



Systeembeschrijving doelgroepenvervoer

RegioRijder

Perceel 1 en Perceel 2

In opdracht van gemeenten:

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

Versie : 1
Datum : 4 oktober 2022

Inhoudsopgave

1	Vervoersysteem RegioRijder	4
1.1	Opdracht gevende gemeenten	4
1.2	Regionaal Contractmanagement Team (RCT)	4
1.3	Scheiding Regie en Uitvoering	4
1.4	Startdatum 1 januari 2024	4
1.5	Huidige systeemgrootte	5
1.6	Ontwikkelingen in de opdracht	5
2	Proces en rolverdeling	6
2.1	Hoofdlijnen	6
2.2	Taken per partij	6
2.3	Samenwerking regiecentrale en vervoerders	8
3	Vervoervormen en reizigersgroepen	9
3.1	Vervoervormen	9
3.2	Reizigersgroepen	9
3.3	Andere reizigersgroepen, gemeenten of organisaties	10
4	Aanmelden van reizigers en ritten	11
4.1	Reizigersprofielen	11
4.2	Nieuwe aanmeldingen of wijzigen van reizigersgegevens	11
4.3	Inzichten voor de reiziger	11
4.4	Vervoerpassen	11
4.5	Afhandelen ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer	12
4.6	De reisadviesfunctie	12
5	Gebiedsindelingen	13
5.1	Vervoersgebieden	13
5.2	Spelregels toedeling aan gebieden	15
5.3	Soorten diensten	15
5.4	Benodigde vervoerscapaciteit	16
5.5	Werkwijze regiecentrale plannen capaciteit groepsvervoer	16
5.6	Werkwijze regiecentrale plannen capaciteit vraagafhankelijk vervoer	17
5.7	Vervoerdersportaal	18
6	Plannen en aansturen voertuigen	19
6.1	Plannen vraagafhankelijk vervoer	19
6.2	Plannen groepsvervoer	19
6.3	Planningssoftware	20
6.4	Aansturen van voertuigen en chauffeurs	20
7	Uitwisseling informatie regiecentrale – uitvoering	21
7.1	Regiecentrale	21
7.2	Dataprotocol	22
7.3	Vervoerdersportaal	22
8	Klachten	23
8.1	Regiecentrale	23
8.2	Vervoerder bij afhandeling	23
8.3	Calamiteitenregeling	24

8.4 Bezwaren	24
9 Data en rapportages	25
9.1 Brondata en informatieve overzichten	25
9.2 Financiële administraties	25
10 Monitoring en sturing	26
10.1 Managementrapportages	26
10.2 Bonus/malus op basis van prestaties	26
10.3 Bonus klanttevredenheidsonderzoek	27
10.4 Boeteregeling	28

1 Vervoersysteem RegioRijder

In dit document worden alle stakeholders, onderlinge verhoudingen en processen binnen het vervoersysteem RegioRijder beschreven. De aansluitende eisen op de systeembeschrijving zijn in separate Programma's van Eisen opgenomen.

1.1 Opdracht gevende gemeenten

De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort werken samen binnen het regionale vervoersysteem RegioRijder. Binnen dit systeem is het vervoer voor verschillende reizigersgroepen van de regio ondergebracht. De acht gemeenten zijn opdrachtgever.

1.2 Regionaal Contractmanagement Team (RCT)

Het RCT is gemandateerd opdrachtgever en treedt op namens de acht gemeenten. Het RCT is daarmee de verbindende schakel tussen de gemeenten, de regiepartner en de vervoerders. Het RCT voert het contractmanagement uit en werkt samen met de te contracteren partners om RegioRijder een kwalitatief hoogwaardig en betrouwbaar vervoerssysteem te laten zijn.

1.3 Scheiding Regie en Uitvoering

In het systeem RegioRijder is een scheiding aangebracht tussen de regiefunctie en het vervoer van reizigers. Deze opdracht betreft zowel de regiefunctie (perceel 1) die wordt uitgevoerd door de regiecentrale, als het uitvoeren van het vervoer (perceel 2: gebied 1 tot en met 7). De regiecentrale is een onafhankelijke en zelfstandig opererende organisatie die vervoeraanvragen voor RegioRijder verzamelt, plant en uitzet bij één of meer in deze opdracht verworven vervoerders.

Deze opdracht heeft betrekking op de regie en uitvoering van al het vervoer binnen RegioRijder vanaf 1 januari 2024. Op die datum nemen de te contracteren partners in onderhavige aanbesteding de regie- en uitvoeringstaken over ten aanzien van:

- Het vraagafhankelijk vervoer. Dit bestaat uit het Wmo-vervoer van acht gemeenten.
- De MEERovbus, een aanvullend Openbaar Vervoer systeem in de gemeente Haarlemmermeer.
- Het groepsvervoer (route gebonden). Dit bestaat uit het leerlingenvervoer van de acht gemeenten.
- Het vervoer in het kader van de Jeugdwet van de acht gemeenten.

De implementatieperiode start direct na gunning.

1.4 Startdatum 1 januari 2024

De opdracht voor zowel regie als vervoer start operationeel op 1 januari 2024. Voorafgaand aan de start vindt er een implementatie fase plaats die start op het moment van definitieve gunning.

1.5 Huidige systeemgrootte

Om een beeld te schetsen van het volume waar rekening mee gehouden dient te worden onderstaande tabel. In Hoofdstuk 5.1 worden de gebieden geduid en wordt meer in detail op het volume ingegaan.

Jaar	Aantal ritten VAV	Jaaromzet in €	Aantal leerlingen GVV	Jaaromzet in €
2018	378.000	7.000.000	880	1.200.000
2019	423.000	7.800.000	1.020	3.800.000
2020	229.000	6.900.000	1.040	4.500.000
2021	263.000	6.500.000	1.180	5.000.000
2022	300.000	6.700.000	1.310	5.300.000

Naar aanleiding van deze gegevens:

- In september 2019 is het leerlingenvervoer uitgebreid van vier naar acht gemeenten.
- In de vermelde omzetten is opgenomen de verleende staatssteun in het kader van Covid-19.
- 2022 betreft een prognose.

1.6 Ontwikkelingen in de opdracht

De opdrachtgever streeft naar het gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen en een efficiënt doelgroepenvervoer. De opdrachtgever verwacht van de regiecentrale en vervoerders dat zij de doelen van de opdrachtgever ten volle nastreven in al hun handelen, ongeacht het effect op vervoersvolumes.

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de exploitatieperiode wijzigingen aan te brengen in het vervoersysteem. Dit kan onder andere met betrekking tot het aantal reizigersgroepen dat gebruik maakt van RegioRijder (zie paragraaf 3.2), de omvang van het vervoer, de reikwijdte van het vervoer, de financieringsbron, het aantal reizigers, openingstijden, het aantal kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage en, al dan niet specifieke, (punt)bestemmingen.

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel operationeel als financieel, is voor de opdrachtgever van groot belang. Zij houden zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken dan wel uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie, de financiële situatie en beleid van de opdrachtgever.

De opdrachtgever zal in een aparte aanbestedingsprocedure (extra) capaciteit uitvragen via een raamovereenkomst waarin meerdere partijen zijn gecontracteerd die op afroep bepaalde ritten uitvoeren (spotmarket). Redenen voor het aanspreken van deze flexibele capaciteit kunnen onder andere capaciteitsproblemen zijn of ritten met specifieke kenmerken die niet (goed) passen in het vraagafhankelijk- of groepsvervoer.

Hieruit kunnen wijzigingen voortvloeien wat betreft de scope en de werkzaamheden binnen vervoersysteem RegioRijder.

2 Proces en rolverdeling

2.1 Hoofdpijnen

Op hoofdpijnen is de rolverdeling als volgt:

- Gemeenten bepalen het beleid rondom vervoer. Zij bepalen welk vervoer is ondergebracht in RegioRijder en hoe dit eruitziet. Zij zijn opdrachtgever.
- Het Regionaal Contractmanagement Team (RCT) treedt namens gemeenten op als uitvoerend opdrachtgever voor de regiecentrale en de vervoerders en verzorgt het contractmanagement.
- De gemeenten en het RCT zijn verantwoordelijk voor de ontwikkelopgave, de regiecentrale ondersteunt hierbij.
- De regiecentrale is verantwoordelijk voor de regie- en de reizigersadviesfunctie.
- De regiecentrale opereert vanuit het belang en de doelstellingen van de opdrachtgever en handelt onafhankelijk ten opzichte van de vervoerders.
- De vervoerders leveren vervoerscapaciteit en zorgen voor de uitvoering van de ritten onder volledige regie van de regiecentrale.

2.2 Taken per partij

Ter verduidelijking van de rolverdeling zoals hiervoor beschreven, staan hieronder de taken per partij toegelicht.

Gemeenten (opdrachtgever)

- Zijn opdrachtgever en eigenaar van het vervoersysteem RegioRijder.
- Zijn verantwoordelijk voor het beleid ten aanzien van het vervoer voor de verschillende reizigersgroepen (inclusief het bepalen van het reizigerstarief) en de beleidscommunicatie daarover.
- Zijn verantwoordelijk voor de indicering/het toegang geven tot vervoer en alle wijzigingen hierop. Zij vullen het reizigersprofiel in voor de geïndiceerde gebruikers van het vervoer waarin alle kenmerken, relevant voor vervoer, zijn opgenomen.
- Zijn verantwoordelijk voor het vervoersreglement en de nakoming daarvan door de gebruikers van het vervoer.
- Zijn verantwoordelijk voor alle contracten binnen de scope van deze opdracht.
- Zijn voor de operationele uitvoering een samenwerkingsverband aangegaan dat wordt beheerd door het Regionaal Contractmanagement Team (RCT). Het RCT is een integraal onderdeel van de deelnemende gemeenten.
- Zijn verantwoordelijk voor de ontwikkelopgave van het totale vervoersysteem RegioRijder. Hiermee worden veranderingen bedoeld die bijdragen aan de doelstellingen van gemeenten, zoals efficiency- en kwaliteitsverbeteringen en regionale synergie bij systeemaanpassingen. De invulling van deze gemeentelijke verantwoordelijkheid is belegd bij het RCT.

Voorbeelden van mogelijke doorontwikkeling zijn:

- Aanpassingen in systeemkenmerken/spelregels binnen het kader dienstverlening.
- Instroom van nieuw vervoer en/of nieuwe vervoervormen.
- Integratie van bestaande vervoerstromen en vervoerscapaciteit.
- Vertalen van analyses en bevindingen uit de praktijk naar adviezen ten aanzien van het gemeentelijk beleid, bijvoorbeeld op het gebied van toegang tot het vervoer, de spelregels of het gebruik van andere vormen van vervoer.

Regionaal Contractmanagement Team (RCT)

Het RCT heeft van de gemeenten opdracht gekregen om taken ten behoeve van RegioRijder uit te voeren:

- Is uitvoerend opdrachtgever voor de contracten met de regiecentrale en vervoerder(s) en eerste aanspreekpunt voor deze partijen.
- Voert de hieruit voortvloeiende contractmanagementtaken uit;
- Is mede-eigenaar van de data die door de regiecentrale verzameld en verwerkt wordt.
- Ziet toe op de reizigerscommunicatie.
- Voert de systeemregie uit op basis van data verstrekt door de regiecentrale en kan op basis daarvan aanpassingen eisen.
- Stuurt actief bij ten aanzien van het uitvoeren van de reizigersadviesfunctie.
- Heeft afstemming met regiogemeenten en andere relevante stakeholders.
- Houdt zich actief bezig met de ontwikkelopgave.

De regiecentrale (opdrachtnemer)

Is verantwoordelijk voor:

- De prestaties van het systeem.
- Het inplannen van vervoerscapaciteit.
- Het dagelijks monitoren van de gecontracteerde capaciteit, gevraagde capaciteit en geleverde capaciteit en opdrachtgever (via het RCT) hierover informeren.
- Het beheer en verwerking van reizigersdata en ritaanvragen.
- Het plannen en aansturen van voertuigen.
- Het uitvoeren van de 'reisadviesfunctie', het adviseren van de reiziger over de passende vervoersvorm bij de rit.
- De klachtenafhandeling.
- Het meten van de reizigerstevredenheid.
- Het toegang verlenen tot data en opstellen van rapportages.
- De financiële administratie en rapportages.
- De administratie van alle reizigersbijdragen.
- Het innen en verwerken van de automatische incasso.
- Het monitoren van de uitvoering door de vervoerders.
- De operationele communicatie.
- Het bijdragen aan de doorontwikkeling van RegioRijder.
- Overige taken als die voor de uitvoering van haar regiefunctie nodig zijn.
- Het beheren van de website.

Vervoerder(s) (opdrachtnemer)

Is/zijn verantwoordelijk voor:

- Het leveren van de gevraagde capaciteit volgens de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen B capaciteit, onder andere:
 - Op de juiste tijden.
 - Met de juiste voertuigtypen.
 - Met de gevraagde emissieklasse.
- Het zorgen voor vervanging bij uitval onder chauffeurs.
- Het uitvoeren van de ritten en routes volgens de planning van de regiecentrale.

- Het opleiden van chauffeurs ten aanzien van kennis over de te vervoeren doelgroepen.
- Het vullen van het portaal waarin voertuigen en chauffeurs worden gekoppeld aan diensten en routes.
- Het reageren op inhoudelijke vragen van opdrachtgever of regiecentrale ten aanzien van klachten of incidenten.
- De communicatie met chauffeurs op aangeven van opdrachtgever.
- Het innen van reizigersbijdragen (waar van toepassing) die niet via incasso worden afgerekend.
- De kwaliteit van (de uitvoering door) de chauffeur (taxipas, opleidingen, correcte bejegening van de reiziger, serviceverlening) en de kwaliteit en veiligheid van het voertuig.
- Het zorgen voor de uitvoering van de (warme en live) belservice.

2.3 Samenwerking regiecentrale en vervoerders

De regiecentrale en vervoerder(s) werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door de opdrachtgever gestelde (minimale) kwaliteitseisen. Er is sprake van ketensamenwerking, waarin de regiecentrale de leidende rol heeft.

Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat de samenwerking tussen de regiecentrale en vervoerders constructief is en primair de belangen van de reiziger dient. Hiertoe dient de regiecentrale samen met de vervoerders te zorgen voor de inzet van de benodigde capaciteit. Hierbij kan het bijvoorbeeld voorkomen dat vervoerders diensten van elkaar uitvoeren als een van de partijen (tijdelijke) leveringsproblemen heeft. De vervoerders zorgen samen met de regiecentrale voor bekendheid van de dienstverleningsconcepten van RegioRijder onder alle chauffeurs.

Voor de dienstverlening aan de reiziger geldt dat de communicatie met de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger over de dienstverlening van RegioRijder altijd plaatsvindt door de regiecentrale, met uitzondering van de terugbelservice. Vertragingen worden actief door de regiecentrale gecommuniceerd, bijvoorbeeld via een reizigersportaal/app met pushberichten.

De systeemkenmerken zoals die bekend zijn gemaakt aan de reizigers van het vraagafhankelijk vervoer en het groepsvervoer zijn vastgelegd in het vervoerreglement (Bijlage_01).

3 Vervoervormen en reizigersgroepen

3.1 Vervoervormen

RegioRijder kent op dit moment drie vormen van het vervoer onder de regiecentrale:

- Vraagafhankelijk vervoer: dit is vervoer op afroep. De reiziger kan een rit reserveren. De regiecentrale plant voortdurend dynamisch. De voertuigen kennen vrijwel geen vaste routes, de ritten worden binnen de afgesproken marges ten aanzien van stiptheid en omrijden zoveel mogelijk gecombineerd.
- Groepsvervoer: dit is vervoer met een vast karakter tussen een woonadres/opstapplaats en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling, werkvoorziening) en vice versa. Dit vervoer vindt veelal plaats op vaste tijden en in een vaste regelmaat. De regiecentrale plant de ritten vooraf en de samenstelling van de passagiers (ook wel groepsvervoer genoemd) is veelal vast. Meestal heeft een route een vaste chauffeur.
- Openbaar Vervoer (Flex): MEERovbus betreft het aanvullend Openbaar Vervoer voor reizigers uit de gemeente Haarlemmermeer.

De vervoerkundige kenmerken van een rit en het afgegeven reizigersprofiel van de reiziger bepalen of een rit wordt uitgevoerd in het vraagafhankelijk vervoer of in het groepsvervoer. Hierbij kan de regiecentrale zowel ritten als groepen reizigers uitwisselen tussen vraagafhankelijk vervoer en groepsvervoer.

Bijlage_02, Bijlage_03 en Bijlage_06 is relevante informatie opgenomen over de aard en omvang van het vraagafhankelijk vervoer en het groepsvervoer. De bijlagen zijn slechts ter indicatie, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

3.2 Reizigersgroepen

Verschillende doelgroepen kunnen gebruik maken van het vervoersysteem. Door de scheiding tussen regie en vervoer en het samenvoegen van de regiefunctie in één centrale kunnen vervoerstromen in samenhang worden gepland, waardoor volgtijdelijke en mogelijk ook gelijktijdige combinaties zijn te maken tussen ritten van verschillende reizigersgroepen. Voor iedere reizigersgroep kunnen verschillende vervoer voorwaarden en systeemkenmerken (spelregels) gelden.

Uitgangspunt is dat de toevoeging van reizigersgroepen mogelijk is zonder dat dit tot een nieuwe aanbesteding van de (functies van de) regiecentrale moet leiden.

Als een reizigersgroep gebruik maakt van RegioRijder is de regiefunctie over het vervoer automatisch onderdeel van de opdracht van de regiecentrale.

Op dit moment maken de volgende reizigersgroepen gebruik van RegioRijder:

Wmo-reizigers

Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke beschikking voor Wmo-vervoer hoofdzakelijk gebruik maken van het vraagafhankelijk vervoer. Alle indicaties zoals in het woordenboek reizigerskenmerken (Bijlage_04) kunnen worden gebruikt.

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke beschikking gebruik kunnen maken van vervoer door RegioRijder tussen een huisadres of opstapplaats en school. Het gaat hier om leerlingen die niet zelfstandig in staat zijn naar school te reizen (omwille van medische gronden) of levensovertuiging.

Jeugdigen

Dit zijn reizigers die in het kader van de Jeugdwet reizen naar en van behandeling en/of school.

OV-Reizigers (MEERovbus)

De reizigers uit Haarlemmermeer die gebruik maken van MEERovbus zijn OV-reizigers, zij maken gebruik van opstaphaltes.

3.3 Andere reizigersgroepen, gemeenten of organisaties

De mogelijkheid bestaat dat ook andere reizigersgroepen gebruik gaan maken van RegioRijder. Iedere gemeente binnen RegioRijder kan zelf aangeven of zij vervoer voor één of meerdere reizigersgroepen wil laten instromen in RegioRijder. Dit kan ook gaan om een deel van een reizigersgroep en/of een pilot.

De volgende reizigersgroepen vallen (in)direct onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid:

- Cliënten Wmo-dagbesteding: Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. In de meeste gevallen wordt dit vervoer georganiseerd door de zorgaanbieders, zo ook in de acht gemeenten.
- Werknemers: Deze groep betreft werknemers die op basis van een indicatie arbeid gerelateerd vervoer nodig hebben in het kader van de Participatiewet.

De instroom van deze reizigersgroepen is afhankelijk van de toekomstige keuzes die gemeenten zullen maken.

Naast de uitbreiding van reizigersgroepen bestaat ook de mogelijkheid dat andere organisaties, zoals zorgaanbieders met vervoeropdrachten voor hun vervoer (gedeeltelijk) gebruik gaan maken van RegioRijder. De regiecentrale moet in staat zijn om de andere reizigersgroepen te integreren. Indien van toepassing zullen voor de instroom van reizigersgroepen, gemeenten of organisaties aanvullende (prijs)afspraken worden gemaakt. Waar nodig zal door opdrachtgever extra vervoer worden ingekocht, voor zover het vervoer niet kan worden uitgevoerd met de reeds ingekochte capaciteit.

4 Aanmelden van reizigers en ritten

De regiecentrale is verantwoordelijk voor het verwerken van data en ritaanvragen van de reiziger voor alle relevante vervoersvormen in haar software. De eisen die gesteld worden aan de betreffende software zijn omschreven in het PVE_Regie

4.1 Reizigersprofielen

De gegevens van één reiziger, inclusief de informatie over een reiziger waarmee zijn vervoer wordt gepland en waarmee kan worden bepaald welk vervoer voor hem/haar geschikt is wordt tezamen het "reizigersprofiel" genoemd. OV-reizigers binnen het systeem hebben geen reizigersprofiel.

Alle kenmerken die gedefinieerd staan in het woordenboek reizigerskenmerken (Bijlage_04) kunnen gebruikt worden door de opdrachtgever om reizigers en hun profiel aan te melden.

4.2 Nieuwe aanmeldingen of wijzigen van reizigersgegevens

Deelnemers (zoals een gemeente, of een andere organisatie namens een deelnemer) melden nieuwe reizigers voor het vervoer aan of voeren wijzigingen in gegevens van bestaande reizigers uitsluitend door met behulp van het klantbeheersysteem (KBS). De eisen aan het KBS worden beschreven in het PVE_Regie

De regiecentrale:

- Verwerkt alleen aanmeldingen en mutaties die via het KBS worden doorgegeven, met uitzondering van e-mailadressen en telefoonnummers.
- Maakt het mogelijk dat aangemelde reizigers voor het vraagafhankelijk vervoer direct een rit kunnen maken als de gemeente de reiziger heeft aangemaakt in het KBS, ook als de fysieke pas er nog niet is.
- Neemt aanmeldingen van reizigers voor het groepsvervoer direct in behandeling om in te plannen en koppelt naar de gemeente terug als het organiseren van het gevraagde vervoer niet lukt binnen drie werkdagen.
- Maakt het bij beëindiging van het recht op vervoer onmogelijk voor de betreffende reiziger om nog op het pasnummer te reizen.
- Koppelt de data uit het reizigersprofiel aan de planningssoftware die kan plannen met de kenmerken van de individuele reizigers.

4.3 Inzichten voor de reiziger

De gemeenten hechten er veel waarde aan dat alle reizigers inzicht hebben in de voor de reiziger belangrijke informatie. Om dit te bereiken zullen reizigersportalen worden ingezet. De reizigersportalen worden door de regiecentrale aan de reizigers aangeboden. De eisen die gesteld worden aan de reizigersportalen zijn beschreven in het PVE_Regie.

4.4 Vervoerpassen

Reizigers van het vraagafhankelijk vervoer beschikken over een vervoerpas, tenzij zij (Meer)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.

4.5 Afhandelen ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer

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. De (vertegenwoordiging van de) reiziger bepaalt zelf via welk kanaal hij/zij zich wil aanmelden. In overleg met de opdrachtgever kunnen ook andere middelen worden ingezet. De minimale vooraanmeldtijd bij het boeken van een rit is:

- 1 uur voorafgaand aan de gewenste tijd van vertrek bij reguliere ritten.
- Half uur voorafgaand aan de gewenste tijd van vertrek als de rit vanaf een taxizuil (bijvoorbeeld een ziekenhuis) geboekt wordt.

In overleg met de opdrachtgever kunnen ook andere middelen worden ingezet.

4.6 De reisadviesfunctie

De reisadviesfunctie heeft als doel de meest passende vervoersvorm bij de gevraagde verplaatsing te bieden. De reisadviesfunctie is een vrijblijvend of bindend advies dat de regiecentrale reizigers moet kunnen bieden om hen in voorkomende gevallen te wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing volledig of deels met het openbaar vervoer (OV-advies) of vrijwilligersvervoer te maken. Daarnaast moet binnen de reisadviesfunctie de meest optimale vervoersvorm worden toegepast. De eisen die gesteld worden aan de reisadviesfunctie zijn beschreven in het PVE_Regie.

5 Gebiedsindelingen

De regiecentrale bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten. Het doel is het leveren van een hoge kwaliteit van 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. Afwijkingen in dit uitgangspunt worden afgestemd met het RCT.
- In het groepsvervoer is het streven zoveel mogelijk routes aaneengesloten in een dienst te plaatsen. Een route kan worden aangesloten indien 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.
- 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.

Voor de capaciteitsplanning wordt onderscheid gemaakt tussen drie niveaus van capaciteitsmanagement:

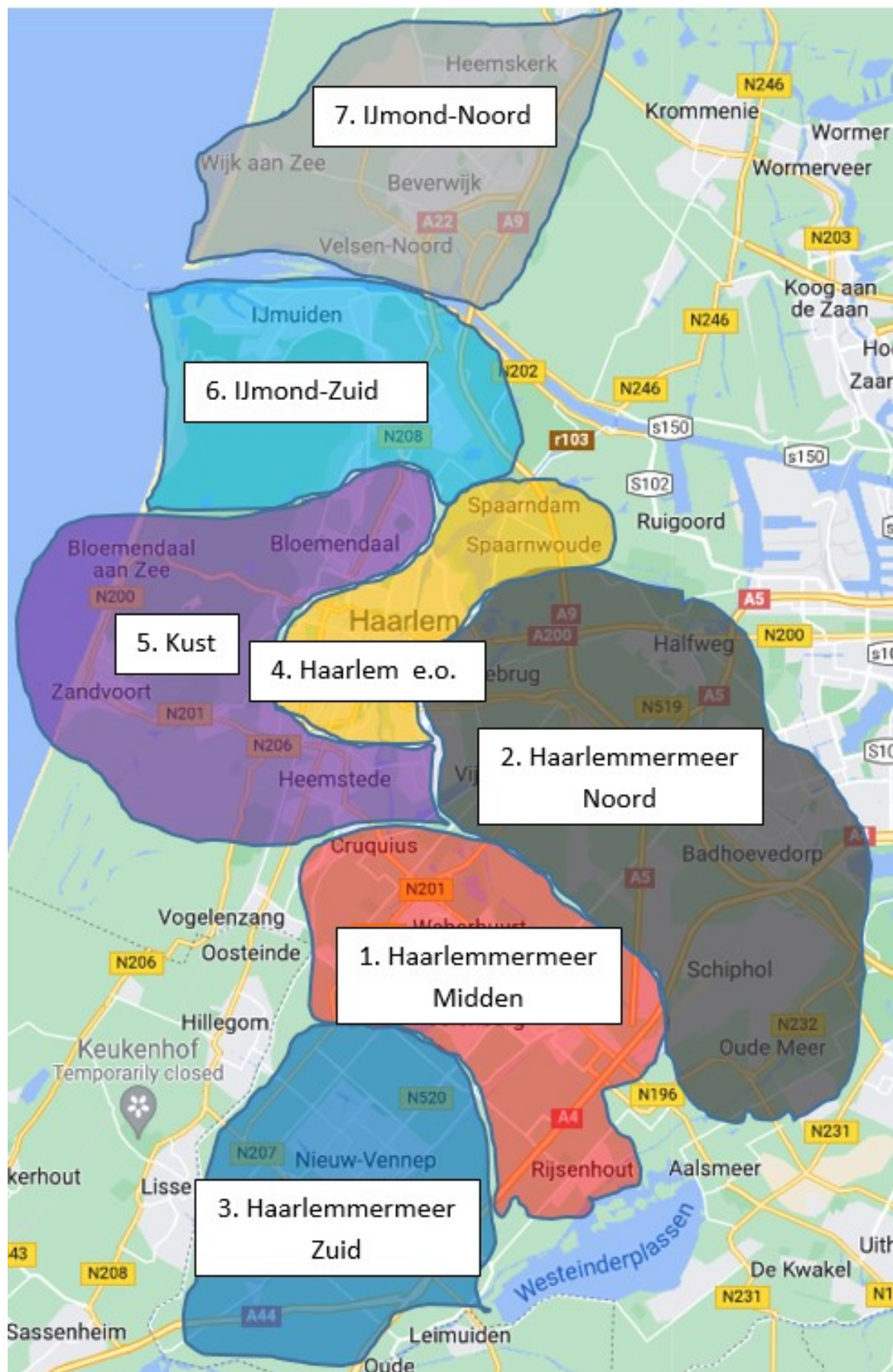
- De voorspelling op langere termijn.
- De eerste concrete bestelling uiterlijk vier weken vooraf door middel van het inzettrooster.
- Dagelijkse bijsturing.

5.1 Vervoersgebieden

De ritten en routes worden verdeeld over zeven vastgestelde gebieden (Gebied 1 tot en met 7). Binnen deze gebieden is de betreffende vervoerder primair de partner voor het uitvoeren van het GVV en de uitvoering van de diensten voor het VAV startende in dit gebied. De indeling en een indicatie van de volumes in deze gebieden is als volgt:

Tijdsbesteding	Jaar			
7 gebieden	2019	2020	2021	Eindtotaal
1 Haarlemmermeer Midden	19%	19%	18%	18%
2 Haarlemmermeer Noord	11%	10%	12%	11%
3 Haarlemmermeer Zuid	19%	15%	15%	17%
4 Haarlem	12%	12%	13%	12%
5 Kust	6%	9%	9%	8%
6 IJmond Zuid	17%	16%	16%	16%
7 IJmond Noord	17%	19%	17%	18%
Eindtotaal	341.000 uur	248.000 uur	291.000 uur	880.000 uur

De gebieden weergegeven op de Kaart:



Detaillering gebieden	
Naam geografisch gebied	Gemeente/kernen
1 Haarlemmermeer Midden	Cruquius, Zwaanshoek, Hoofddorp, De Hoek, Rozenburg, Schiphol-Rijk, Aalsmeerderbrug, Rijsenhout
2 Haarlemmermeer Noord	Halfweg, Zwanenburg, Nieuwebrug, Vijfhuizen, Boesingheliede, Lijnden, Badhoevedorp, Nieuwe Meer, Oude Meer, Schiphol
3 Haarlemmermeer Zuid	Beinsdorp, Nieuw-Vennep, Lissebroek, 't Kabel, Burgerveen, Abbenes, Leimuiderbrug, Weteringbrug, Buitenkaag
4 Haarlem e.o.	Gemeente Haarlem, Spaarndam, Spaarnwoude, Penningsveer, Haarlemmerliede
5 Kust	Gemeente Bloemendaal, gemeente Zandvoort, gemeente Heemstede
6 IJmond Zuid	IJmuiden, Driehuis, Santpoort-Noord, Santpoort-Zuid, Velsen-Zuid, Velsersbroek
7 IJmond Noord	Gemeente Beverwijk, Velsen-Noord, gemeente Heemskerk

De routes (Bijlage_03) en de diensten (PVE_Bijlage_06) die hierbij horen zijn te vinden in genoemde bijlagen

5.2 Spelregels toebedeling aan gebieden

- De regiecentrale maakt een zo efficiënt mogelijke integrale capaciteitsplanning voor de vervoersbewegingen in de regio en houdt daarbij rekening met de (individuele) kenmerken van reizigers(groepen) en de eisen die gemeenten stellen ten aanzien van het vervoer.
- De regiecentrale maakt continu een vervoerkundig zo efficiënt mogelijke planning. De regiecentrale bepaalt in afstemming met de Gemeenten de uitgangspunten. Deze planning is ook bepalend voor op welk gebied welke capaciteit wordt afgenomen.
- Op basis van een verdeling van het vraagafhankelijk vervoer per gebied vertaalt de regiecentrale dit voor het vraagafhankelijk vervoer naar inzetroosters
- Routeplannen voor het groepsvervoer worden toebedeeld aan een gebied op basis van waar de route start (1^e ophaaladres voor de één route).
- De opdrachtnemer is per gebied verantwoordelijk voor de levering van de benodigde inzetcapaciteit op basis van bovenstaande, toe- en afname van het inzetrooster en het aantal uit te voeren routes valt binnen deze verantwoordelijkheid.

5.3 Soorten diensten

Onderstaand zijn de soorten diensten zoals deze uitgevraagd worden door de regiecentrale ten behoeve van de levering van de benodigde capaciteit:

- **Diensten Vraagafhankelijk Vervoer**

Diensten ten aanzien van het Wmo-vervoer starten in het toegewezen gebied, chauffeurs bedienen echter het gehele gebied tijdens hun dienst. Een dienst eindigt bij voorkeur in hetzelfde gebied als waar gestart is. Of dit mogelijk is, is afhankelijk van de planning en wordt daarmee door de regiecentrale bepaald.

- **Diensten Groepsvervoer**

Een dienst in het groepsvervoer wordt toegewezen aan het gebied (vervoerder) waar de route start (1^e ophaaladres voor de één-route). De bestemmingen van de reizigers zijn niet gelimiteerd tot het gebied of de regio. Alle gevraagde bestemmingsplaatsen in het groepsvervoer kunnen worden aangedaan.

- **Gecombineerde diensten**

De regiecentrale kan zowel capaciteit uitvragen die specifiek gelieerd is aan één van de hierboven genoemde vervoersstromen als integrale capaciteit waarbij beide vervoersstromen in een dienst gecombineerd worden. Voorbeelden van zo'n integrale dienst zijn hieronder weergegeven. Op deze manier kan er optimaal gebruik gemaakt worden van de beschikbare capaciteit. Een gecombineerde dienst is van toepassing als er aan de voor- of achterkant van de dienst een scheiding plaatsvindt tussen de vervoersvormen. Als er (bijvoorbeeld) gedurende een VAV-dienst een GVV-rit gereden wordt betreft het een GVV-rit met een vraagafhankelijk karakter en valt het volledig in een dienst Vraagafhankelijk Vervoer.



Figuur 1 Voorbeeld gecombineerde dienst



Figuur 2 Voorbeeld gecombineerde dienst



Figuur 3 Voorbeeld gecombineerde dienst

5.4 Benodigde vervoerscapaciteit

De capaciteit zoals deze benodigd is, is te vinden in Bijlage_03 en Bijlage_06. Daar wordt een indicatie geschetst en dat kan gedurende de aanlooptijd naar de opdracht toe en gedurende de opdracht wijzigen. Gedurende de implementatie zal er op frequente basis nieuwe data aangeleverd worden ten behoeve van het afgeven van een indicatie aan de opdrachtnemer.

De regiecentrale verzorgt de bestelling digitaal in het vervoerdersportaal. Vervoerders dienen in dit portaal elke gevraagde dienst te vullen door hieraan een chauffeur en een voertuig te koppelen. In geval van routes kan de opdrachtnemer een vast voertuig en vaste chauffeur koppelen aan een routenummer.

De vervoerder dient elke dag voorafgaand aan de uitvoering van de uitgevraagde diensten voor 16:00 het vervoerdersportaal ingevuld te hebben.

5.5 Werkwijze regiecentrale plannen capaciteit groepsvervoer

Bij de start van de opdracht zullen de bestaande routes van dat moment zoveel mogelijk een-op-een overgenomen worden, gedurende de implementatie zullen deze routes in een zo vroeg mogelijk stadium gedeeld worden. Uiterlijk één maand voorafgaand aan de start van de opdracht zal het routeplan beschikbaar gesteld worden in het vervoerdersportaal. Alle daaropvolgende schooljaren wordt de eerste concept planning uiterlijk drie weken voorafgaand aan de start van het schooljaar beschikbaar gesteld in het vervoerdersportaal. Verder is het volgende van toepassing:

- De regiecentrale kan mutaties doorvoeren in het routeplan. Mutaties kunnen onder anderen plaatsvinden door wijzingen in de planning en/of het aan- of afmelden van reizigers. Als gevolg hiervan wijzigt het totale vervoerplan, het routeplan van de route en daarmee de inzet van een voertuigen en/of het aantal in te zetten voertuigen.
- Gedurende het schooljaar geldt dat de opdrachtnemer altijd binnen vijf werkdagen een nieuw aangemelde route moet kunnen uitvoeren.
- Tijdens de vastgestelde schoolvakanties vindt geen leerlingenvervoer plaats. Incidenteel kan wel groepsvervoer plaatsvinden, bijvoorbeeld van jeugdigen. De regiecentrale kan de opdrachtnemer vragen hiervoor vervoerscapaciteit te leveren.
- Doordat scholen overige vakanties en studiedagen zelf kunnen bepalen kan de benodigde vervoerscapaciteit ten opzichte van het routeplan dagelijks afwijken.

Moment tot start schooljaar	Actie
Uiterlijk 10 en 6 weken van tevoren	De regiecentrale geeft indicatie van de benodigde vervoerscapaciteit.
Uiterlijk 4 weken van tevoren	De regiecentrale plaats aanvraag voor de te leveren vervoerscapaciteit.
Uiterlijk 2 weken van tevoren	De regiecentrale stelt definitieve vervoerplan beschikbaar.
Uiterlijk 1 week van tevoren	De opdrachtnemer koppelt aan iedere route een voertuig en chauffeur, inclusief van eventuele onderaannemers. Geeft de relevante kenmerken van voertuig en chauffeur door aan de regiecentrale.
Laatste maandag	De opdrachtnemer laat de chauffeur uiterlijk de laatste maandag van de schoolvakantie (telefonisch) contact opnemen met de reiziger of diens vertegenwoordiger/opvoeder om een afspraak te maken om kennis te maken.
Uiterlijk 2 dagen van tevoren	De opdrachtnemer laat de chauffeur de reizigers en eventuele ouders/verzorgers bezoeken en maakt met hen kennis. Dit in samenspraak met de regiecentrale en uiterlijk 2 dagen voor de start van het schooljaar, voor de eerste rit van de reizigers en/of bij een noodzakelijke wisseling van de chauffeur. Eventuele bijzonderheden over de planning geeft de chauffeur door aan de regiecentrale.

5.6 Werkwijze regiecentrale plannen capaciteit vraagafhankelijk vervoer

Uitgangspunten bij het plannen van de capaciteit zijn:

- Een minimale inzetijd van drie uren per dienst.
- De regiecentrale stelt binnen het inzetrooster zoveel mogelijk complete diensten samen.
- Voor ieder rolstoelvoertuig dat als zodanig is ingeroosterd een gegarandeerde inzet van 25 inzeturen per week.
- De regiecentrale kan aan een dienst een vaste route koppelen met een routenummer. Voor deze routes is geen voor gecalculeerde inzetijd van toepassing.
- Tijdens schoolvakantie kunnen afwijkende roosters gelden. Met de voertuigen uit de capaciteit van het vraagafhankelijke vervoer wordt dan geen leerlingenvervoer gereden. Dit kan leiden tot kortere diensten en/of de inzet van minder voertuigen.
- In de zomervakantieperiode stelt regiecentrale een zomerrooster op, dat naar verwachting ongeveer 15-20% minder inzeturen bevat dan het basisrooster. Daarvoor zijn minder voertuigen nodig.

In het plannen en bestellen van capaciteit voor het VAV maken we onderscheid tussen drie niveaus van capaciteitsbestelling, zie voor de uitwerking de paragrafen hierna:

- De voorspelling op langere termijn.
- De basis bestelling uiterlijk 28 dagen vooraf door middel van het inzetrooster.
- Dagelijkse bijsturing.

Vraagafhankelijk vervoer langere termijn

De regiecentrale:

- Monitort de ontwikkelingen tussen vervoervraag en vervoersaanbod en prognosticeert de voor de komende maanden benodigde vervoerscapaciteit, onder meer op basis van de genoemde uitgangspunten. Op basis van historische data.
- Monitort of de verhoudingen van de inzet over de verschillende vervoerders in balans zijn volgens de afspraken en rapporteert hierover aan het RCT.
- Signaleert op basis van onder andere data en contact met de vervoerders of een verandering in het inzetrooster nodig is.

Basisbestelling inzetrooster

Het inzetrooster geldt als basis bestelling van de voertuigcapaciteit bij de vervoerder(s). De regiecentrale:

- Stelt een week-inzetrooster per gebied op per dag op kwartierniveau.
- Bepaalt in het inzetrooster per dag van de week, per type voertuig welke diensten (begin en eindtijd) vervoerders dienen te leveren. Dit gebeurt voor elk gebied.
- Levert het inzetrooster ten minste 28 dagen voor de geplande inzet aan bij de vervoerders via het vervoerdersportaal

Dagelijkse bijsturing

De regiecentrale meet de ingeplande vervoerscapaciteit ten opzichte van de vervoersvraag. Als hiertoe aanleiding is stuurt de regiecentrale bij. De regiecentrale heeft de mogelijkheid vervoerscapaciteit op- dan wel af te schalen. Hiervoor zijn in de vervoercontracten termijnen en voorwaarden opgenomen. De regiecentrale zorgt ervoor dat de mutaties op de dag van uitvoering ook zodanig worden verwerkt in het rooster dat deze in de afrekening worden verwerkt volgens afspraken met vervoerders.

De vervoerders accepteren via het vervoerdersportaal de diensten door op te geven welke chauffeur en welk voertuig de dienst gaat invullen. De regiecentrale bewaakt dat dit tijdig gebeurt.

De regiecentrale monitort dagdagelijks de verhouding tussen vraag- en aanbod en kan door middel van op- en afroepprocedures de gewenste capaciteit op korte termijn nog bijschaven door extra capaciteit uit te vragen of juist af te schalen.

5.7 Vervoerdersportaal

De regiecentrale verzorgt de bestelling digitaal in het vervoerdersportaal. Vervoerders dienen in dit portaal elke gevraagde dienst te vullen door hieraan een chauffeur en eventueel een voertuig te koppelen. In geval van routes kan de opdrachtnemer een vast voertuig en vaste chauffeur koppelen aan een routenummer.

De vervoerder dient elke dag voorafgaand aan de uitvoering van de uitgevraagde diensten voor 16:00 het vervoerdersportaal ingevuld te hebben.

Daarnaast is dit portaal bedoeld om vervoerders inzicht te geven in de mate waarin de contractuele capaciteit wordt afgenomen en de mate waarin (niet) voldaan wordt aan de vraag (niet levering).

6 Plannen en aansturen voertuigen

De regiecentrale bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten. Het doel is het leveren van een hoge kwaliteit van 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. Afwijkingen in dit uitgangspunt worden afgestemd met het RCT.
- In het groepsvervoer is het streven zoveel mogelijk routes aaneengesloten in een dienst te plaatsen. Een route kan worden aangesloten indien 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.
- 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.

Voor de capaciteitsplanning wordt onderscheid gemaakt tussen drie niveaus van capaciteitsmanagement:

- De voorspelling op langere termijn.
- De eerste concrete bestelling uiterlijk vier weken vooraf door middel van het inzetrooster.
- Dagelijkse bijsturing.

De vervoerders leveren volgens de capaciteitsplanning van de regiecentrale voertuigen en chauffeurs. De boordcomputers (BCT's) van de voertuigen zijn rechtstreeks verbonden met het plansysteem van de regiecentrale, op deze manier worden ritten en routes toegewezen aan de chauffeurs die uitgevoerd dienen te worden.

6.1 Plannen vraagafhankelijk vervoer

De regiecentrale plant de binnengekomen ritaanvragen volgens het vervoerreglement. Chauffeurs van de vervoerders voeren deze ritten uit terwijl zij gekoppeld zijn aan de centrale van de regiecentrale. Het doel is om een optimale balans te vinden tussen stiptheid, ritfactor en bezettingsgraad bij een optimale verhouding tussen gevraagde ritten en in te zetten diensten.

6.2 Plannen groepsvervoer

Kenmerkend voor het groepsvervoer is dat ritopdrachten voor langere periode vastliggen en veelal een vast patroon hebben (tijdstip en bestemming). De planningsafspraken zijn vastgelegd in het vervoerreglement. De regiecentrale maakt op basis van de te vervoeren reizigers een zo efficiënt mogelijk vervoersplan en bewaakt de efficiency. In samenwerking met Opdrachtgever, scholen en andere stakeholders wordt steeds gekeken naar mogelijkheden om de efficiency te verhogen en de kwaliteit te verbeteren. De vervoerders zetten zoveel mogelijk vaste chauffeurs in op het groepsvervoer.

De gemeenten kunnen beleidsaanpassingen doorvoeren die van invloed zijn op het vervoerreglement voor zowel VAV als GVV. Het RCT heeft hierin namens de gemeenten een coördinerende rol.

6.3 Planningssoftware

De regiecentrale plant zowel het VAV als GVV met behulp van planningssoftware. Doel daarbij is een klantvriendelijke en efficiënte uitvoering. De software moet in staat zijn verschillende vervoersvormen integraal te plannen en desgevraagd alternatieve scenario's te berekenen zonder de (uitvoering van) de bestaande planning te beïnvloeden.

6.4 Aansturen van voertuigen en chauffeurs

De regiecentrale beminst de centrale tenminste gedurende de volledige tijd dat er reizigers in het systeem vervoerd worden. De openingstijden van het systeem ten aanzien van het VAV staan in het vervoerreglement. Alle ritopdrachten worden vanuit de regiecentrale rechtstreeks naar de voertuigen (via BCT) gestuurd. De regiecentrale en de vervoerders zorgen ervoor dat de ritgegevens voor de chauffeurs duidelijk en begrijpelijk zijn vastgelegd en maken hierover waar nodig afspraken. Hierbij dient extra aandacht te worden gegeven aan reizigers-gebonden kenmerken zoals indicaties en aanvullende informatie over bestemmingen (parkeren, ingang, ophaalpunt). Voor de regiecentrale en de vervoerders geldt dat zij alle relevante bepalingen uit de CAO ten aanzien van de inzet van chauffeurs naleven.

7 Uitwisseling informatie regiecentrale – uitvoering

7.1 Regiecentrale

De vervoerders zorgen ervoor dat de regiecentrale altijd zicht heeft op de locatie van het voertuig en de status van de rit. De voertuigen van de vervoerders verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze uitvoeringsgegevens realtime naar de regiecentrale.

Algemeen

Een gecertificeerde boordcomputer dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de regiecentrale. Alle data die beschikbaar is binnen de bekende agendapakket-boordcomputer protocollen wordt aan de regiecentrale aangeleverd.

De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer:

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de regiecentrale en dienen daarom door de opdrachtnemer uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) met dataverbinding.
- De vervoerders zorgen voor de benodigde apparatuur, software, configuratie en testen hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen vindt foutloos plaats.
- Bij storingen in de BCT dienen de vervoerders direct actie te ondernemen om de storing te verhelpen.
- Hieronder valt ook het binnen 30 minuten vervangen van het voertuig als de storing niet kan worden verholpen. Hiermee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat statusmeldingen door de chauffeur telefonisch aan de regiecentrale moeten worden doorgegeven.

Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de regiecentrale en de chauffeur. De chauffeur dient tenminste te beschikken over een mobiele telefoon en kan handsfree bellen. De opdrachtnemer geeft in dataterugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.

Statusmeldingen

De regiecentrale staat tijdens de operationele uren voortdurend in verbinding met de in het systeem aanwezige voertuigen.

De vervoerders zorgen ervoor dat de regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De vervoerders leveren via zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. De voertuigen van de vervoerders verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale. GPS-coördinaten worden iedere 30 seconden verstuurd.

Als een reiziger belt naar de regiecentrale over een actuele rituitvoering, dient de centrale direct inzicht te hebben in de status van de rit en locatie van het voertuig. Als deze status niet in overeenstemming is met de beleving van de reiziger dan neemt de regiecentrale contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/vervoerder) om dit te verifiëren.

Tijdens de implementatieperiode maakt de regiecentrale afspraken met de vervoerders over de statusmeldingen die het voertuig bij de genoemde actie dient te verzenden naar de regiecentrale. Tijdens de implementatie wordt met alle voertuigen de verbinding tussencentrale met de BCT getest.

7.2 Dataprotocol

Na gunning stellen de regiecentrale en de vervoerders een definitief data-protocol op dat de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd kan worden bij uitval van de datacommunicatie. In Bijlage_05 zijn nadere eisen opgenomen aan de datacommunicatie.

Eisen aan dataregistratie

Het registreren van data is van groot belang. Daarom dienen alle ritten dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen enzovoorts volgens het dataprotocol. Datacommunicatie tussen de regiecentrale en voertuigen is essentieel.

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De gemeenten accepteren maximaal 2% niet-dataritten. Een niet- datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- en uitstaptijd en de gps-locatie. Tevens geldt een rit als niet-data als de afwijking van de gps-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres. De vervoerders dienen er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie (door middel van een geschreven rittenstaat) bij de regiecentrale binnen 48 uur wordt aangeleverd. De gemeenten accepteren niet dat de vervoerders ritten uitvoeren zonder het voertuig aan te melden bij de regiecentrale, en niet onder aansturing van de regiecentrale rijdt. Overmacht is, naar oordeel van de gemeenten, uitgesloten. Ritten van een voertuig dat niet is aangemeld bij de regiecentrale gelden niet als niet-data ritten.

Minimaal vier weken voor de exploitatiestart organiseert de regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen opdrachtnemer en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.

Regiecentrale en vervoerders maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de (warme) terugbelservice. De kosten van de terugbelservice zijn voor rekening van de vervoerders.

7.3 Vervoerdersportaal

De vervoerders leveren de regiecentrale via een vervoerdersportaal continu de meest actuele relevante kenmerken van in te zetten voertuigen en chauffeurs. De vervoerders dienen in het portaal van de regiecentrale minimaal een week voor de start van het vervoer de benodigde informatie van de voertuigen en chauffeurs welke voor Regiovervoer worden ingezet in te voeren. De vervoerders zijn ervoor verantwoordelijk dat deze informatie te allen tijde juist en compleet is. Het gaat minimaal om de volgende gegevens:

- Voertuig: type, kenteken, datacomcode, uitrustingsniveau en milieuklasse.
- Chauffeur: naam, adres, mobiele telefoonnummer.
- Chauffeurskaart: nummer, einddatum en type (standaard/beperkt).

8 Klachten

De regiecentrale neemt onafhankelijk van de uitvoering klachten aan, onderzoekt deze en verzorgt een correcte afhandeling. Indien nodig zet de regiecentrale een vraag omtrent een klacht uit bij de desbetreffende vervoerder, de vervoerders dienen ten aanzien van het onderzoek de regiecentrale tijdig, correct en volledig te informeren. In onderstaande paragrafen volgt het proces van de afhandeling.

Een klacht is in feite elke melding van ontevredenheid. Het komt echter veelvuldig voor dat reizigers bellen met de vraag waar de taxi blijft omdat deze te laat is. Deze melding vereist directe actie en antwoord naar de reiziger en wordt dus niet als klacht geregistreerd. Een klacht wordt geregistreerd indien de reiziger wenst een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt.

8.1 Regiecentrale

- Alle klachten komen binnen bij het klachtenmeldpunt van de regiecentrale waar deze worden geregistreerd in software voor klachtenmanagement (verder SVK) met datum van ontvangst en een uniek nummer voor elke klacht.
- Is verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten waaronder onderzoek, analyse, een afhandelingsbrief aan de klager en het doorvoeren van verbetermogelijkheden in de eigen organisatie naar aanleiding van klachten.
- Bevestigt de ontvangst van de klacht aan de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reizigers.
- Koppelt klachten in het SVK die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer aan de betreffende vervoerder. De vervoerder geeft een reactie in het SVK. De regiecentrale is altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op de uitvoering, ook als de klacht veroorzaakt is door een vervoerder.
- In dringende situaties neemt de regiecentrale direct contact op met de vervoerder.
- De regiecentrale bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- Als gebruikers klachten bij de opdrachtnemer in willen dienen, dan dienen zij doorverbonden/ doorgestuurd te worden naar het klachtenmeldpunt.
- De regiecentrale draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht.
- De regiecentrale stelt maandelijks een klachtenrapportage op.

8.2 Vervoerder bij afhandeling

- Elke klacht doorgezet vanuit de regiecentrale wordt na ontvangst door de vervoerder afgehandeld.
- Beantwoording van een klacht verloopt altijd via het SVK.
- Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt wanneer de vervoerder, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- Als de vervoerder geen tijdige reactie heeft gegeven, wordt de klacht geacht gegrond te zijn verklaard.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de vervoerder over de te nemen maatregelen.

8.3 Calamiteitenregeling

Indien er klachten of incidenten zijn waardoor de veiligheid van reizigers of de chauffeurs in het geding komt, of indien een klacht aanleiding kan geven voor onrust, dan dient het RCT op de hoogte te worden gesteld vóórdat afhandeling naar de klager plaatsvindt. Dit kan ook zijn op basis van herhaaldelijke signalen die op zichzelf geen calamiteit zijn.

8.4 Bezwaren

Bezwaren worden behandeld door de geschillencommissie zorgvervoer en taxi van KNV (<https://www.knv.nl/geschillencommissie-zorgvervoer-taxi/>). Tijdens de behandeling van alle vervolklachten ter zitting van de commissie is een vertegenwoordiger van de regiecentrale, ongeacht de aard ervan en ongeacht of de klacht betrekking heeft op de regiecentrale, aanwezig. Deze zittingen vinden veelal op werkdagen in de avonden plaats.

9 Data en rapportages

9.1 Brondata en informatieve overzichten

De opdrachtgever (via RCT) krijgt op een aantal manieren toegang tot data. De regiecentrale levert maandrapportages en financiële inzichten. De opdrachtgever kan inloggen in het opdrachtgeversportaal van de regiecentrale voor toegang tot brondata en informatieve overzichten en voor het zelf samenstellen van rapportages en tabellen. De aan te leveren data dient inzicht te geven in de totale werking van het vervoerssysteem zoals in de vorige hoofdstukken beschreven. Naast de maandrapportages dient de brondata altijd actueel beschikbaar te zijn voor het RCT, bijgewerkt tot en met de voorgaande dag.

De opdrachtgever, reizigers én de vervoerders dienen beschikking te hebben over de voor hen relevante data.

9.2 Financiële administraties

De regiecentrale is de spin in het web tussen gemeenten, vervoerder(s) en reizigers. De regiecentrale heeft inzicht in het aantal reizigers, het aantal ingekochte uren vervoer, het aantal en de overige informatie over gereden ritten en de te innen reizigersbijdrage. Deze informatie wordt als volgt verwerkt en gerapporteerd.

Financiële afrekeningen

De regiecentrale administreert de benodigde data en stelt maandelijks twee financiële afrekeningen op:

- Berekening van de factuurbedragen die vervoerders moeten factureren richting opdrachtgever.
- Berekening van de onderlinge kostenverdeling tussen deelnemers (de individuele gemeenten én eventuele nieuwe organisaties).

Deze twee 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 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.

Facturatie door vervoerders

Per vervoerder wordt bepaald wat de te factureren omzet voor de desbetreffende maand onderverdeeld naar de individuele gemeenten. Dit wordt onderverdeeld in de categorieën vraagafhankelijk- en groepsvervoer

Kostenverdeling aan de gemeenten

De regiecentrale verdeelt de vervoerkosten op basis van het werkelijke gebruik over de deelnemers van RegioRijder. De sleutel voor het groepsvervoer is anders dan van het vraagafhankelijk vervoer. Het betreft het verdelen van de totale vervoerkosten.

Administratie van reizigersbijdragen

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de administratie van de te innen reizigersbijdrage, bij voorkeur via automatische incasso. Contanten zijn vooralsnog toegestaan. De opdrachtgever, de regiecentrale en vervoerders werken samen ten aanzien van ontwikkelingen naar nieuwe betaalmiddelen voor de reizigers. Hierbij wordt zo mogelijk aansluiting gezocht bij nieuwe betaalmiddelen in het Openbaar Vervoer. De baten die voortvloeien uit de reizigersbijdragen worden afgedragen aan de gemeenten.

10 Monitoring en sturing

10.1 Managementrapportages

De regiecentrale levert maandelijks volgens eisen (of volgens vooraf vastgesteld format), uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na afronding van een maand, aan de opdrachtgever de rapportages:

- Prestaties RegioRijder Opdrachtgever.
- Prestaties RegioRijder Vervoerder per vervoerder.

De laatstgenoemde wordt ook gedeeld met de betrokken vervoerder. Het doel van deze rapportage is om inzicht te krijgen in de prestaties en de financiële afwikkeling binnen het vervoerssysteem en te kunnen sturen op kwaliteit.

10.2 Bonus/malus op basis van prestaties

Opdrachtgever voert periodiek voortgangsgesprekken met Opdrachtnemers over de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de resultaten per KPI besproken. Als de opdrachtgever het gewenste resultaat niet gehaald is dient deze:

- Vijf werkdagen na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn.
- In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe.

Als het gewenste resultaat wel gehaald is dient RCT te bepalen of- en welke extra vergoeding kan worden berekend aan de hand van meetbare KPI's.

De extra vergoeding op basis van de prestatie is gerelateerd aan een aantal KPI's waaruit gemeten kan worden of de Opdrachtnemers de beoogde kwaliteit hebben geleverd en zich (meer dan) voldoende hebben ingespannen de gewenste resultaten te behalen.

Elk kwartaal vindt er een voortgangsoverleg plaats waarbij onder andere onderstaande KPI's besproken zullen worden met de regiecentrale. Gedurende dit overleg zal de bonus van het voorgaande kwartaal door opdrachtgever bepaald worden. De bonuspercentages (het kwartaalgemiddelde) worden per kwartaal toegepast op de totale som van de geoffreerde vergoeding die in dat kwartaal uitgekeerd is aan de regiecentrale. Voor de vervoerders worden de bonuspercentages gebaseerd op de werkelijk gerealiseerde omzet van de betreffende vervoerssoort in dat kwartaal.

KPI's regiecentrale

- Stiptheid
- Ritfactor per inzetuur
- Bezettingsgraad GVV per route

Stiptheid VAV	Bonuspercentage
94% tot 96%	0,5%
96% tot 98%	1,0%
98% tot 100%	1,5%
100%	2,0%

Ritfactor per inzet uur*	Malus/ Bonuspercentage
< 1.3	-4%
1.3 tot 1.5	-2%
1.5 tot 1.8	0%
1.8 tot 1.9	1%
1.9 tot 2.0	2%
2.0 tot 2.1	3%
> 2.1	4%

Bezettingsgraad GVV	Bonuspercentage
4.7 tot 4.9	0,5%
4.9 tot 5.1	1,0%
5.1 tot 5.3	1,5%
> 5.3	2,0%

KPI's vervoerder

- Stiptheid GVV
- Terugbelservice VAV

Stiptheid GVV	Bonuspercentage
94% tot 96%	0,5%
96% tot 98%	1,0%
98% tot 100%	1,5%
100%	2,0%

Terugbelservice VAV	Malus/ Bonuspercentage
< 95%	- 1%
95% tot 96%	0%
97% tot 100%	0,25%

10.3 Bonus klanttevredenheidsonderzoek

De gemeenten laten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek van het gehele vervoersysteem uitvoeren. Actieve reizigers worden geselecteerd via een aselechte steekproef. In dit onderzoek wordt de waardering over de verschillende onderdelen van de dienstverlening gemeten, bijvoorbeeld dienstverlening chauffeur.

De bonus wordt alleen uitgekeerd aan de opdrachtnemer (zowel Regie als vervoerders) als het collectieve klanttevredenheidsoordeel over de dienstverlening over het gehele vervoersysteem minimaal een 7,5 is en de gemeenten de geleverde dienstverlening van die vervoerder als voldoende beoordelen. Voor de regie is maximaal hiervoor € 50.000 (2 x € 25.000) op jaarbasis beschikbaar. Voor de vervoerders is hiervoor jaarlijks maximaal 1% van de contractwaarde van het voorgaande jaar beschikbaar. Het bonuspercentage in onderstaande tabel wordt toegepast.

Klanttevredenheid*	Bonuspercentage
Minimaal 7,5	10%
Minimaal 7,6	20%
Minimaal 7,7	30%
Minimaal 7,8	45%
Minimaal 7,9	60%
Minimaal 8,0	80%
Minimaal 8,5	100% (= 1% van de contractwaarde)

10.4 Boeteregeling

De opdrachtgever hecht er waarde aan om naast de positieve stimulansen ook naleving te kunnen vorderen met financiële middelen. Dit wordt gedaan in de vorm van incidentboetes en een algemene boeteregeling.

Voor beide geldt dat alleen de opdrachtgever (via het RCT) boetes kan opleggen. Incidentboetes zijn direct op te leggen en worden mogelijk ingezet bij niet nakoming van onderdelen in het primaire proces zoals het te laat aanleveren van dienstroosters of het niet leveren van voertuigen en chauffeurs. In het kader van transparantie heeft de opdrachtgever zoveel mogelijk boetes van tevoren vastgelegd in onderstaande passages.

Bij langdurige onvoorziene tekortkomingen van de opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht de algemene boeteregeling in te zetten.

Regie

Voorafgaand aan de opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Niet ingericht hebben van vervoerdersportaal volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet ingericht hebben van reizigersportaal volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet ingericht hebben van opdrachtgeversportaal volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet opleveren routeplannen voorafgaand aan de start van de opdracht volgens PvE	€ xx	Per dag te laat

Gedurende looptijd opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Niet opleveren routeplannen voorafgaand aan de start van het schooljaar volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet aanleveren lange termijn dienstenrooster volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet aanleveren afwijkende dienstenroosters (feestdagen) volgens PvE	€ 250	Per dag te laat
Niet beschikbaar stellen van groepsvervoer diensten de dag voorafgaand dat deze gereden moeten worden volgens PvE	€ 50	Per uur te laat
Niet opleveren van de financiële rapportages volgens PvE	€ 150	Per dag te laat

Vervoerder

Voorafgaand aan de opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Bestikking van de voertuigen niet volgens PvE	€ 50	Per voertuig per dag te laat
Geen datakoppeling met regiecentrale geïmplementeerd en getest volgens PvE	€ 50	Per dag te laat per voertuig
Geen kennismaking GVV-chauffeur met ouders voorafgaand aan de start van de opdracht volgens PvE	€ 50	Per route

Gedurende looptijd opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Geen tijdige (dagelijkse) invulling van diensten in het vervoerdersportaal volgens dienstenrooster	€ 50	Per uur te laat
Niet leveren van diensten volgens dienstenrooster	Beschikbaarheidstarief	Per uur niet geleverd
Geen tijdige kennismaking GVV-chauffeur met ouders voorafgaand aan de start van het schooljaar volgens PvE	€ 50	Per chauffeur
Actieradius voertuig bij aanvang dienst <250 kilometer	€ 25	Per dienst
Inzet van type voertuigen die niet volgens dienstenrooster geleverd worden	€ 25	Per dienst
Geen geldige TX Keur	3%	Beschikbaarheidstarief
Geen naleving CAO taxivervoer	3%	Beschikbaarheidstarief

Algemene boetereling

Bij geconstateerde tekortkomingen van de regiecentrale of vervoerder heeft de opdrachtgever het recht om de betaling van een factuur op te schorten. Wanneer binnen een termijn van 60 dagen na ingebrekestelling door de opdrachtgever de tekortkoming(en) niet is opgelost, kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 25.000 per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. De boetes zijn cumulatief, tot een maximum van de totale inschrijfsom voor de gehele vaste contractperiode. Maar opdrachtgever hecht waarde aan een snelle oplossing van problemen.

Als de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost dan kan dat leiden tot ontbinding van het contract. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de opdrachtnemer te worden voldaan.

11 Bijlagen

Alle bijlagen zijn opgenomen in het bijlageboek.