaarheid

De regiecentrale heeft een callcenter waarmee invulling wordt gegeven aan de telefonische bereikbaarheid.

De regiecentrale:

- Neemt de huidige telefoonnummers – die eigendom zijn van de opdrachtgever- per 1 januari 2024 over van de huidige contractpartij en draagt het telefoonnummer na aflopen van de opdracht weer over aan de opdrachtgever. Dit betreft twee Nederlands 088-telefoonnummer(s), te weten één telefoonnummer voor het vraagafhankelijk vervoer en één telefoonnummer voor het groepsvervoer.
- Gebruikt de nummers alleen tijdens de looptijd van de overeenkomst. De regiecentrale draagt de gebruikskosten ervan.
- Neemt alleen na instemming van de opdrachtgever aanvullende telefoonnummers in gebruik, bijvoorbeeld afzonderlijke telefoonnummers voor verschillende doelgroepen. Zorgt ervoor dat de telefoonnummers zonder restrictie bereikbaar zijn, ook vanaf mobiele telefoons en vanuit het buitenland en dat de gesprekskosten voor de reiziger niet meer bedragen dan de reguliere gebruikerskosten van het telefoonabonnement van de beller zonder extra kosten.
- Zorgt dat de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger direct een callcentermedewerker aan de lijn krijgen, die zowel informatieverstrekking als de ritreservering kan verwerken.
- Stelt alleen na instemming van de opdrachtgever een keuzemenu in.
- Biedt de mogelijkheid om een informatieboodschap af te spelen.
- Is telefonisch bereikbaar:
 - Voor ritaanvragen en informatie over het vraagafhankelijk vervoer: 7 dagen per week tussen 6:00 (op 1 januari: 9:00 uur) en 00:30 uur (op 31 december: 21:00 uur). Na de genoemde eindtijd is de regiecentrale nog net zo lang bereikbaar totdat de laatste klant is uitgestapt, voor vragen over de status van uit te voeren ritten, maar niet voor nieuwe boekingen. Ritten kunnen worden gereserveerd tot 00:30 uur (afwijkend gedurende feestdagen).
 - Voor het groepsvervoer: in elk geval op werkdagen tussen 6:00 en 18:30 uur, maar ook met een marge van 30 minuten rondom begintijden als er routes zijn die buiten dit tijdsblok of op andere weekdagen vallen. Na de genoemde eindtijd is de regiecentrale nog net zo lang bereikbaar totdat de laatste klant is uitgestapt, voor vragen over de status van uit te voeren ritten.

- Werkt mee aan het wijzigen van de openingstijden van het vervoersysteem en de beschikbaarheid van de regiecentrale. De gevolgen voor de regiecentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg met de opdrachtgever bepaald.
- Zorgt dat de gemiddelde wachttijd per gesprek niet meer bedraagt dan 30 seconden. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon (of na een eventueel keuzemenu) en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de regiecentrale.
- Dient telefoongesprekken met (ouder(s)/verzorger(s) van) reizigers en vervoerders op te nemen en één maand te bewaren. Dit dient ervoor om eventuele klachten of geschillen altijd herleidbaar te maken. De opdrachtgever krijgt geluidsbestanden onverwijld van de regiecentrale toegestuurd als hier om wordt gevraagd. De geluidsopnamen dienen na deze termijn te worden vernietigd. Dit met uitzondering van de door de opdrachtgever aangegeven fragmenten. De opdrachtnemer dient dit voorafgaand aan elk gesprek kenbaar te maken.

3.5 Plannen en aansturen voertuigen

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de planning van het vervoer, het aansturen van voertuigen en het monitoren en bijsturen van de uitvoering.

In paragraaf 6.2 is het beschikbaar stellen van vervoerscapaciteit door vervoerders uitgewerkt. Daarbij wordt gewerkt met zogenaamde gebieden. Dit is een locatie die wordt gehanteerd als administratief startpunt van een dienst en van waaruit vervoerscapaciteit wordt ingeroosterd en ingezet. Een gebied heeft de volgende functies:

- Het verdelen van de benodigde vervoerscapaciteit over de gebieden voor het vraagafhankelijk en groepsvervoer. De regiecentrale maakt een regionaal efficiënte planning en verdeelt de benodigde vervoerscapaciteit over de aanwezige gebieden.
- Als fysiek startpunt bij het begin van een dienst van een voertuig dat wordt ingezet voor het vraagafhankelijk vervoer.
- Als kader voor de toedeling van de GVV-routes (1e ophaaladres bij de heen route bepaalt het gebied). Voor een gedetailleerde beschrijving verwijzen wij naar het programma van eisen voor de vervoerscapaciteit.

3.6 Plannen vraagafhankelijk vervoer

De regiecentrale:

- Plant de binnengekomen ritaanvragen en houdt rekening met parameters als de tijds marges ten opzichte van de gewenste ophaaltijd, de maximale omrijdtijd enzovoorts.
- Heeft hiervoor planningssoftware (zie paragraaf 3.8).
- Analyseert vaste ritpatronen op bestemming en aankomsttijd (ten behoeve van het vervoeren in het GVV) en doet voorstellen aan opdrachtgever.
- Legt bij alle ritten geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-positie, statusmeldingen vast conform het dataprotocol.
- Zorgt er voor dat alle geregistreerde data uit de planningssoftware uit de BCT's permanent in een actuele back-up worden opgeslagen.
- Zorgt ervoor dat de reeds gemaakte reserveringen na 01-01-2024 worden overgenomen.

3.7 Plannen groepsvervoer

Kenmerkend voor het groepsvervoer is dat ritopdrachten voor langere periode vastliggen en veelal een vast patroon hebben (tijdstip en bestemming). Dit kunnen zowel GVV als VAV-reizigers zijn. Zie hiervoor paragraaf 3.2 reisadviesfunctie.

De regiecentrale:

- Verwerkt nieuwe vervoeropdrachten van gemeenten per ommekeer. Als de regiecentrale de ritopdracht niet binnen 3 werkdagen kan laten uitvoeren neemt het regiecentrale contact op met de gemeente. Over het aanleveren van de benodigde gegevens bij de start van een schooljaar worden tijdig werkafspraken gemaakt tussen de regiecentrale en de opdrachtgever.
- Registreert eventuele begeleiders in het GVV en plant de gevraagde heen- of terugritten. De begeleidingskosten worden door de regiecentrale verwerkt naar de betreffende vervoerder en gemeente. Begeleiders zijn in dienst van de vervoerders en worden op verzoek van- en met hulp van opdrachtgever geworven.
- Verwerkt VAV ritten die worden gekenmerkt als GVV ritten binnen 3 werkdagen (zie 3.6)
- Bewaakt de werkafspraken die opdrachtgever opstelt voor afwijkingen op een efficiënt vervoerplan. Bijvoorbeeld de frequentie waarin routes mogen wijzigen, aantal ophaaladressen, afwijkende schooltijden. Als een verzoek tot mutatie -anders dan een reguliere aanmelding zonder bijzonderheden- leidt tot de inzet van extra voertuigen, dan wijst de regiecentrale de gemeente hierop met een concreet alternatief voorstel. Als er schaarste heerst in de capaciteit (door overmacht) wordt ook het RCT betrokken.
- Stelt een vervoerplan op voor de te rijden routes en legt daarin vast:
 - De reële geplande ophaal- en afzettijden per reiziger in de juiste volgorde.
 - De vaste zitplaatsindeling in het voertuig.
 - De genormeerde tijd voor de route, die geldt als basis voor de vergoeding aan de vervoerder.
 - Bijzondere kenmerken van de route.
 - Of een vaste chauffeur – op aangeven van de gemeenten - vereist is. Uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk vaste chauffeurs worden ingezet.
- Maakt zoveel aaneengesloten routes welke leiden tot een zo laag mogelijke voertuiginzet, zijnde meerdere routes per voertuig/chauffeur. Hierbij dienen de dienstroosters zo lang mogelijk te zijn.
- Heeft planningssoftware en houdt in de planning rekening met de variabelen benoemd in paragraaf 2.4.
- Neemt uiterlijk drie werkdagen (vijf werkdagen bij de start van een nieuw vervoerplan) voor het vervoer of zoveel eerder als nodig is, in verband met kennismaking door de chauffeur, contact op met (ouder(s)/verzorger(s) van) de reizigers als de rit in een route is ingepland en informeert over de uitvoeringspraktijk. Hiervoor wordt jaarlijks een draaiboek met werkafspraken opgesteld door het RCT en de regiecentrale.
- Zorgt ervoor dat de verstrekte informatie alle noodzakelijke informatie bevat, doch minimaal: ophaaltijdstip, bestemming, het tijdstip van afzetten op de (woon)locatie, informatie over de vaste chauffeur (indien van toepassing), locatie opstapplaats wanneer de opdrachtgever ervoor kiest dat hiermee wordt gewerkt, telefoonnummer waarop regiecentrale bereikbaar is, de klachtenregeling en een samenvatting van de spelregels van het vervoer.
- Verwerkt binnen het vervoerplan, zonder het vervoerplan geheel te herzien:
 - Kortlopende mutaties in een lopende vervoeropdracht, zoals ziek- en beter meldingen.
- Relevante vakantiedagen per instelling/school en dagen met bijzondere lestijden. De regiecentrale inventariseert deze ook bij de betreffende instellingen.

- Bewaakt en streeft altijd naar een zo efficiënt mogelijk vervoerplan. Dit betekent dat de regiecentrale naast het verwerken van op zichzelf staande mutaties of aanmeldingen ook opnieuw naar de planning in totaal kijkt. De opdrachtgever maakt met de regiecentrale afspraken over onder welke omstandigheden de regiecentrale het vervoerplan aanpast.
- Doet voorstellen bij de opdrachtgever om reizigers naar bestemmingen ver buiten de regio en/of inefficiënte ritten te combineren met omliggende regio's. Als de opdrachtgever instemt zoekt de regiecentrale contact met de omliggende regio's en maakt afspraken over eventuele inzet van het voertuig voor ritten in die regio of vice versa.
- Onderhoudt contacten met ouders, scholen en instellingen over de ritplanning voorafgaand aan de start van de opdracht en opvolgend elk nieuw schooljaar van het groepsvervoer of in geval van wijzigingen.
- Doet voorstellen over welke kenmerken, indicaties en tijden moeten worden aangepast om de planning efficiënter te maken.
- Is verantwoordelijk voor het tijdig informeren over het vervoerplan en mutaties hierin.

Voor de start van een nieuw vervoerplan

Een nieuw vervoerplan wordt gemaakt als er grootschalige wijzigingen worden doorgevoerd in de planning van het groepsvervoer. Bij de start van elk nieuw vervoerplan, bijvoorbeeld bij aanvang van elk nieuw schooljaar, geldt het volgende:

- Voor het uitvoeren van de eerste rit informeert de regiecentrale (ouders/verzorgers/begeleiders van) de reiziger over de uitvoeringspraktijk. De verstrekte informatie bevat alle noodzakelijke informatie, doch minimaal: ophaaltijdstip, bestemming, het tijdstip van afzetten op de woonlocatie, informatie over de vaste chauffeur (indien van toepassing), locatie eventuele opstapplaats, telefoonnummer waarop regiecentrale bereikbaar is, de klachtenregeling en een samenvatting van de spelregels van het vervoer.
- De regiecentrale maakt met vervoerders afspraken over de kennismaking tussen chauffeur en (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger en ziet toe dat deze persoonlijke kennismaking, die een verantwoordelijkheid van de vervoerder is, bij de start van een nieuw schooljaar uiterlijk vijf werkdagen voor de rit plaatsvindt.

Start nieuwe regiecentrale na kerstvakantie

Per 1 januari 2024 neemt de opdrachtnemer de regietaken over het groepsvervoer over van de partij die tot dat moment de taken van de regiecentrale uitvoert. Het schooljaar 2023/2024 loopt op dat moment door (na de kerstvakantie). De staande planning van het groepsvervoer zoals deze bestaat op 31 december 2023 zal per 1 januari 2024 niet wijzigen. De oude planning wordt overgenomen door de nieuwe regiecentrale en wordt tenminste één maand voorafgaand aan de start van de opdracht digitaal in het vervoerdersportaal beschikbaar gesteld aan de vervoerders. Het RCT ziet er gedurende de implementatieperiode op toe dat de nieuwe regiecentrale deze tijdig overneemt van de huidige regiecentrale. Dit is gebaseerd op de wens om geen onnodige veranderingen door te voeren voor reizigers (leerlingen). Eventuele individuele nieuwe aanmeldingen (of afmeldingen) worden uiteraard wel door de nieuwe regiecentrale doorgevoerd.

3.8 Eisen aan planningsoftware

De regiecentrale plant de binnengekomen ritaanvragen met behulp van planningsoftware. Doel daarbij is een klantvriendelijke en efficiënte uitvoering.

De planningsoftware:

- Kan alle in dit bestek beschreven taken met betrekking tot de planning van het vervoer uitvoeren.

- Zorgt voor validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigersgegevens.
- Dient alle indicatoren uit het persoonlijke reizigersprofiel te kunnen verwerken (paragraaf 2.4)
- Dient realtime met het KBS gekoppeld te zijn.
- Doet automatisch en continu voorstellen voor de meest efficiënte planning en werkt deze continu automatisch bij.
- Stuurt ritten dynamisch naar voertuigen als zij zich vrij melden.
- Kan vraagafhankelijk- en groepsvervoer integraal plannen.
- Houdt rekening met specifieke voertuigkenmerken, denk daarbij bijvoorbeeld aan beperkingen in de actieradius bij inzet van alternatieve aandrijving of het al dan niet aanwezig zijn van faciliteiten voor rolstoelvervoer of lage instap.
- Is in staat om de door de opdrachtgever en/of door de accountant van de opdrachtgever geëiste gegevens te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren.
- Is zo ingericht dat data-uitwisseling foutloos functioneert.
- Is gekoppeld aan dataterminals in de voertuigen (zie paragraaf 4.3) van vervoerder(s) en is in staat statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan vervoerder(s).
- Kan met andere agendapakketten koppelen om losse ritten te delen.
- Beschikt over de meest actuele gegevens over de ligging van straten en huisnummers (kaartgegevens) welke de regiecentrale minimaal maandelijks update.
- Kan werkelijke rijtijden voorspellen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van dynamische informatie over drukte op de weg (doorstroming op wegvakken) en de verwachte rijnsnelheid van de voertuigen.
- Voorspelt tijd waarop reizigers worden opgehaald en kan deze doorlopend bijwerken.
- Signaleert wanneer de stiptheid van ophalen voor specifieke reizigers in gevaar komt.
- Houdt rekening met tijdige pauze voor chauffeurs conform CAO en wetgeving.
- Houdt rekening met de exploitatietijden van relevante veerdiensten in het gebied.
- Kan vervoer naar bepaalde locaties uitsluiten.
- Kan de combinatie van een specifieke chauffeur en een specifieke reiziger uitsluiten als dit vanwege escalaties niet meer wenselijk is.

De planningssoftware en/of de planner die de software bedient houdt daarbij rekening met:

- Het streven naar een zo hoog mogelijke mate van betrouwbaarheid, klanttevredenheid, duurzaamheid en kostenefficiëntie.
- De systeemkenmerken zoals toegestane individuele reistijd per reiziger, ophaal- en afzettijden en ophaalmarge.
 - Specifiek voor het vraagafhankelijk vervoer: maximaal vooraanmeldtijd, boekingsvenster.
 - Specifiek voor het groepsvervoer: ophaal- en afzetplaatsen, vaste structuur en samenstelling.
 - Het zoveel mogelijk uitvoeren van het groepsvervoer in een vaste structuur.

De systeemkenmerken van het vraagafhankelijk vervoer zijn vastgelegd in het vervoerreglement (Bijlage_01). De regiecentrale moet haar taken bij de start volledig volgens dit reglement uitvoeren en de systemen moeten dit ondersteunen.

Voor het leerlingenvervoer geldt op dit moment een maximale reistijd per leerling: tot 10 kilometer maximaal 60 minuten, anders maximaal 90 minuten. Gemeenten kunnen ertoe besluiten uitzonderingen hierop te maken. Daarnaast kan een gemeente besluiten haar beleid aan te passen waarmee de maximale reistijd kan worden aangepast en per gemeente kan verschillen.

4 Capaciteitsmanagement

4.1 Uitgangspunten inzet capaciteit

De regiecentrale bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten. Het doel is het leveren van een hoge kwaliteit en dienstverlening tegen een zo laag mogelijk in te zetten capaciteit, waarbij de meest passende vervoersvorm bij de vervoersvraag wordt aangeboden. Hierbij moet de kwaliteit, uitgedrukt in stiptheid, bezettingsgraad en ritfactor minimaal volgens de norm blijven. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het vraagafhankelijk vervoer wordt op basis van historische data de benodigde capaciteit bepaald.
- In het groepsvervoer is het streven zoveel mogelijk routes aaneengesloten in een dienst te plaatsen. Een route kan worden aangesloten als de aanvangstijd van een volgende route maximaal 30 minuten na de eindtijd van de vorige route valt. Het gebied waar de eerste route begint is leidend bij de toewijzing van het betreffende routepakket aan de vervoerder van dat gebied.
- De vervoersvorm wordt ingezet zoals meest passend is bij de vervoersvraag. Bij twijfel vindt afstemming plaats tussen regiecentrale en het RCT. Twee voorbeelden:
 - Een groepsvervoer route voor één leerling die op wisselende tijden reist wordt uitgevoerd met vraagafhankelijke vervoerscapaciteit.
 - Een groep Wmo-reizigers die met enige regelmaat naar activiteiten gaan worden zo mogelijk gecombineerd vervoerd met groepsvervoerscapaciteit.

4.2 KPI's

Het capaciteitsmanagement en de uitvoering worden gemeten en beoordeeld aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's). Een aantal KPI's zijn gekoppeld aan een bonus/malus regeling die in de systeembeschrijving staat. Naast de kwaliteit is effectiviteit binnen het systeem een speerpunt in het kunnen ontvangen van extra vergoedingen. Met effectiviteit wordt een hoge ritfactor, goede stiptheid, beperkte stilstand en leegrijden en een hoge bezettingsgraad bedoeld. Waar invloed van de opdrachtgever noodzakelijk is de gewenste resultaten te bereiken dient de regiecentrale de opdrachtgever hierin te adviseren en de inspanningen te leveren om de gewenste resultaten te bereiken. Deze adviezen en inspanningen kunnen leiden tot meerwerkopdrachten of extra vergoedingen.

KPI's groepsvervoer	Target (gemiddeld)
Stiptheid	>= 95%
Bezettingsgraad	>= 4 reizigers per route
Meer dan één routes per dienst	>= 45%
Aantal routes <= 2 leerlingen	<= 10%

KPI's vraagafhankelijk vervoer	Target (gemiddeld)
Stiptheid	>= 92%
Ritfactor	>= 1,7 ritten per inzetuur
Bezettingsgraad	>= 1,3 reizigers per rit
Loosmeldingen	<= 2,5*

*Bij een structureel loospercentage hoger dan 2,5% dient de opdrachtnemer een analyse op de oorzaken en een verbeterplan op te leveren.

4.3 Aansturen van voertuigen

De regiecentrale:

- Bemenst de centrale tenminste vanaf 30 minuten voorafgaand aan start van de eerste dienst van een voertuig tot en met zo lang er voertuigen in het systeem reizigers vervoeren.
- Staat continu in contact met de beschikbare voertuigen binnen het systeem.
- Zorgt dat statusmeldingen tussen voertuigen en centrale geautomatiseerd worden uitgewisseld en bewaard.
- Stuur van iedere rit een ritopdracht naar het voertuig met hierin alle benodigde informatie die nodig is om de rit correct uit te kunnen voeren.
- Geeft aan of de reiziger gebruik wenst te maken van de terugbelservice, op welk telefoonnummer de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger bereikbaar is en of de reiziger gebeld wil worden dan wel een tekstbericht wil ontvangen.
- Geeft het aan de vervoerder door wanneer een reiziger in het voertuig wenst te betalen (de vervoerder is vervolgens verantwoordelijk voor het innen van de reizigersbijdrage).
- Stuur instructies mee aan de chauffeur over de te rijden volgorde bij een combinatie van meerdere ritten.
- Bewaakt dat chauffeurs tijdig (binnen Cao-bepalingen en toegestane rijtijden) pauze ontvangen.
- Wijst pauzes toe aan de chauffeur met de duur van de pauze en indien nodig pauzeloctie.

Koppeling met boordcomputers

Vanuit de planningssoftware worden de voertuigen van vervoerders aangestuurd. De chauffeur logt daartoe met de boordcomputer (BCT) rechtstreeks in bij de regiecentrale, dat wil zeggen dat een tussenstation via de centrale van een vervoerder niet aan de orde is en ook niet is toegestaan. De regiecentrale moet ten minste de koppeling met Cabman boordcomputers ondersteunen. Als er aanpassingen nodig zijn aan de zijde van de vervoerder(s) om te voldoen aan de systemen van de regiecentrale, dan komen deze kosten voor rekening van de regiecentrale. De opdrachtgever beoordeelt of hiervan sprake is.

De regiecentrale:

- Moet statusmeldingen van voertuigen in haar systeem verwerken.
- Moet de statusmeldingen gebruiken in het kader van actuele reisinformatie.
- Organiseert minimaal vier weken voor 1 januari 2024 een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen de vervoerders (en voertuigen) en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens, namen van de chauffeur en hun telefoonnummers dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn. De regiecentrale ziet erop toe dat dit gebeurt.

4.4 Monitoring van de uitvoering en bijsturing

De regiecentrale heeft de volgende taken:

- Voortdurend monitoren van de status van de ritten.
- Bij onvoorziene vertragingen en calamiteiten de planning aanpassen. Ook in het geval van loosmeldingen bekijkt de regiecentrale of de planning aangepast moet worden.
- Adequaet informeren van de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger in geval van vertragingen en calamiteiten. De regiecentrale neemt proactief contact op met reizigers als (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven. Hiertoe behoort ook het informeren over een nieuwe verwachte vertrektijd als deze meer dan 5 minuten afwijkt van de afgesproken marges. Dit staat los van de terugbelservice.

- Te woord staan van de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger die vragen heeft/hebben over bijvoorbeeld de status van het voertuig.
- Bij calamiteiten in het groepsvervoer direct contact opnemen met de desbetreffende ophaallocaties, de ouder(s)/verzorger(s)/begeleider(s) van de desbetreffende reiziger(s) en wanneer noodzakelijk het RCT en/of de desbetreffende gemeente(n).
- Uitvoeren van de taken zoals benoemd voor de regiecentrale in het incidentenprotocol. De huidige versie hiervan is opgenomen in Bijlage_07. De regiecentrale moet voorts een logboek bijhouden waarin wangedrag tijdens een rit, per rit wordt geregistreerd.
- Registreren van de daadwerkelijke inzettijd en de door de regiecentrale bepaalde inzettijd voor elke route in het groepsvervoer en noodzakelijke acties ondernemen als deze afwijken.
- Controleren en analyseren van loosritten en het niet-nakomen van afspraken door reizigers. Loosmeldingen worden na-gebeld en er wordt gecontroleerd of de reiziger retourritten of andere aanvullende ritten geboekt heeft staan. Dit heeft tot doel om onnodige vervoerkosten zoals inzettijd en kilometers zo veel als mogelijk te voorkomen.

5 Klachten

De opdrachtnemer organiseert een meldpunt waar (ouder(s)/verzorger(s) van de) reizigers terecht kunnen. Het meldpunt (voor de aanneme) en de regiecentrale (voor de afhandeling) maken gebruik van software voor klachtenmanagement (SVK) waarin de klachtdossiers worden geregistreerd.

5.1 Eisen aan de afhandeling van klachten

De regiecentrale

- Behandelt klachten binnen 10 kalenderdagen.
- Zorgt (indien van toepassing) dat klachten binnen 5 kalenderdagen bij de vervoerder liggen.
- Zorgt voor correct taalgebruik in de correspondentie.

5.2 Software voor klachtenmanagement (SVK)

De opdrachtgever vereist dat de regiecentrale voorziet in Software voor Klachtenmanagement (SVK) welke voldoet aan en zorgt voor invulling van de volgende eisen:

Bij het aannemen/inboeken van een klacht:

- Er wordt automatisch een nummer toegekend aan de klacht. Dit is een uniek, random gekozen, nummer waaruit de klager geen volgnummer kan afleiden.
- De NAW-gegevens van de klant worden opgehaald uit de database van het KBS en automatisch ingevuld op basis van ingeven van het pasnummer. Op basis daarvan is de betrokken gemeente herkenbaar.
- Een klacht kan worden gekoppeld aan een gemaakte rit. Na het ingeven van een pasnummer of de naam van de reiziger en de reisdatum worden de gemaakte ritten getoond, waarna deze geselecteerd en aan de klacht gekoppeld kunnen worden. Er kunnen daarbij ook meerdere ritten aan één klacht worden gekoppeld.
- Er kan worden aangegeven dat de klacht wordt ingediend namens een reiziger, en ook aan wie de correspondentie in dat geval moet worden gericht (correspondentieadres).
- Naast een klachtomschrijving in woorden kan een klachtcategorie worden aangegeven. Er kunnen meerdere categorieën per klacht worden toegekend (voor in het geval de klacht uit meerdere deelklachten bestaat).
- Er kan geautomatiseerd een ontvangstbevestiging (een uitgaande brief in Word-formaat) worden gegenereerd en opgeslagen met hierbij automatisch het adres ingevuld. (Indien de klacht is ingediend namens een reiziger dan wordt automatisch het correspondentieadres ingevuld.)

Bij het behandelen en beantwoorden van een klacht:

- Het systeem bewaakt de reactietermijn en maakt aan behandelaars duidelijk van welke klachten de termijn binnenkort afloopt.
- Een klacht wordt als gegrond of als ongegrond gecategoriseerd.
- Een concept afhandelingsbrief kan via de SVK ter goedkeuring worden voorgelegd aan de opdrachtgever. Deze functie kan op verzoek van de opdrachtgever worden aan- en uitgezet gedurende de looptijd van het contract.

Ten behoeve van behandeling van een klacht bij de klachtencommissie:

- Een klachtdossier krijgt een status in het systeem waarmee duidelijk is dat deze ter behandeling naar de commissie gaat.
- Het is mogelijk om een overzichtelijke afdruk te maken met alle gegevens van één specifiek klachtdossier (ook wanneer een klacht niet naar de commissie gaat).

Algemene eisen:

- Gebruikers, uitgezonderd die met alleen leesrechten, kunnen te allen tijde op een apart tabblad tekstuele opmerkingen kwijt. Deze ruimte is bedoeld om aantekeningen vast te leggen met aanvullende informatie of over ondernomen (tussen)stappen.
- Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van de informatie in de SVK. De opdrachtgever is eigenaar van deze gegevens. Deze blijven gedurende de looptijd van het contract bewaard bij de regiecentrale. Aanvullend wordt deze back-up maandelijks in een voor de opdrachtgever leesbaar bestandsformaat ter beschikking gesteld.
- Er kunnen Word- of Pdf-bestanden worden opgeslagen bij klachtdossiers.
- Er wordt een digitaal logboek bijgehouden met mutaties in klachtdossiers. Er moet op een overzichtelijke manier zichtbaar zijn wanneer, wat en door wie in het verleden mutaties in elk dossier zijn gedaan. In het bijzonder gaat het om het wijzigen of verwijderen van gegevens. Verwijderde gegevens, ook de inhoud ervan, blijven dus beschikbaar.
- De gebruiker kan een export maken van alle (voor wat betreft de gegevens binnen eigen toegangsrechten) actuele gegevens in de database, naar een in Excel leesbaar bestand. De export moet ten minste kunnen worden gebruikt om controles en analyses uit te voeren.
- Er kunnen rapportages worden gegenereerd. Dit dient om klachten te analyseren en trends weer te geven. Op een overzichtelijke manier kan het aantal klachten (per gemeente, per klachtcategorie, per klager) worden weergegeven.

Toegang tot het systeem

Toegang vindt plaats door middel van een persoonlijke inlog voor elke gebruiker; de vervoerders; de gemeenten en het RCT.

Een eventuele (technische) limiet aan het aantal gebruikers wordt opgehoogd als hieraan behoefte bestaat, zonder meerkosten voor de opdrachtgever.

- De toegangsrechten kunnen per gebruiker worden ingesteld. Bijvoorbeeld alleen toegang tot klachtdossiers van de inwoners in de eigen gemeente. Er kunnen ook gebruikers worden aangewezen die toegang hebben tot meerdere gemeenten of tot alle klachtdossiers.
- Er moeten verschillende autorisatielevels toegepast kunnen worden (te weten: alleen lezen, alleen aannemen van klachten, alleen afhandelen van klachten).
- De lijst met gebruikers wordt beheerd door de opdrachtgever (het RCT), inclusief toegangsrechten en autorisatielevels. Dit geldt voor alle accounts, ook voor die van de regiecentrale.

6 Digitale portalen

De regiecentrale dient meerdere portalen digitaal ter beschikking te stellen aan de stakeholders zijnde de reizigers, vervoerders en opdrachtgever. Elk portaal dient specifiek per stakeholder ingericht te worden.

6.1 Reizigersportalen en apps

De regiecentrale biedt aan (ouder(s)/verzorger(s) van) reizigers in het vraagafhankelijk vervoer een aantal functies aan via een reizigersportaal. Vanuit de website www.RegioRijder.nl komen zij via een link op het reizigersportaal. De website is eigendom van de opdrachtgever en dient te worden overgedragen bij beëindiging van het contract.

Eisen reizigersportaal vraagafhankelijk vervoer

De volgende eisen zijn van toepassing op het reizigersportaal voor groepsvervoer:

- In de interface voor de gebruiker is alleen de huisstijl (kleuren en logo) van RegioRijder doorgevoerd.
- Zowel incidentele ritten als repeterende ritten kunnen worden gereserveerd.
- Adressen moeten automatisch ingevuld kunnen worden op basis van afkortingen of bestemmingen uit de historie (automatische formulierinvoer).
- De prijs van een rit en het actuele kilometerbudget is inzichtelijk.
- Alle historische ritten zijn zichtbaar inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden.
- Voor het reserveren van ritten gelden verder dezelfde voorwaarden en eisen als wanneer dit telefonisch gebeurt. Hieronder valt het toepassen van spelregels waaronder het kunnen reserveren met aankomst- of vertrektijd en het verstrekken van een reizigersadvies.
- De live locatie van de taxi is zichtbaar vanaf het moment dat de rit is toegewezen aan een chauffeur.
- De verwachte aankomsttijd van de taxi is zichtbaar vanaf 30 minuten voor de afgesproken vertrektijd. Ook wanneer de rit nog niet aan een voertuig is toegekend dan wordt de verwachte tijd zo goed mogelijk voorspeld op basis van de voorspelling in de planningssoftware.
- Een eventueel verplichte toets op het OV als alternatief vindt ook digitaal plaats.
- Reizigers moeten kunnen aangeven of zij op hun e-mailadres de volgende informatie willen ontvangen:
 - Standaard een e-mail bij elke ritboeking of -wijziging.
 - Standaard een e-mail aan het einde van elke maand met hierop een overzicht van de gemaakte ritten inclusief alle gerealiseerde ophaal- en afzettijden en ook de kosten daarvan.
 - Standaard een e-mail wanneer het jaarbudget op dreigt te raken. Bij een nader door de opdrachtgever te bepalen resterend % of kilometers van het jaarbudget moet de reiziger hier op worden gewezen en moet automatisch een mail worden verstuurd naar de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger.

Eisen reizigersportaal groepsvervoer

De volgende eisen zijn van toepassing op het reizigersportaal voor groepsvervoer:

- (Ouder(s)/verzorger(s) van) een reiziger moeten hierin het eigen reizigersprofiel kunnen inzien en specifieke, nader door de gemeenten te bepalen persoons- en contactgegevens kunnen wijzigen, zoals e-mailadres en telefoonnummer.
- (Ouder(s)/verzorger(s) van) een reiziger moeten hierin de geplande ritten voor minimaal 7 dagen in de toekomst kunnen inzien en afmelden.
- (Ouder(s)/verzorger(s) van) een reiziger moeten hierin de reiziger ziek- of beter kunnen melden. Bij een ziekmelding worden alle geplande ritten geannuleerd tot de reiziger is beter gemeld.
- De live locatie van de taxi is zichtbaar vanaf het moment dat de rit is toegewezen aan de chauffeur.

- De verwachte aankomsttijd van de taxi is zichtbaar vanaf 30 minuten voor de afgesproken vertrektijd. Ook wanneer de rit nog niet aan een voertuig is toegekend dan wordt de verwachte tijd zo goed mogelijk voorspeld op basis van de voorspelling in de planningssoftware.
- Alle historische ritten zijn zichtbaar inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden.
- Dit systeem is voorzien van SSL certificaat.
- Deze voldoet aan de eisen van het Waarmerk Drempelvrij, waardoor deze bruikbaar is voor mensen met beperkingen, minimaal WCAG 2.0 of Web richtlijnen 2.
- Is responsive, waardoor deze bruikbaar is op alle formaten apparaten.

Apps

Voor beide versies van het reizigersportaal dient een mobiele app beschikbaar te zijn welke tenminste voldoet aan dezelfde eisen als gesteld in de bovenstaande paragrafen. Daarnaast is het volgende van toepassing:

- Deze functioneert op tenminste Android en Apple apparaten en is openbaar beschikbaar.
- Een oplossing met een web-based applicatie (hybride variant) is alleen toegestaan als hiermee aan alle eisen kan worden voldaan. Een oplossing die niet vindbaar is via de Playstore en App Store, bijvoorbeeld waarbij de gebruiker zelf een snelkoppeling zou moeten aanmaken naar een webadres, is niet toegestaan.

6.2 Vervoerdersportaal

Vervoerders die rijden voor RegioRijder kunnen inloggen op een portaal van de regiecentrale. Aan dit portaal worden de volgende eisen gesteld:

- De actuele uitvraag (diensten) van vervoerscapaciteit is zichtbaar.
- Vervoerders kunnen aangeven welke chauffeur en voertuig welke dienst gaat invullen en zo de opdrachten accepteren.
- Vaste chauffeurs in het groepsvervoer worden automatisch vooraf ingevuld en kunnen worden aangepast door vervoerders. Hierbij dient men aan te kunnen of de aangegeven wijziging structureel is.
- Vervoerders hebben hier live inzage in de eigen actuele KPI's met de mogelijkheid de data te differentiëren op totaaloverzichten, per vervoersvorm, per chauffeur. De volgende KPI's dienen tenminste opgenomen te zijn:
 - Stiptheid vervoer (GVV per route).
 - Stiptheid opkomst chauffeurs.
 - Realisatie capaciteit ten opzichte van de uitvraag.
 - Niet data ritten.
 - Mate van gebruik terugbelservice.

Vervoerders hebben hier inzicht in de financiële afrekening inclusief een onderbouwing per dienst (zie paragraaf 8.6)

6.3 Opdrachtgeversportaal

De opdrachtgever kan inloggen in het opdrachtgeversportaal van de regiecentrale voor toegang tot brondata en informatieve overzichten (zie hoofdstuk 8) en voor het zelf samenstellen van rapportages en tabellen.

De regiecentrale bewaart altijd brondata. Als de brondata worden overruled, bijvoorbeeld voor de facturering, dient de regiecentrale altijd de originele brondata én de mutatie vast te leggen en te melden aan de opdrachtgever.

Brondata en informatieve overzichten

De regiecentrale biedt de opdrachtgever in het opdrachtgeversportaal toegang tot:

- De database met brondata, waaruit de opdrachtgever zelf realtime exports kan maken.
- Actueel inzicht in de status van ritten: Informatie over de status van ritten zoals de toekenning ervan aan voertuigen en verwachte aankomsttijd.
- Actuele rittenbakken per vervoerssoort (vraagafhankelijk en groepsvervoer apart). Dit is te downloaden als Excelbestand voor elke kalendermaand en wordt continu bijgewerkt zonder een vertraging. Dit bestand bouwt de regiecentrale vanaf de eerste dag van de maand op en vult zij continu aan met verreden ritten. Dat wil zeggen dat op elk moment een actueel bijgewerkte versie van de rittenbak kan worden gedownload, met hierin alle actuele nieuwe informatie tot en met 1 uur voorafgaand aan het tijdstip van downloaden. Bijlage_08 geeft een overzicht van velden die ten minste in de rittenbakken van het vraagafhankelijk vervoer worden weergegeven. Bijlage_09 geeft een overzicht van velden die ten minste in de rittenbakken van het groepsvervoer worden weergegeven. Met de unieke nummers zijn rittenbestanden en exploitatiebestanden eenvoudig met elkaar te koppelen en onderling herleidbaar. De regiecentrale maakt een losse handleiding waarin de in de rittenbakken gebruikte codes en afkortingen worden uitgelegd.
- Actueel exploitatiebestand per vervoerder. Dit is in een Excelbestand voor elke kalendermaand, dat continu wordt bijgewerkt met een vertraging van maximaal 1 uur. In dit bestand heeft iedere dienst een eigen regel waar in aparte kolommen alle relevante informatie in staat over de uitgevoerde of uit te voeren dienst met tenminste:
 - Dienst-ID.
 - Naam vervoerder (in geval van onder aanneming naam onderaannemer).
 - Gebied
 - Volledige datum van de dienst (jaar, maand, dag in één kolom).
 - De begin- en eindtijd gevraagd en geleverd.
 - Voertuigsoort.
 - Voertuignummer en kenteken.
 - Chauffeursnummer.
 - Aantal verreden ritten.
 - Aantal kilometers: inzetkilometers totaal, beladen kilometers.
 - Aantal reizigerskilometers.
 - Uitvouwmogelijkheid met gedetailleerde inzicht in de dienst: ritten (inclusief loosritten, geannuleerde ritten en verreden ritten), per rit start- en eindpunt, rit statussen inclusief gps-locaties.

Zelf rapporten en tabellen maken

De regiecentrale biedt de opdrachtgever in het opdrachtgeversportaal toegang tot interactief samen te stellen rapporten en tabellen op basis van de (historische) brondata. Dit ten minste voor de volgende onderdelen:

- Vervoerproductie in ritten /reizigers, op basis van ten minste de volgende variabelen:
 - Reizigersgroep.
 - Type vervoerscapaciteit (vraagafhankelijk of groepsvervoer).
 - Gemeente.
 - Periode.
- Vervoerscapaciteit in inzeturen en kosten: actueel inzicht in de uitgevraagde (ingekochte) vervoerscapaciteit in aantal voertuigen en inzeturen in het inzetrooster.
 - Geleverde vervoerscapaciteit in aantal voertuigen en inzeturen: totaal, per vervoerder, per vervoervorm.
 - Gevraagde vervoerscapaciteit in aantal voertuigen en inzeturen: totaal, per vervoerder, per vervoervorm.
 - Vervoerkosten: totaal, per vervoerder, per vervoervorm.
- Systeemdata over de uitvoering en kwaliteit totale vervoersysteemvervoer: stiptheid, bezettingsgraad, combinatiegraad, ratio tussen voertuigkilometers en reizigerskilometers, aantal loosmeldingen, gereden kilometers per uur, gemiddelde snelheid per uur per voertuig, beladen versus onbeladen kilometer en het aantal gerealiseerde combinaties tussen verschillende groepen en het % niet-data-ritten per vervoerder.

7 Eisen aan personeel

7.1 Functies

De opdrachtgever onderscheidt binnen de regiecentrale de volgende personele functies:

1. Personen met klantcontact telefonisch en digitaal, zoals het aannemen van ritten en leveren van reisinformatie (klantcontact-medewerkers).
2. Personen in het regiecentrum die belast zijn met contacten met de chauffeurs en vervoerders (regiemedewerkers).
3. Persoon of personen die is/zijn belast met de coördinatie van het vervoer en die voor het groepsvervoer direct aanspreekpunt is voor opdrachtgever, cliënten, ouders, instellingen, scholen en gemeenten.
4. Een persoon die is belast met de adviesfunctie en die contactpersoon is voor de opdrachtgever (projectleider). Deze person(en) nemen ook deel aan het overleg in het ontwikkelteam en het reizigersoverleg.
5. Persoon of personen belast met de (financiële) administratie.

Het is niet verplicht dat de functies 1 t/m 5 door verschillende personen worden uitgevoerd.

Telefonische bereikbaarheid voor opdrachtgever

De perso(o)n(en) die de functies 3, 4 en 5 invullen zijn voor de opdrachtgever ten minste op kantoordagen tussen 9:00-17:00 uur bereikbaar. Buiten deze tijden is de perso(o)n(en) die functie 2 en 3 invullen bij de regiecentrale bereikbaar voor de opdrachtgever in het geval van calamiteiten.

Digitale bereikbaarheid voor opdrachtgever

E-mailberichten van het beheerbureau aan personen van de regiecentrale worden door deze personen op een gestructureerde manier behandeld. Dit houdt in:

- Op alle e-mails die vragen om een antwoord, wordt binnen twee werkdagen gereageerd.
- Als de afhandeling langer tijd vergt, dan is een prognose voor beantwoorden opgenomen in de reactie.

7.2 Eisen aan personeel

Het personeel van de regiecentrale dat de contacten met de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger, de vervoerder(s), deelnemende partijen en de opdrachtgever onderhoudt, moet:

- De Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan.
- Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben, waar betrokkenheid en inlevingsvermogen onderdeel van uitmaken.
- Kennis hebben van RegioRijder en de spelregels.
- Geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst.
- Beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.
- Het vervoerreglement van RegioRijder te kennen.
- Dienen aanwezig te zijn bij Chauffeursbijeenkomsten bij de implementatie en gedurende de looptijd van het contract.

Specifiek moeten de personen 3, 4 en 5 beschikken over:

- Analytische vaardigheden.
- Goede communicatieve eigenschappen.
- Kennis van de bestuurlijke omgeving en de organisatie van de regio (alleen persoon 4).
- Het vermogen om goed leesbare rapportages op te kunnen stellen.

8 Managementrapportages

Naast live rapportages vanuit het opdrachtgeversportaal ontvangt de opdrachtgever ook statische rapportages. De regiecentrale levert maandrapportages, doet berekeningen en levert financiële inzichten.

8.1 Maandrapportages

De regiecentrale levert binnen 10 kalenderdagen toegang tot:

- De financiële afrekening, zowel voor vervoerders als voor de opdrachtgever.
- Een maandelijkse managementrapportage (MARAP) met informatie voor de gemeenten waaronder:
 - Klachtenrapportage
 - Kilometer uitputting per reiziger (VAV)
 - Reizigersbijdrage
- Een maandelijkse rapportage "Prestaties RegioRijder Opdrachtgever" met KPI's over het functioneren van het vervoersysteem voor het RCT.
- Een maandelijkse rapportage "Prestaties RegioRijder Vervoerder" per vervoerder met KPI's over het functioneren van het vervoersysteem voor vervoerders.

De beschreven producten moeten (inhoudelijk) op elkaar aansluiten. De regiecentrale maakt per kalendermaand, naast eventuele concepten welke bewaard blijven, één definitieve versie per product.

De producten hebben in het systeem zichtbaar de status "concept" tot aan het moment dat de laatste controles en eventuele correcties op zijn uitgevoerd. Nadat de status in het systeem door de regiecentrale op "definitief" is gezet kunnen er alleen nog wijzigingen worden doorgevoerd na expliciete toestemming van de opdrachtgever.

8.2 Berekening factuurbedragen vervoerders

De regiecentrale levert ter onderbouwing hiervan een bestand dat ten minste de volgende gegevens bevat:

- Datum van de dienst.
- Gebied.
- Chauffeursnummer.
- Kenteken.
- Geplande en gerealiseerde begin- en eindtijden van de dienst.
- Specificatie van de kilometers die zijn afgelegd tijdens de dienst op basis van de adressen.
- Gehanteerde tarieven.
- Berekende totale tijd en kilometers en bijbehorende vergoeding.
- Opgelegde boetes en aanvullende vergoedingen of opslagen.
- De te innen reizigersbijdrage zowel van de centrale als van de vervoerders.
- Het factuurbedrag exclusief btw, het btw-bedrag, het factuurbedrag inclusief btw en het door de opdrachtgever per vervoerder te betalen bedrag.

De regiecentrale stelt uiterlijk de 4e kalenderdag van de maand volgend op de maand waarover de afrekening betrekking heeft, de concept afrekening en het bestand met onderbouwing beschikbaar, aan zowel de opdrachtgever via het opdrachtgeversportaal als aan de vervoerders via het vervoerdersportaal. Nadat de vervoerders 4 kalenderdagen de tijd krijgen voor controle, welke in het vervoerdersportaal plaatsvindt, verwerkt de regiecentrale de opmerkingen in maximaal 2 werkdagen waarna de afrekening definitief is.

Zowel de conceptversie als definitieve versie worden als download beschikbaar gesteld in een in Excel te openen bestand aan de vervoerders via het vervoerdersportaal en aan de opdrachtgever via het opdrachtgeversportaal.

Het systeem biedt voor de regiecentrale een mogelijkheid voor het doorvoeren van correcties (+ en -) op de geautomatiseerde afrekening in aparte kolommen. De regiecentrale gebruikt deze mogelijkheid, afgezien van het rechtzetten van feitelijke onjuistheden die per abuis niet goed zijn geautomatiseerd, alleen in overleg met de opdrachtgever en geeft de reden en de toestemming met een tekstuele omschrijving aan in het bestand.

Ten behoeve van het tussentijds bevorderen van bovenstaand proces levert de regiecentrale periodiek aan de vervoerders:

- Dagelijks een kort rapport met bijzonderheden over de uitvoering van de diensten en op- en afschalen.
- Wekelijks een dienstenoverzicht met de begin-, eind- en inzetijd van alle diensten en te innen reizigersbijdrage.
- Een maandoverzicht van alle diensten met de begin-, eind- en inzetijd van alle diensten, te innen reizigersbijdrage en totaal factuurbedrag.

Opbouw vervoerkosten

De regiecentrale bepaald maandelijks de kosten van (de uitvoering van het) vervoer. De kosten van het vervoer worden samengesteld met geoffreerde tarieven.

De vervoerkosten bestaan per gebied (vraagafhankelijk- en groepsvervoer) uit:

a. Inzeturen * geoffreerd tarief per gebied vermeerderd met de van toepassing zijnde opslagen

- Het aantal gerealiseerde inzeturen, volgens het dienstenoverzicht van de regiecentrale
- Hierin is het op- en afschalen van diensten verwerkt
 - Volgens vraag (100%).
 - Extra vraag (110%).
 - Afbesteld (< 30min = 50%).

b. Inzetkilometers * kilometervergoeding

- Het aantal inzetkilometers is het aantal daadwerkelijk gereden kilometers door het voertuig tijdens de diensttijd.

c. Boetes conform Programma van Eisen

- Opgelegde boetes aan de vervoerders zijn geen baten maar worden in mindering gebracht op de te factureren uitvoeringskosten.

8.3 Verdeling vervoerkosten

De kosten voor het vraagafhankelijk vervoer en groepsvervoer zijn beleidsmatig in de begroting van alle gemeenten opgenomen onder verschillende domeinen. Om deze reden worden de totale vervoerskosten toegerekend naar de verschillende beleidsterreinen voor de facturatie richting gemeenten.

De uitkomst van de berekening wordt weergegeven per deelnemer, per vervoerssoort (zie voorbeeld hieronder) waarbij het systeem flexibel is opgezet om op verzoek van de opdrachtgever deelnemers en/of vervoerssoorten toe te voegen. Alle vervoerkosten worden toegekend een vervoerssoort op basis van gegevens die door de deelnemer in het SVK zijn ingevoerd (het is daardoor niet mogelijk om bijvoorbeeld een

categorie "overig" of "niet toe kenbaar" op te nemen). De berekeningen moeten herleidbaar zijn voor de opdrachtgever.

Onderstaande tabel als voorbeeld waarbij een soortgelijke tabel wordt opgeleverd per vervoersoort.

Deelnemer -> vervoersoort	Gemeente A	Gemeente B	Gemeente C	Gemeente D	Enzovoorts
VAV-vervoer	€	€	€	€	€
Leerlingenvervoer	€	€	€	€	€
Jeugdvervoer	€	€	€	€	€
(dagbesteding)	€	€	€	€	€
(Enzovoorts)	€	€	€	€	€

De regiecentrale stelt de berekening inclusief de specificatie op managementniveau ervan (zoals aantal ritten, aantal indicaties, aantal kilometers, reizigersbijdragen per deelnemer gesplitst in contant en op rekening enzovoorts) via het opdrachtgeversportaal maandelijks als download beschikbaar (zowel de conceptversie als de definitieve versie). Zij doet dit uiterlijk twee dagen nadat de afrekening met de vervoerders definitief is. Deze is te openen in Excel. In dit product kunnen ook geautomatiseerd andere elementen worden toegevoegd die relevant zijn voor de opdrachtgever bij het verder verwerken en verdelen van de kosten, waaronder het aantal afgegeven ov-adviezen. Het resulteert in:

- Het bepalen betaaleenheden per gemeente en regionaal.
- Het bepalen van kostenverdelingspercentage per gemeente ten opzichte van regionaal.

Vraagafhankelijk vervoer

De kosten voor het vraagafhankelijk vervoer worden verdeeld naar rato het aandeel van een gemeente in de betaaleenheid. (Betaaleenheid is een vertaling van het aantal gereden kilometers gecombineerd met andere factoren die de ritkosten beïnvloeden waardoor de kosten van het vervoer worden doorbelast aan de vragende gemeente). Voor het bepalen van het aantal betaaleenheden (per rit en daarmee in totaal) de volgende uitgangspunten:

- Per rit 8 betaaleenheden.
- Opslageenheden bij Wmo+ rit (+25%). Voor Wmo+ ritten geldt 10 betaaleenheden.
- Per rit: iedere kilometer is een betaaleenheid. Het plansysteem stelt per rit het aantal AB- kilometers vast via de kortste route.

Groepsvervoer

De kosten voor het groepsvervoer worden verdeeld naar rato het aandeel van een gemeenten in het aantal regionale betaaleenheden: Voor het bepalen van het aantal betaaleenheden (per rit en daarmee in totaal) de volgende uitgangspunten:

- Per rit 4 betaaleenheden.
- Opslageenheden bij solo ritten (100%).
- Per rit: Iedere ritkilometer is een betaaleenheid. Het plansysteem stelt per rit het aantal AB- kilometers vast via de kortste route.

8.4 Maandrapportage voor de gemeenten (pdf)

De regiecentrale levert maandelijks, uiterlijk 10 kalenderdagen na afronding van een maand, een aantal statische managementrapportage (MARAPs) op in Pdf-formaat. Per gemeente en op totaalniveau wordt voor elke kalendermaand een rapportage samengesteld. Daarin is ten minste de volgende informatie opgenomen (per element geldt: indien van toepassing):

Element	Weer te geven per gemeente	Weer te geven voor het totaal van RegioRijder
Voor het vraagafhankelijk vervoer:		
Aantal gemaakte ritten, gereisde kilometers, gemaakte reiseenheden, aantal prioriteitsritten, ritten van/naar puntbestemmingen, loosmeldingen	Ja	Ja, uitgesplitst in OV en Wmo
Aantal pashouders, actieve pashouders, budgetoverschrijdingen, gegeven ov-adviezen uitgesplitst in een ritboeking of geen ritboeking als resultaat van het advies	Ja	Ja
Aantal ritten naar indicatie	Ja	Ja
Aantal ritten naar afstandscategorie	Ja	Ja
Percentage gerealiseerde stiptheid en reisduur binnen spelregels	Ja	Ja
Top 10 herkomst- en bestemmingsadressen	Ja	ja
Aantal ingediende klachten (*), per klachtcategorie en uitgesplitst geground/ongeground	Ja	Ja
Prestaties callcenter (wachttijd en gespreksduur)	-	Ja
Wijze van reserveren (telefonisch, internet, app, herhalend)	Ja	Ja
Ontvangen reizigersbijdrage (gespecificeerd per ontvanger en gemeente)	ja	Ja
Voor het groepsvervoer:		
Aantal actieve reizigers en aantal nieuwe aan- en afmeldingen deze maand per doelgroep (leerlingen, jeugd, werknemers etc.)	Ja	Ja
Aantal gemaakte ritten, gereisde kilometers, loosmeldingen per doelgroep (leerlingen, jeugd, werknemers etc.)	Ja	Ja
Aantal ingezette voertuigen en bezetting per voertuig per voertuigsoort.	-	Ja
Aantal ingediende klachten (*), per klachtencategorie en uitgesplitst geground/ongeground	Ja	Ja
Percentage gerealiseerde stiptheid en reisduur binnen spelregels	Ja	Ja
Aantal ritten naar indicatie	Ja	Ja
Aantal ritten naar afstandscategorie	Ja	Ja
Aantal chauffeurs per route		

Ook is er een afzonderlijke totaalrapportage waarin alleen elementen uit de laatste kolom hierboven zijn opgenomen. De informatie wordt elke maand aangevuld waardoor met de twaalfde rapportage een overzicht van het hele kalenderjaar wordt gegeven. Voor het groepsvervoer geldt een afwijkende periode van 12 maanden, bijvoorbeeld augustus t/m juli. De lay-out van de rapportages waaronder lettertypegrootte moet zodanig zijn dat de rapportage handzaam is en het systeem is flexibel zodat dit op verzoek aanpasbaar is.

Uitgangspunt is ongeveer 3 pagina's per rapportage. De inhoud van de rapportages is flexibel, op verzoek van de opdrachtgever kunnen elementen worden toegevoegd of verwijderd. Dit kan ook vanuit externe bronnen (onderzoeken, databases). De rapportages hebben een titelblad. De opdrachtgever zorgt voor de verspreiding van MARAPs aan de deelnemers.

8.5 Maandrapportages "Prestaties RegioRijder Opdrachtgever"

De regiecentrale levert maandelijks, uiterlijk 10 kalenderdagen na afronding van een maand, aan de opdrachtgever de rapportage "Prestaties RegioRijder Opdrachtgever" op. Hierin wordt een aantal nader overeen te komen onderwerpen en/of KPI's gerapporteerd. Ten minste is informatie opgenomen over:

- De KPI's van het vervoerssysteem waaronder vervoerproductie (aantallen ritten, diensten, uren, kilometers, verhouding beladen/onbeladen).
- Outputfactoren zoals totale kosten, stiptheid en klanttevredenheid.
- KPI's per vervoergebied zoals capaciteitslevering, stiptheid, ritfactor, rijsnelheid, uitvoering terugbelservice, vaste chauffeur.

De rapportage geeft de ontwikkeling van de KPI's en outputfactoren per maand en trendmatig weer. In de rapportage worden, als de opdrachtgever deze heeft vastgesteld, ook streefwaarden op de outputfactoren (zie Systeembeschrijving) getoond.

De regiecentrale geeft in deze rapportage een tekstuele toelichting op hoofdlijnen, waaronder een analyse van de cijfers, een toelichting op doorgevoerde veranderingen in de uitvoering en het effect daarvan. Deze analyse wordt besproken in het regulier overleg.

Een rapportage "klachtenafhandeling en opvolging" maakt ook onderdeel uit van de maandrapportage "Prestaties RegioRijder".

8.6 Maandrapportages "Prestaties RegioRijder Vervoerder"

De regiecentrale levert maandelijks, uiterlijk 10 kalenderdagen na afronding van een maand, per vervoerder de rapportage "Prestaties RegioRijder Vervoerder" op. Hierin worden ten behoeve van sturen op prestaties en kwaliteit door de vervoerder de volgende elementen opgenomen:

Element
Vraaglevering op voertuigniveau volgens inzetrooster en aansturing regiecentrale.
Tijdig invullen van het vervoerdersportaal door vervoerder.
Mate van inzet vaste chauffeur in het groepsvervoer en afwijking daarin.
Mate waarin chauffeurs van vervoerder kennismaking uitvoering en afwijking daarin.
De mate van inschakeling van de terugbelservice door de vervoerder/chauffeur.
De gemiddelde ritfactor (aantal ritten per uur) van de vervoerder/chauffeur.
De gemiddelde rijsnelheid per uur per vervoerder/chauffeur.
Stiptheidspercentage van de uitgevoerde ritten.
De mate van vergroening/duurzaamheid van de uitvoering.
Het aantal gegronde klachten per 1.000 ritten over de uitvoering van de rit.
Aantal repeterende klachten.
Aantal loosmeldingen.
Juist gebruik van de boordcomputer bij starten en stoppen van ritten (per chauffeur).

8.7 Administratie van reizigersbijdragen

De regiecentrale is verantwoordelijk voor:

- De administratie van de te innen reizigersbijdrage via automatische incasso door de regiecentrale. (ongeveer 80% van de reizigers reist momenteel op automatisch incasso. Wanneer het aandeel en/of aantal wijzigt, dan leidt dit niet tot aanpassing van de vergoeding voor deze taak).
- De administratie van de te innen reizigersbijdrage door de vervoerder(s). De regiecentrale houdt een administratie bij ten behoeve van de correcte verrekening van de contant betaalde reizigersbijdrage met de vergoeding van de opdrachtgever aan de vervoerder(s).

9 Financiën

De financiële vergoeding die de regiecentrale ontvangt bestaat uit een basisvergoeding en vergoedingen die zijn gerelateerd aan extra inzet of prestatie. De kosten voor alle niet-optionele onderdelen zijn hierin inbegrepen.

9.1 Vergoeding regie

De basisvergoeding is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

Bandbreedtes:

- Bandbreedte 300.000 tot 500.000 uitgevoerde ritten per jaar in het vraagafhankelijk vervoer.
- Bandbreedte 1.250 tot 1.650 reizigers in het groepsvervoer.
- Bandbreedte tot 2.000 klachten per jaar.

De basisvergoeding voor het vraagafhankelijk vervoer is van toepassing op bovenstaande bandbreedtes:

Vraagafhankelijk vervoer

- Bij meer dan 500.000 ritten: vaste maandvergoeding + (((aantal uitgevoerde ritten boven de 500.000 / vaste vergoeding per reiziger).
- Bij minder dan 300.000 ritten: vaste maandvergoeding – ((aantal uitgevoerde ritten onder de 300.000 / 300.000) / 2) * vaste maandvergoeding).

De vaste vergoeding per reiziger wordt als volgt bepaald:

Vaste maandvergoeding onderdeel 1/ 500.000

Vaste maandvergoeding onderdeel 1/300.000

Groepsvervoer

- Bij meer dan 1.650 reizigers in GVV: vaste maandvergoeding + (((aantal reizigers in GVV boven de 1.650 / 1.650) * vaste vergoeding).
- Bij minder dan 1.250 reizigers in GVV vaste maandvergoeding – ((aantal reizigers in GVV onder de 1.250 / 1.250) / 2) * vaste maandvergoeding).

De peildatum voor het aantal reizigers groepsvervoer is 15 oktober. Een aanpassing van de vergoeding n.a.v. het aantal op dit peilmoment zal in januari van het opvolgende kalenderjaar ingaan.

Klachten

- Bij meer dan 2.000 klachten per jaar: vaste maandvergoeding + (((aantal klachten boven de 2.000 / 2.000) / 2) * vaste vergoeding).

De bandbreedten zoals beschreven worden alleen toegepast op de maandvergoeding voor de betreffende categorie: 1,2 of 3 zoals opgegeven in het tarievenblad.

9.2 Verdeling regiekosten

De kosten voor de regiecentrale worden verdeeld onder de gemeenten op basis van:

Vraagafhankelijk vervoer:

- Het aantal verreden ritten uit het voorgaande jaar.
- Bepaald op basis van het door de regiecentrale opgestelde jaaroverzicht.

Groepsvervoer:

- Het aantal leerlingen uit het voorgaande schooljaar.
- Bepaald op basis van het door de gemeente aangemeld aantal leerlingen per 4 oktober van het voorgaande jaar. (Gelijkgeschakeld met de bekostiging van het Rijk naar de scholen).

10 Facturatie

10.1 Facturatie

- De regiecentrale stuurt de opdrachtgever binnen 15 kalenderdagen na afloop van iedere maand een declaratie die voldoet aan de genoemde voorwaarden.
- Er wordt per gemeente en per vervoersvorm (VAV en GVV) separaat gefactureerd
- Zowel in- als exclusief btw.
- De opdrachtgever betaalt de factuur, indien goedgekeurd, binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum.
- De regiecentrale verplicht zich om binnen 30 dagen na het bekend zijn van de indexering voor het komende jaar de opdrachtgever (via het RCT) in kennis te stellen.

10.2 Reizigersbijdrage

De regiecentrale verzorgt incasso's voor reizigers die hebben aangegeven hiervan gebruik te willen maken, om hun ritbijdrage te betalen. Onafhankelijk van of de regiecentrale er daadwerkelijk in slaagt om dit geld te incasseren, draagt de regiecentrale de te innen reizigersbijdrage aan de opdrachtgever af.

Het risico van mislukte incasso's, waaronder ook storneringen, ligt bij de regiecentrale. De regiecentrale mag voor eigen risico aanmaningen versturen en vorderingsmiddelen inzetten. Het reizen op rekening voor een cliënt mag door de regiecentrale worden stopgezet (en in het vervolg geweigerd) als de incasso bij betreffende cliënt herhaaldelijk mislukt of herhaaldelijk onterecht wordt gestorneerd (bijvoorbeeld vanaf derde keer) in een periode van 12 maanden).

De regiecentrale verzorgt tijdens de implementatieperiode het verkrijgen van machtigingen van alle bestaande pashouders die nu op deze wijze betalen.

De geïnde reizigersbijdrage wordt per kwartaal achteraf aan de betrokken gemeenten gemeld en door middel van een credit-factuur afgedragen.

10.3 Indexatie

Alle overeengekomen vergoedingen worden jaarlijks op 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2024, geïndexeerd op basis van de CPI 2015=100 index. Er geldt een peildatum van oktober van het voorgaande jaar.

11 Ondersteuning opdrachtgever

De regiecentrale ondersteunt de opdrachtgever in haar taken. De eisen die hieraan worden gesteld op het gebied van het contractmanagement en de monitoring van vervoerders, communicatie en de doorontwikkeling van RegioRijder zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt.

11.1 Contractmanagement en monitoring vervoerders

De regiecentrale ondersteunt de opdrachtgever (het RCT) in het contractmanagement en voert namens de opdrachtgever de operationele coördinatie en monitort het vervoer. De regiecentrale zorgt voor een zo direct mogelijk inzicht voor het RCT ten aanzien van de prestaties van de vervoerders. De regiecentrale informeert het RCT dagelijks over de gevraagde en de geleverde diensten. Op basis hiervan moet het RCT dagelijks in staat worden gesteld handhavingsacties in te zetten zoals incidentboetes. De regiecentrale monitort de dagelijkse uitvoeringskwaliteit per vervoerder en controleert de vervoerder(s) op de naleving van de voorwaarden. De regiecentrale spreekt vervoerders aan op de geleverde kwaliteit in de uitvoering. De inspanning die daarvoor nodig is, is mede afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit die vervoerders leveren, de regiecentrale moet met deze onvoorspelbaarheid rekening houden omdat deze werkzaamheden niet als meerwerk kunnen worden gezien.

Uitvoeringsoverleg

Het RCT voert namens de gemeenten periodiek uitvoeringsoverleggen met zowel de regiecentrale als de vervoerders. Uitvoeringsoverleggen vinden gemiddeld elke maand plaats. De regiecentrale voorziet het RCT van de benodigde input ten aanzien van de prestaties per vervoerder. De inzet bij alle uitvoeringsoverleggen en afstemmingsmomenten tussen het RCT en de regiecentrale vallen binnen deze opdracht. De verslaglegging van deze overleggen wordt uitgevoerd door het RCT.

Voorlichtingsbijeenkomsten

De regiecentrale verzorgt samen met het RCT voorlichtingsbijeenkomsten voor chauffeurs en andere betrokkenen. Het RCT plant deze bijeenkomsten en zorgt voor een geschikte locatie en zit deze voor. Van de regiecentrale wordt een voorstel ten aanzien van de inhoud verwacht. Tevens dient de regiecentrale nieuwe chauffeurs doorlopend voor te lichten door te voorzien in een de juiste informatie over de werkwijze in het regiemodel.

11.2 Communicatie over RegioRijder

De opdrachtgever maakt onderscheid tussen strategische/tactische marktcommunicatie en operationele communicatieactiviteiten ten tijde van de uitvoering.

De opdrachtgever hecht er waarde aan dat RegioRijder de afzender is van alle communicatie. In alle operationele communicatie zorgt de regiecentrale ervoor dat de afzender RegioRijder is. Dit wil zeggen dat de eigen naam van de onderneming niet wordt gebruikt wanneer met klanten van RegioRijder wordt gecommuniceerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de begroeting aan de telefoon, voor de e-mailhandtekening en ook het afzenderadres van e-mails. Uitzondering hierop vormt de afhandelingsbrief naar aanleiding van klachten.

De regiecentrale is verantwoordelijk voor en financiert alle operationele communicatieactiviteiten. De domeinnaam RegioRijder is eigendom van opdrachtgever.

De regiecentrale:

- Biedt telefonisch algemene informatie aan (ouder(s)/verzorger(s) van) reizigers over de vervoermogelijkheden en bijbehorende kenmerken en spelregels.
- Biedt aan en onderhoudt een systeem voor online reserveren van ritten. Deze wordt in samenwerking tussen opdrachtgever en regiecentrale geïntegreerd in de algemene website.
- Verzorgt operationele informatie op de algemene website van RegioRijder:
 - Informatie ten aanzien van speciale situaties en/of verstoringen in het vervoer, bijvoorbeeld ten aanzien van vertraging door slecht weer, drukte of wegwerkzaamheden.
 - Informatie ten aanzien van afwijkende situaties bij de regiecentrale, bijvoorbeeld rondom feestdagen.
- Beheert de website van RegioRijder door proactief te controleren op de inhoud en vorm, zodat de website:
 - Bestaat uit goede en begrijpelijke content, die regelmatig wordt gecontroleerd.
 - Een compacte hoeveelheid taakgerichte, dienstverlenende pagina's bevat.
 - Voldoet aan de Webrichtlijnen (<https://www.webrichtlijnen.nl/richtlijnen>).
 - Drempelvrij, wat ook geldt voor het boekingsgedeelte (ook wel: de reizigersportalen) dat door de opdrachtnemer wordt geleverd.
- Handelt algemene informatievragen die per e-mail of via het formulier op de website binnenkomen af.
- Geeft fysieke vervoerpassen uit (zie paragraaf 2.5) en verstuurt deze per post met hierin ook een folder (de folder wordt door de opdrachtgever vervaardigd).

Voor incasso's van de reizigersbijdrage geldt dat het niet te voorkomen is dat de naam van de opdrachtnemer op het afschrift van de reiziger verschijnt. De naam "RegioRijder" en de maand waarop de afschrijving betrekking heeft moet daarom tekstueel worden vermeld bij de incasso.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- De (basis)voorlichting aan alle (ouder(s)/verzorger(s) van) reizigers via website en folders inclusief vervaardiging.
- De positionering van RegioRijder en de vervoerproducten, zoals vormgeving van huisstijl, naamgeving en nieuwsbrief.
- Contact met de pers.

11.3 Accountantscontrole

De regiecentrale laat jaarlijks voor eigen rekening een accountantscontrole uitvoeren door een gecertificeerde accountant. Dit dient onder meer tot doel om de rechtmatigheid van de kosten van RegioRijder te kunnen aantonen. Het rapport van feitelijke bevindingen moet voldoen aan de eisen die de accountant van de opdrachtgever en/of de deelnemers vergen. Een protocol van wat tenminste uitgevraagd wordt staat in de Bijlage_10

De accountant levert een rapport van bevindingen op waaruit de juistheid en de volledigheid blijkt van:

- De producten die de regiecentrale maakt in het kader van facturatie door vervoerders en de toekenning van kosten aan deelnemers in RegioRijder.
- De door de regiecentrale bij de opdrachtgever in rekening gebrachte kosten en bij de reizigers te innen en aan de opdrachtgever afgedragen reizigersopbrengsten.

12 Overig

12.1 Implementatie

De implementatieperiode start direct na het sluiten van de overeenkomst tussen opdrachtgever en regiecentrale. Deze is erop gericht om alle noodzakelijk voorbereidingen te treffen zodat het vervoer vanaf 1 januari 2024 vlekkeloos verloopt.

Implementatieplan

Bij de start van de implementatieperiode moet de regiecentrale een implementatieplan opstellen en indienen, waarin ten minste de volgende zaken aan bod komen:

- Het inrichten of het uitbreiden van de eigen organisatie.
- Het aansluiten van vervoerders en uitwisselen van ritgegevens tussen regiecentrale en BCT's van de vervoerder(s) en afspraken over controle op de terugbelservice.
- Inrichting van planningssoftware, reizigersportaal, mobiele app, vervoerdersportaal, opdrachtgeversportaal, het web-based inlogstelsel van het klantbeheersysteem (optioneel) en software voor klachtenmanagement (optioneel).
- Het moment waarop de audit plaatsvindt.
- Overdracht van de gegevens van alle reizigers naar het klantbeheersysteem.
- Overdracht van routegegevens van het leerlingenvervoer eind december 2023.
- Uitwerking van de taken operationele coördinatie en monitoring vervoer.
- Uitwerking van een calamiteitenprotocol met daarin meerdere scenario's verwerkt (uitval software, stroomstoring, storing in dataverbinding, storing in telefonie enzovoorts).
- Het overnemen van klantcommunicatie van de huidige regiecentrale met aandacht voor ritboekingen vóór 31 december 2023 voor ritten die plaatsvinden op of na 1 januari 2024 en voor repeterende ritten.
- Het format van de managementrapportages en toegang tot actuele gegevens.
- Indien gevraagd, het verstrekken van nieuwe vervoerpassen en/of incassomachtigingen.
- Eventuele overeenkomsten met onderaannemers of leveranciers.
- Het afsluiten van verwerkersovereenkomst(en) en het voldoen aan de AVG.

De regiecentrale zorgt voor een soepele overgang van de exploitatie en treedt in overleg met de huidige contractant om al geboekte ritten die vallen onder de voorliggende contractperiode over te nemen.

Demonstratie klantbeheersysteem

De regiecentrale geeft een live demonstratie waarmee de werking van haar web-based applicatie inzichtelijk wordt. Dit gebeurt uiterlijk 1 maand na gunning.

Audit

Op een nader te bepalen moment tussen de definitieve gunning en de start van de overeenkomst en uiterlijk op 1 december 2023 vindt een audit plaats. Het doel van de audit is het vaststellen of de regiecentrale de diensten kan leveren volgens eisen en afspraken. Dit gebeurt in een bijeenkomst op de locatie van de regiecentrale, waarbij de kwaliteit en doeltreffendheid van de ingezette middelen, processen en beoogde output van de regiecentrale wordt beoordeeld door de opdrachtgever.

Tijdens de audit wordt ingegaan op details van de systemen en processen. Tijdens de audit moet de regiecentrale aantonen dat hij voldoet aan de eisen. De opdrachtgever bepaalt de agenda van de audit en stelt de regiecentrale hiervan vooraf op de hoogte. De regiecentrale is ervoor verantwoordelijk om tijdens de audit

voor alle door de opdrachtgever bepaalde onderwerpen/ agenda aan te tonen dat aan de eisen wordt voldaan of om vooraf aan de opdrachtgever te communiceren voor welke onderwerpen hij dit niet kan tijdens de audit.

De opdrachtgever kan een audit gedurende de looptijd van de opdracht herhalen.

12.2 Overleg

Regulier overleg: vertegenwoordiger(s) van de opdrachtgever en de projectleider van de regiecentrale voeren over alle lopende zaken één keer per maand overleg, dan wel zoveel vaker als of minder vaak dan nodig.

Tijdens de Implementatie zal de frequentie van de overleggen naar verwachting eens per twee weken zijn.

De opdrachtgever houdt een actielijst bij van de afspraken in deze overleggen. De regiecentrale werkt de overeengekomen acties af binnen de overeengekomen termijnen. Als het belang van een actie dit vraagt kan de opdrachtgever een uiterste termijn voor afhandeling ook opleggen. De opdrachtgever kan een prioritering bepalen bij het afhandelen van acties door de regiecentrale.

12.3 Klankbordgroep

De opdrachtgever organiseert periodiek een overleg met de klankbordgroep. De projectleider van de regiecentrale neemt deel aan dit overleg en levert constructieve bijdragen. De klankbordgroep is bedoeld om de opdrachtgever en de regiecentrale te informeren over de ervaringen van de reizigers en om verbeteringen te realiseren.

12.4 Data en privacy

Met betrekking tot data en privacy gelden de volgende voorwaarden:

- Onder voorbehoud van 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.
- Partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de reizigers- en ritdata.
- De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen. Hierbij hoort onder meer het afsluiten van verwerkersovereenkomsten.
- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in alle als dan door de opdrachtnemer gebruikte formats teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.

De opdrachtgever stelt informatie voor de uitvoering van de opdracht ter beschikking aan de regiecentrale. Deze informatie is en blijft eigendom van de opdrachtgever.

Alle door de regiecentrale verzamelde informatie, opgebouwde data en verkregen inzichten tijdens de contractperiode zijn eigendom van de opdrachtgever en dienen bij het beëindigen van de overeenkomst te worden overgedragen.

12.5 Onderaanneming

Met betrekking tot onderaanneming of de inzet van leveranciers voor deelproducten gelden de volgende voorwaarden:

- De opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers of leveranciers inzet.
- De hoofdaannemer dient voor de start van de uitvoering te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s).
- Een onderaannemer dient te voldoen aan alle gesteld eisen.
- De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer. Deze overeenkomst geeft aan dat er een zodanige verhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode. Deze overeenkomst dient de opdrachtnemer uiterlijk een maand na gunning te overleggen aan opdrachtgever.
- Als de opdrachtnemer tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wenst in te zetten dient de opdrachtnemer dit voor te leggen aan de opdrachtgever. Een onderaannemer dient te voldoen aan alle op de aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, inclusief het onafhankelijkheidscriterium. De opdrachtgever toetst dit en stemt daarna al dan niet in met de inzet van de onderaannemer. De opdrachtnemer dient de overeenkomst met de onderaannemer te overleggen voorafgaand aan de eerste inzet.

13 Bijlagen

Alle bijlagen zijn opgenomen in het bijlageboek.