

Programma van eisen aanbesteding regiecentrale

Concept

in opdracht van
Regio Arnhem-Nijmegen

12 oktober
Projectnummer: 1342-PvE



Inhoudsopgave

1	INTRODUCTIE	1
1.1	Scheiding tussen regie en uitvoering	1
1.2	Onafhankelijke positie regiecentrale	2
1.3	Ontwikkelingen vervoervolume en wijzigingen opdracht	3
1.4	Leeswijzer	3
2	PROCES EN ROLVERDELING	4
2.1	Proces- en taakbeschrijving	4
2.1.1	Primaire taken	4
2.1.2	Samenwerking regiecentrale en vervoerders	5
2.2	Rolverdeling	5
2.2.1	Opdrachtgever	5
2.2.2	Regiogemeenten	6
2.2.3	Provincie Gelderland	6
2.2.4	De regiecentrale	6
2.2.5	Vervoerders	7
3	REIZIGERSGROEPEN EN VERVOERMOGELIJKHEDEN	8
3.1	Vraagafhankelijk vervoer (huidige Stadsregiotaxi)	9
3.2	Routevervoer	11
4	TAKEN VAN DE REGIECENTRALE	14
4.1	Operationele regie	14
4.1.1	Afhandelen ritaanvraag vraagafhankelijk vervoer	14
4.1.2	Afhandelen nieuwe routevervoer opdrachten en mutaties	16
4.1.3	Planning van ritten	17
4.1.4	Verdelen van ritten (dispatch)	21
4.2	Informatie en communicatie	23
4.2.1	Operationele informatie en communicatie	23
4.2.2	Marktcommunicatie	23
4.3	Algemeen systeemmanagement	24
4.3.1	Gemandateerd opdrachtgeverschap: monitoring kwaliteit vervoer	24
4.3.2	Managementinformatie	26
4.3.3	Overleg met reizigerspanel	26
4.3.4	Financiële afrekening	27

4.4	Ontwikkelfunctie	28
4.4.1	Basistaken regiecentrale in ontwikkelfunctie	29
4.4.2	Optionele taken doorontwikkeling	30
4.5	Ondersteuning bij inkoop vervoer	31
4.6	Klachtenprocedure	31
5	EISEN AAN DE REGIECENTRALE	33
5.1	Contactmogelijkheden en bereikbaarheid	33
5.1.1	Telefonische bereikbaarheid	33
5.1.2	Digitale bereikbaarheid	34
5.2	Software en data-uitwisseling	35
5.2.1	Eisen aan agendasoftware en financiële aspecten	35
5.2.2	Systeem beheer reizigersprofiel reizigers	35
5.2.3	Dataprotocol	36
5.2.4	Statusmeldingen	36
5.2.5	Eisen aan de data-registratie	36
5.2.6	Terugbelservice	37
5.3	Vervoerpassen	37
5.4	Personeel	38
5.4.1.	Social return on investment	38
6	FINANCIËLE EN CONTRACTUELE ZAKEN	39
6.1	Financiële vergoeding regiecentrale	39
6.1.1	Vaste maandvergoeding vraagafhankelijk vervoer	39
6.1.2	Vaste maandvergoeding routevervoer	39
6.1.3	Eenmalige implementatievergoeding	40
6.1.4	Prijsindex	40
6.2	Verrekening reizigerstarief	41
6.3	Algemene boeteregeling	41
6.4	Implementatie	41
6.5	Overleg tussen opdrachtgever en regiecentrale	42
6.6	Geheimhouding en eigendom gegevens	42
6.7	Privacy	42
	BIJLAGEN	
1.	Bijlage 1 Systeemkenmerken huidige Stadsregiotaxi	
2.	Bijlage 2 Historische vervoervolumes Stadsregiotaxi	
3.	Bijlage 3 Instroom reizigersgroepen	
4.	Bijlage 4 Social return on investment	
5.	Bijlage 5 Begrippenlijst	

1 Introductie

- De dienst betreft de uitvoering van de regiefunctie over het kleinschalig collectief vervoer per taxi voor verschillende reizigersgroepen conform dit Programma van Eisen.
- De opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Ter vaststelling of de opdrachtnemer zich daadwerkelijk conformeert aan het Programma van Eisen dienen inschrijvers een “Verklaring van Instemming” Programma van Eisen in te dienen en te ondertekenen.

1.1 Scheiding tussen regie en uitvoering

Het bestaande contract voor de Stadsregiotaxi loopt af. Dit is vervoer voor zowel sociaal recreatieve doeleinde voor de Wmo-doelgroep als voor de OV-reiziger. Voor het aflopende regiotaxicontract wil de opdrachtgever nieuwe contracten afsluiten en daarmee een nieuw vervoersysteem opzetten waarin vervoer voor meerdere reizigersgroepen kan worden ondergebracht. Dit noemen we vanaf nu het systeem sociaal vervoer. Voor de nieuwe aanbesteding van dit vervoersysteem heeft de opdrachtgever ervoor gekozen om een scheiding aan te brengen tussen de regie over het vervoer en uitvoering van het vervoer, waarbij beide functies separaat op de markt worden ingekocht. De operationele regie wordt uitgevoerd door een regiecentrale. Dit is een zelfstandig opererend orgaan dat vervoeraanvragen voor meerdere vervoerssystemen en/of opdrachtgevers verzamelt, plant en uitzet bij meerdere vervoerders.

Behalve regie over het vervoer voor de Wmo-reiziger en de OV-reizigers (thans regiotaxi en zorgtaxi Arnhem en Renkum) wordt ook vervoer voor andere reizigersgroepen aan de regiefunctie toegevoegd. Om het model zorgvuldig te implementeren wordt gekozen voor een groeimodel. Vanaf de start voert de regiecentrale regie over vraagafhankelijk vervoer voor Wmo'ers en OV-reizigers van alle regiogemeenten. Daarnaast voert de regiecentrale vanaf de start ook regie over delen van het routevervoer. Gedurende de looptijd van het contract zal meer routevervoer instromen.

Naast de operationele regie heeft de regiecentrale een adviserende en ondersteunende rol richting de opdrachtgever en gemeenten. De opdrachtgever verwacht dat de regiecentrale zich ontwikkelt tot een partner die haar bijstaat om in te spelen op ontwikkelingen, ook als deze leiden tot aanpassing van het vervoervolume en/of de werkzaamheden van de regiecentrale.

1.2 Onafhankelijke positie regiecentrale

De opdrachtgever wenst de regiefunctie volledig te scheiden van het vervoer om belangenverstrengeling tussen regiecentrale en vervoerder(s) te voorkomen. De aanbesteding van het vervoer vindt plaats nadat de opdracht voor de regiecentrale is gegund.

De volgende uitgangspunten gelden:

- Een inschrijver kan het contract verwerven van óf de regiecentrale óf (een deel van) het vervoer. Allebei is niet toegestaan. De partij die de aanbesteding van de regiecentrale wint, mag dus tijdens de looptijd van het contract niet inschrijven op de aanbesteding van het vervoer. Een partij die inschrijft voor de regiecentrale, maar de opdracht niet heeft gewonnen, mag daarna wel inschrijven op de aanbesteding van het vervoer.
- De opdrachtgever wil voorkomen en uitsluiten dat er belangenverstrengeling ontstaat. Daarom mag de regiecentrale geen relatie hebben met en/of belang hebben bij het financiële resultaat van één of meerdere te contracteren vervoerders.
- De volgende relaties tussen de opdrachtnemer (regiecentrale) en de te contracteren vervoerders die door de regiecentrale worden aangestuurd zijn niet toegestaan:
 - Een juridische of organisatorische verbinding tussen de regiecentrale en die vervoerder, zoals:
 - een direct of indirect belang van de regiecentrale in die vervoerder;
 - regiecentrale en vervoerder behoren tot hetzelfde concern.
 - Een franchiserelatie waarbij de franchisenemer de franchise organisatie een fee betaalt die afhankelijk is van de vervoeromzet van de franchisenemer. Indien deze fee aantoonbaar niet afhankelijk is van de vervoeromzet is een franchiserelatie wel toegestaan.
 - Een andersoortig samenwerkingsverband, waarbij de regiecentrale een direct financieel belang heeft bij de omzet van een partij die als vervoerder wil inschrijven.
- Bij de aanbesteding van het vervoer dienen de inschrijvers voor het vervoer aan te tonen dat er geen juridische banden, onwenselijke franchiserelaties of andersoortige samenwerkingsverbanden zijn tussen de inschrijver en de regiecentrale zoals hierboven aangegeven. Indien dit naar oordeel van de opdrachtgever onvoldoende is geborgd, wordt de inschrijver op het vervoer uitgesloten van deelname.

Het gedrag van de regiecentrale en de vervoerder(s) wordt gedurende het contract gemonitord. De opdrachtgever zal op geen enkele wijze in de gedragingen van partijen bij de uitvoering van deze overeenkomst een handelswijze toestaan die is ingegeven door commerciële belangen tussen één of meerdere partijen die uitvoering geven aan deze opdracht of het vervoer. Mocht hiervan, ongeacht de hiervoor gestelde heldere randvoorwaarden, sprake lijken te zijn zal zij onverwijld onderzoek instellen en daarnaar handelen. Indien blijkt dat er toch sprake is van een vorm van relatie zoals hierboven aangegeven, dan zal de opdrachtgever het contract met de betreffende vervoerder ontbinden en partijen aansprakelijk stellen voor geleden schade.

Opdrachtgever acht hierin een belangrijke taak van marktpartijen om haar professionaliteit te tonen in het licht van de belangen van de opdrachtgever.

1.3 Ontwikkelingen vervoervolume en wijzigingen opdracht

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen waaraan inschrijvers voor de regiecentrale dienen te voldoen vanaf de start van de exploitatie. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de exploitatieperiode wijzigingen aan te brengen in de vervoervormen die in het systeem zijn ondergebracht en/of het takenpakket van de regiecentrale anderszins te wijzigen.

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. De opdrachtgever houdt 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 en de financiële situatie en beleid van de opdrachtgever. Dit kan onder andere met betrekking tot reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, de financieringsbron, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, het reizigerstarief, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen.

De opdrachtgever streeft expliciet naar een toename van het gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen in combinatie met een afname van het doelgroepenvervoer en een efficiëntere uitvoering van het vervoer. De opdrachtgever verwacht van de regiecentrale dat zij de doelen van de opdrachtgever ten volle nastreeft in al haar handelen, ongeacht het effect op vervoersvolumes.

1.4 Leeswijzer

Dit programma van eisen is opgebouwd in een zestal hoofdstukken. In deze hoofdstukken zijn de volgende aspecten uitgewerkt:

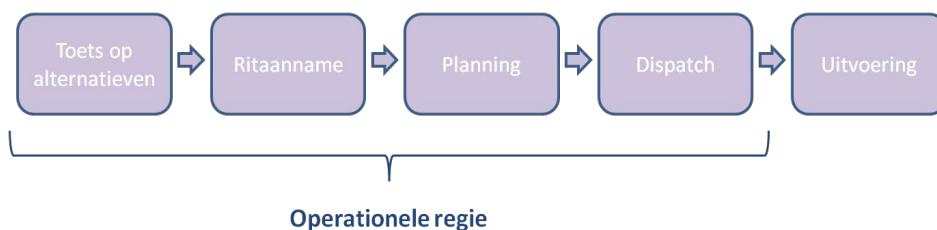
- In hoofdstuk twee is eerst in hoofdlijnen het basisproces voor de regiecentrale en de rolverdeling tussen opdrachtgever, gemeenten, provincie, vervoerders en de regiecentrale toegelicht.
- In hoofdstuk drie zijn de verschillende reizigersgroepen en hun vervoermogelijkheden waarover de regiecentrale vanaf de start en mogelijk op termijn regie over voert uitgewerkt.
- In hoofdstuk vier zijn alle taken van de regiecentrale in detail uitgewerkt.
- In hoofdstuk vijf zijn de eisen die worden gesteld aan diensten, service, middelen en personeel uitgewerkt.
- In hoofdstuk zes komen alle financiële en contractuele aspecten aan bod.

2 Proces en rolverdeling

2.1 Proces- en taakbeschrijving

2.1.1 Primaire taken

Bij de voorgenomen rolverdeling voert de regiecentrale primair de **operationele regie** uit voor vraagafhankelijk vervoer en routevervoer voor verschillende reizigersgroepen. De operationele regie houdt in dat de ritaanname, planning en de dispatchfunctie bij de regiecentrale liggen, en dat zij direct de beschikbare voertuigen in het systeem aanstuurt.



De operationele regie bestaat uit:

- toets op alternatieven: voorafgaand aan de ritaanname vindt – op aangeven van de opdrachtgever en/of gemeenten - een toets plaats of de reiziger gebruik kan maken van alternatieven¹ (bijv. lijndiensten OV, vrijwilligersvervoer). In eerste instantie valt hieronder het geven van een vrijblijvend of verplicht OV-advies aan bepaalde groepen OV- en Wmo-reizigers op basis van vast te stellen criteria. Op aangeven van de gemeenten dient de regiecentrale ook proactief informatie te verstrekken over vormen van vrijwilligersvervoer aan deze reizigers.
- ritaanname: de regiecentrale neemt de ritaanvraag van de reiziger (voor degene voor wie er geen geschikt OV-alternatief of vrijwilligersvervoer als alternatief beschikbaar is) in ontvangst en voert deze in het plansysteem in;
- planning: de regiecentrale plant de verschillende ritten en maakt daarbij combinaties, rekening houdend met de geldende spelregels. Het doel is een zo efficiënt mogelijke inzet van alle beschikbare voertuigen. De regiecentrale is met deze taak primair verantwoordelijk voor de te realiseren stiptheid en daarmee voor een belangrijk onderdeel van de kwaliteit van het vervoer.
- dispatch: de regiecentrale zoekt beschikbare voertuigen voor de uitvoering van de geplande ritten en stuurt de ritten rechtstreeks (zonder tussenkomst van een centrale van de vervoerder) naar de voertuigen.

¹ alternatieven voor sociaal vervoer voor reizigersgroepen die onder de operationele regie van de regiecentrale vallen.

De vervoerders beperken zich in het door de opdrachtgever gekozen model tot het rijden van ritten. Dit zijn meerdere vervoerders. De benodigde voertuigen worden door de regiecentrale ingepland. De vervoerders worden los van de regiefunctie gecontracteerd door de opdrachtgever en staan in de uitvoering onder gemandateerd opdrachtgeverschap van de regiecentrale.

De regiecentrale stuurt de voertuigen van de vervoerders direct aan zonder tussenkomst van de centrale van de betreffende vervoerder. Tijdens dit proces moet de regiecentrale onder meer indien nodig bijsturen, contact opnemen met reizigers bij vertraging of calamiteiten en/of nazorg verlenen.

2.1.2 Samenwerking regiecentrale en vervoerders

- Regiecentrale en vervoerders zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit.
- De regiecentrale is primair verantwoordelijk voor het klantcontact, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De regiecentrale is dus mede verantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem, zodat bij alle vervoerders eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat.
- Vervoerders zijn primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger en serviceverlening door de chauffeur en voor de kwaliteit van het voertuig.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaatsvindt door de regiecentrale, met uitzondering van de communicatie die plaatsvindt tussen chauffeur en reiziger en het indienen van formele klachten.

2.2 Rolverdeling

2.2.1 Opdrachtgever

- representeert het bevoegd orgaan met beslisbevoegdheid namens de deelnemende gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen binnen de samenwerkingsstructuur.
- is penvoerder tijdens de aanbestedingen;
- is verantwoordelijk opdrachtgever voor de contracten met de regiecentrale en vervoerder(s) en het daarbij horende contractmanagement;
- is verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van de basismobiliteit – het OV-vangnetvervoer en het sociaal-vervoer - in de regio door middel van af te sluiten contracten betreffende regiotaxi ('openbaar vervoer op afroep' WP2000) of door middel van vervoer binnen de provinciale OV-concessie(s) met instemming van de provincie en de concessiehouder(s);
- is verantwoordelijk voor de strategische/tactische communicatie waaronder de (basis) voorlichting aan reizigers en onderhoudt een website met daarin informatie over het systeem voor sociaal vervoer:

- bepaalt – in overleg met gemeenten - uitgangspunten en kaders voor inkoop vervoer;
- is verantwoordelijk voor de ontwikkelfunctie en bepaalt of en door wie taken worden uitgevoerd;
- organiseert een onafhankelijk klachtenmeldpunt.

2.2.2 Regiogemeenten

- zijn verantwoordelijk voor het opstellen en aanpassen van de beleidsverordening en bijhorende beleidsregels t.a.v. het vervoer voor de verschillende reizigersgroepen (inclusief het bepalen van eventueel reizigerstarief, bijvoorbeeld in het geval van vervoer voor Wmo'ers);
- zijn verantwoordelijk voor de indicering van onder andere de reizigersgroepen Wmo, Wmo-bg, leerlingen en kinderen vanuit Jeugdwet;
- vullen het reizigersprofiel in voor geïndiceerde cliënten waarin alle kenmerken relevant voor vervoer zijn opgenomen;
- gaan na of suggesties van de regiecentrale m.b.t. aanpassing in het profiel van reizigers uit de hierboven genoemde reizigersgroepen doorgevoerd dienen te worden en passen de profielinvulling indien nodig aan;
- onderhouden contacten met lokale cliëntraden;
- zijn bereikbaar voor de regiecentrale in geval van calamiteiten.

2.2.3 Provincie Gelderland

- is verantwoordelijk voor het OV-beleid;
- bepaalt de reizigerstarieven voor de OV-reizigers;
- levert een bijdrage aan de invulling van de basismobiliteit door het leveren van financiële middelen aan de regio en door kennis in te brengen in het te formeren regionaal ontwikkelteam;
- verzamelt informatie en onderhoudt contacten met ROCOV Gelderland zodat die haar adviestaak naar behoren kan uitvoeren.

2.2.4 De regiecentrale

- is samen met de vervoerder(s) verantwoordelijk voor de kwaliteit van het vervoer
- biedt algemene informatievoorziening aan reizigers over de vervoermogelijkheden;
- voert operationele regie over diverse vervoervormen:
 - informeert, adviseert en stimuleert reizigers – waar mogelijk en rekening houdend met hun kenmerken – richting het OV (of vormen van vrijwilligersvervoer) als dat passend is;
 - neemt ritten aan;
 - plant de ritten;
 - bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit en stelt hiervoor capaciteitsrooster op;
 - verdeelt de ritten over de beschikbare voertuigen (dispatch);
- monitort de uitvoeringskwaliteit van het vervoer;

- is namens de opdrachtgever gemandateerd opdrachtgever richting de te contracteren vervoerders en voert gemandateerde taken ten aanzien van contractmanagement vervoer uit;
- ondersteunt de opdrachtgever bij de ontwikkelfunctie van het systeem, zoals de doorontwikkeling van het vervoersysteem en de instroom van nieuwe reizigersgroepen;
- ondersteunt de opdrachtgever bij de inkoop van vervoercontracten;
- is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten;
- is verantwoordelijk voor de incasso van het reizigerstarief van de reizigers die op rekening rijden
- geeft het aan de gemeenten door wanneer aanpassing in reizigersprofiel nodig lijkt;
- neemt bij calamiteiten direct contact op met de gemeenten.

2.2.5 Vervoerders

- stellen de voertuigen en chauffeurs exclusief beschikbaar voor de rituitvoering op basis van een door de regiecentrale op te stellen voertuigplanning, waarbij voertuigen middels datacommunicatie direct gekoppeld zijn aan de regiecentrale. Het is de vervoerders niet toegestaan tijdens deze beschikbaarheid de inzet van de voertuigen te beïnvloeden. Het maken van combinaties met vervoer uit hun eigen centrale is ook niet toegestaan;
- rijden de geplande ritten conform de ritplanning van de regiecentrale;
- innen het contante reizigerstarief;
- zijn samen met de regiecentrale verantwoordelijk voor de kwaliteit van het vervoer en zijn primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig;
- dragen zorg voor de uitvoering van de terugbelservice op aangeven van de regiecentrale.

3 Reizigersgroepen en vervoermogelijkheden

De taken en de omvang van de werkzaamheden die de regiecentrale uit dient te voeren zijn afhankelijk van het aantal vervoerbewegingen binnen het systeem sociaal vervoer die door de regiecentrale moeten worden aangestuurd en georganiseerd. De opdrachtgever maakt onderscheid tussen vraagafhankelijk vervoer en routevervoer. In beide gevallen betreft het kleinschalig collectief personenvervoer dat plaatsvindt van deur-tot-deur, deur-tot-halte of kamer-tot-kamer (of v.v.) zonder overstap, waarvoor een aanmelding of reservering nodig is bij de regiecentrale.

Voor iedere reiziger geldt:

- De gemeenten / opdrachtgever bepalen of deze reiziger gebruik maakt van het routevervoer en/of van het vraagafhankelijke vervoer.
- In enkele gevallen kan de opdrachtgever aangeven dat een reiziger die, ondanks het reizen volgens een vast patroon, toch gebruik moet maken van het vraagafhankelijk vervoer, bijvoorbeeld wanneer naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van onvoldoende vaste structuur en frequentie in het vervoerpatroon. In dat geval telt de rit mee in het volume vraagafhankelijk vervoer.

Verschillende reizigersgroepen kunnen gebruik maken van het vervoersysteem. Voor iedere reizigersgroep kunnen verschillende vervoervoorwaarden en systeemkenmerken gelden.

Behalve regie over het vervoer voor de Wmo-reiziger en de OV-reizigers (thans regiotaxi) wordt ook vervoer voor andere reizigersgroepen aan de regiefunctie toegevoegd. Om het model zorgvuldig te implementeren wordt gekozen voor een groeimodel. Vanaf de start voert de regiecentrale regie over vraagafhankelijk vervoer voor Wmo'ers en OV-reizigers van alle regiogemeenten². Daarnaast voert de regiecentrale vanaf de start ook regie over delen van het routevervoer. Dit betreft het leerlingenvervoer voor de gemeenten Duiven, Rijnwaarden, Westervoort en Zevenaar. Daarnaast brengen de gemeenten Duiven en Arnhem al vanaf de start een aantal cliënten Jeugdwet en Wmo-begeleiding in. Op 1 januari 2017 wordt daar onder andere het vervoer van leerlingen van de gemeente Arnhem en Druten aan toe gevoegd. Gedurende de contractperiode kan vervolgens vervoer vanuit andere regiogemeenten en vervoer voor andere reizigersgroepen worden toegevoegd.

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

² Met uitzondering van het Wmo-vervoer voor de gemeente Druten dat per 1-1-2017 instroomt.

3.1 Vraagafhankelijk vervoer (huidige Stadsregiotaxi)

- Het vraagafhankelijke vervoer omvat het vervoer voor de reizigersgroepen Wmo-reizigers en OV-reizigers.
- Dit vervoer wordt thans uitgevoerd ten behoeve van de provincie Gelderland en de gemeenten in de regio Arnhem-Nijmegen. Per 1 september 2016 is de regio hiervoor volledig verantwoordelijk.
- Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon of via internet aan bij de regiecentrale, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie van dit vervoer.
- Op de uitvoering van het vervoer is de Wet personenvervoer 2000 van toepassing.

OV-reizigers

- Dit zijn personen die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.
- Voor alle OV-reizigers is het vraagafhankelijk vervoer enkel tegen het normale tarief beschikbaar op het moment dat er geen OV-alternatief beschikbaar is dat voldoet aan de generiek bepaalde criteria. Deze criteria zullen door de provincie Gelderland worden bepaald en hebben in ieder geval betrekking op loopafstanden, aantal overstappen en reistijd.

Wmo-reizigers

- Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving.
- Deze reizigers kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of rollator. Op aangeven van een gemeente mag of moet een reiziger begeleiding en/of hulpmiddelen meenemen.
- Wmo-reizigers beschikken over een door de gemeente bepaald reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens zijn vastgelegd (zie ook par 4.1.3). Dit profiel is gekoppeld aan de vervoerpas.
- Gemeenten kunnen er ook voor kiezen de mogelijkheden om met het openbaar vervoer te reizen op te nemen in het Wmo-reizigersprofiel, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen:
 - a. Wmo-reizigers die altijd met sociaal vervoer reizen.
 - b. Wmo-reizigers die soms met de sociaal vervoer en soms met het reguliere OV kunnen/moeten reizen, waarbij uitsluitend de loopafstand van/naar de halte bepaalt of de betreffende Wmo-reiziger een verplaatsing met het reguliere OV kan maken.
 - c. Wmo-reizigers die soms met sociaal vervoer en soms met het reguliere OV kunnen/moeten reizen, waarbij naast de loopstand onder andere ook wordt gekeken naar omreistijd en mogelijkheden van overstappen.

- De regiecentrale toetst voor de groepen b en c of de aangevraagde reis gemaakt kan worden met het reguliere openbaar vervoer. Dit noemen we het OV-advies. De benodigde criteria m.b.t. de reiziger worden (door de gemeenten) vastgelegd in het reizigersprofiel, dat de mogelijkheden aangeeft voor loopafstand, reisduur en overstapmogelijkheden. Daarnaast dient de centrale te beschikken over andere relevante indicatoren zoals haltetoegankelijkheid voor zover dit vanuit algemene OV-reisplanners beschikbaar is (zie 4.1.1.).
- Naast de kenmerken relevant voor het OV-advies zijn in het reizigersprofiel ook alle andere kenmerken van de reiziger opgenomen die relevant zijn voor de planning en uitvoering van het vervoer. Het gaat in ieder geval om: combinatiemogelijkheden met andere reizigers, gebruik van hulpmiddelen, begeleiding, specifieke hulp en service.
- Gemeenten kunnen voor Wmo-reizigers een zone-/ kilometerbudget instellen.
- Het vraagafhankelijk vervoer kan afnemen door onder andere strenger indicatiebeleid van gemeenten.
- Het vraagafhankelijk vervoer kan toenemen doordat vormen van vervoer worden gedecentraliseerd naar gemeenten. Dit betreft bijvoorbeeld de mogelijke overgang van het huidige Valys vervoer (bovenregionaal sociaalrecreatief vervoer) vanuit het Rijk en/of een deel van het zittend ziekenvervoer vanuit zorgverzekeraars naar de gemeenten.

Bij de start van het contract zullen niet alle Wmo-reizigers beschikken over een volledig ingevuld reizigersprofiel met de benodigde informatie voor het geven van OV-advies. Enkel voor de Wmo-reizigers met een volledig ingevuld reizigersprofiel kan, indien gemeenten dit wensen, een OV-advies bepaald worden.

Systeemkenmerken vraagafhankelijk vervoer

- Als uitgangspunt gelden de huidige systeemkenmerken van de Stadsregiotaxi, deze zijn opgenomen in bijlage 1. De opdrachtgever verwacht van de regiecentrale een proactieve houding die resulteert in alternatieve voorstellen voor systeemkenmerken. Doel is daarbij de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger.
- De regiecentrale kan voor en tijdens het contract voorstellen doen voor aanpassingen aan de systeemkenmerken. De opdrachtgever besluit altijd welke wijzigingen worden geïmplementeerd.
- Voorafgaand aan de start van het vervoer (beoogd per 1-9-2016) maakt de opdrachtgever mogelijk een analyse op basis van de beschikbare gegevens ten aanzien van het wijzigen van de systeemkenmerken. In de analyse worden ten minste de effecten op de (verwachte beleving door reizigers van) kwaliteit en kosteneffectiviteit onderzocht. De uitkomsten worden besproken met vertegenwoordigers van de gebruikers van het collectief vervoersysteem. De opdrachtgever organiseert dit overleg / deze overleggen en de regiecentrale is hierbij aanwezig.
- In bijlage 2 is een overzicht opgenomen met historische vervoervolumes Stadsregiotaxi.

3.2 Routevervoer

- Routevervoer is vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (bijvoorbeeld school, dagopvang, werkvoorziening).
- Gedurende de exploitatieperiode kan het aantal routereizigers wijzigen, bijvoorbeeld doordat nieuwe en/of andere routevervoer reizigersgroepen vanuit één of meerdere gemeenten gebruik gaan maken van het vervoersysteem of omdat het aantal gebruikers toe- of afneemt.
- Voor dit vervoer meldt een gemeente de reiziger inclusief een ingevuld reizigersprofiel aan bij de regiecentrale waarbij wordt aangegeven voor welke verplaatsing en vervoerfrequentie een beschikking is afgegeven, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie over dit vervoer.
 - Opstellen en up-to-date houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het routevervoer.
 - Het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

Reizigersgroepen

Het routevervoer kan (zie 1.1) gaan bestaan uit de volgende reizigersgroepen:

- Leerlingen
- Cliënten Wmo-bg
- Jeugdigen Jeugdwet

De regiogemeenten zijn verantwoordelijk voor de bovengenoemde reizigersgroepen. Er zijn ook reizigersgroepen waarvoor de gemeenten niet verantwoordelijk zijn. Het is mogelijk dat op termijn ook het routevervoer voor deze reizigersgroepen instroomt:

- Werknemers sociale werkinstellingen
- Cliënten WLZ
- Cliënten zittend ziekenvervoer

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer per taxi tussen een huisadres of opstapplaats en school. Dit is het huidige leerlingenvervoer. Gemeenten kopen dit vervoer nu in bij een vervoerder. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder, een externe begeleider, beperkingen in combinaties met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Cliënten Wmo-bg

Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Het gaat hier om volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Dit is het voormalige AWBZ-vervoer.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het vervoer van extramurale cliënten begeleiding die vallen onder de nieuwe Wmo. De gemeenten kopen dit vervoer nu in bij de zorgaanbieders. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder of een externe begeleider, beperkingen in combinaties met andere reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding. GGZ-Jeugd is hiervan een onderdeel. Gemeenten zijn sinds 1-1-2015 verantwoordelijk voor het vervoer van deze groep. Deels is dit nu ingekocht bij de zorginstellingen. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder of een externe begeleider, beperkingen in combinaties met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Werknemers sociale werkinstellingen / werkgerelateerd

Deze groep betreft werknemers die op basis van een door de werkvoorziening af te geven indicatie vervoer nodig hebben tussen hun huisadres en een werklocatie. Dit is het voormalige Wsw-vervoer. Het Wsw-vervoer is per Wsw-bedrijf georganiseerd en gecontracteerd.

Cliënten WLZ

Dit betreft cliënten die vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Veelal gaat het hier om cliënten die intern binnen instellingen verblijven en bijvoorbeeld vanuit de woonlocatie naar de locatie voor dagbesteding gaan. Zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor het vervoer van deze intramurale cliënten. Zorgaanbieders kunnen (na goedkeuring door opdrachtgever) gedurende de looptijd van het contract ervoor kiezen dit vervoer te laten regisseren door de regiecentrale.

Cliënten zittend ziekenvervoer

Dit betreft cliënten die voor een medische behandeling vervoer nodig hebben naar ziekenhuis/polikliniek. Deze cliënten hebben hiervoor een indicatie nodig vanuit de zorgverzekeraar die dit vervoer contracteert en vergoedt.

Systeemkenmerken routevervoer

De volgende spelregels en systeemkenmerken zijn op het routevervoer van toepassing:

- Vlak voor het instroommoment en/of het begin van het (school)jaar maakt de regiecentrale een eerste ritplanning die afgestemd dient te worden met de opdrachtgever. Over het aanleveren van de benodigde gegevens worden werkafspraken gemaakt tussen de regiecentrale en de betreffende gemeente.

- Voor het routevervoer worden routes (zoveel mogelijk) in een vaste structuur uitgevoerd, waarbij uitgegaan wordt van het zo efficiënt mogelijk plannen binnen de kaders van dit document en de afspraken die gemaakt worden over zaken als individuele reistijden, ophaal- en afzettijden. Deze afspraken kunnen per gemeente verschillen.
- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van reizigers en/of het veranderen van vervoerpatronen.
- Op aangeven van de gemeenten kan voor een rit een vaste chauffeur met een vast voertuig ingezet worden.
- Op aangeven van de gemeenten kunnen onder bepaalde voorwaarden combinatiebeperkingen tussen reizigers gelden.
- Bij de planning kan in overleg met de gemeenten gebruik worden gemaakt van opstapplaatsen. Deze worden door de gemeente bepaald.
- De overige systeemkenmerken en spelregels voor het routevervoer kunnen per gemeente verschillend zijn. De regiecentrale moet hierin flexibel kunnen werken met variabelen als omrijdtijd, wachttijden en combinatiemogelijkheden tussen groepen.

Instroommomenten

Vanaf de start voert de regiecentrale regie over delen van het routevervoer. Naar verwachting gaat het bij de start om vervoer voor leerlingen vanuit vier gemeenten en een beperkt deel van de cliënten Jeugdwet en Wmo-begeleiding vanuit de gemeente Arnhem en Duiven. Naar verwachting wordt op 1 januari 2017 daar onder andere het vervoer van leerlingen van de gemeente Arnhem en Druten aan toe gevoegd. Gedurende de contractperiode kunnen vervolgens vervoer vanuit andere regiogemeenten en vervoer voor andere reizigersgroepen worden toegevoegd.

De instroom van deze reizigersgroepen is afhankelijk van de looptijd van huidige contracten en toekomstige keuzes die gemeenten nog moeten maken. Iedere gemeente kan zelf bepalen of zij vervoer voor één of meerdere reizigersgroepen (deels) laat aansturen via de regiecentrale. In bijlage 3 is een tabel opgenomen met de verschillende reizigersgroepen en wanneer instroom in het vervoersysteem mogelijk is.

4 Taken van de regiecentrale

4.1 Operationele regie

De regiecentrale voert als primaire taak de operationele regie uit. Deze taak is in de volgende sub-paragrafen uitgewerkt in onderstaande deeltaken:

- afhandelen van ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer inclusief toets op alternatieven;
- afhandelen nieuwe routevervoer opdrachten en mutaties;
- planning van ritten;
- verdelen van ritten (dispatch);

4.1.1 Afhandelen ritaanvraag vraagafhankelijk vervoer

Deze paragraaf beschrijft de stappen in het reserveringsproces voor het vraagafhankelijk vervoer. Ritten moeten door de reiziger aangemeld worden per telefoon of internet. Ritaanvragen die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door de regiecentrale worden geweigerd. De regiecentrale neemt de ritreserveringen op in daartoe geschikte software. De regiecentrale mag geen rit inboeken op verzoek van een vervoerder. Een rit moet door of namens de reiziger of zijn/haar begeleider worden aangevraagd en derhalve ook traceerbaar aan de reiziger toe te wijzen zijn. Onderstaande stappen in deze paragraaf gelden voor alle ritaanvragen (zowel per telefoon als via internet).

- De regiecentrale gaat na of de reiziger bekend is in het systeem en of de reiziger in het bezit is van een indicatie voor vervoer. Indien de reiziger niet bekend is, kan deze als OV-reiziger mogelijk gebruik maken van het vervoersysteem (afhankelijk van check op alternatieve reismogelijkheden).
- De regiecentrale gaat na of de reiziger gebruik maakt van het meest passende en ook voorliggende vervoersysteem, rekening houdend met de mogelijkheden van de reiziger.
- De regiecentrale moet op aangeven van opdrachtgever en/of meerdere van de regiogemeenten vervoer naar bepaalde locaties kunnen uitsluiten.
- De regiecentrale stelt de reiziger op de hoogte van de vertrektijd of aankomsttijd, reistijd en kosten.
- De regiecentrale dient, als de opdrachtgever en/of een of meerdere van de regiogemeenten dit aangeeft reizigers te kunnen wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing volledig met het openbaar vervoer te maken. Voorwaarde is dat het openbaar vervoer voldoet aan de kwaliteitscriteria van respectievelijk de opdrachtgever dan wel de betreffende gemeente(n). Voor dit zogenaamde OV-advies verricht de centrale de volgende werkzaamheden:
 - De regiecentrale gaat direct tijdens de ritaanvraag na of de gewenste verplaatsing is te maken met het openbaar vervoer (via een geautomatiseerde link met een leverancier van OV-reisinformatie) en of de voorgestelde reismogelijkheid voldoet aan de kwaliteitscriteria van de opdrachtgever dan wel de gemeente.

- Op basis van ten minste de indicatoren 'loopafstand naar de halte', 'totale reistijd deur-deur OV versus regiotaxi' en 'aantal overstappen' dient de regiecentrale te kunnen bepalen of sprake is van een passend OV-alternatief. Op het moment dat ook andere relevante indicatoren zoals bijvoorbeeld haltetoegankelijkheid (denk hierbij aan de halte zelf maar ook aan de halte omgeving) beschikbaar zijn vanuit algemene OV-reisplanners dient de regiecentrale hiermee rekening te kunnen houden bij het geven van het OV-advies.
- Voor Wmo-reizigers vindt deze toetsing plaats op basis van criteria die zijn opgenomen in een reizigersprofiel, dat wordt opgesteld door de gemeente (welke de indicatiestelling heeft verricht). Voor OV-reizigers worden deze criteria uniform voor alle reizigers vastgesteld door de opdrachtgever. Voor OV-reizigers heeft dit OV-advies een verplichtend karakter, wat betekent dat de verplaatsing niet met Regiotaxi is te maken als sprake is van een passend OV-alternatief, tenzij de reiziger een kostendekkend tarief betaalt.
- Voor Wmo-reizigers kunnen gemeenten besluiten aan hen een vrijblijvend OV-advies te laten geven door de regiecentrale. Gemeenten willen de mogelijkheid openhouden ook voor de Wmo-reizigers een verplichtend OV-advies toe te passen.
- Alle actuele beschikbare kaartsoorten en tarieven in het openbaar vervoer moeten bij de regiecentrale bekend zijn, inclusief (regionale) tariefacties. Dit vraagt om afstemming tussen de OV-concessieverlener(s), OV-vervoerders en de regiecentrale.
- De regiecentrale registreert wanneer er een OV-advies wordt gegeven en in hoeveel gevallen dat niet resulteert in een ritaanvraag voor vraagafhankelijk vervoer. Voor Wmo-reizigers wordt een door de opdrachtgever in samenwerking met de regiecentrale en de gemeenten een nader te bepalen indeling gemaakt per type reiziger. Denk hierbij aan onderscheid naar de in het reizigersprofiel opgenomen variabelen zoals te overbruggen loopafstand.
- Op het moment dat de regiecentrale (via contact met de vervoerder) signaleert dat het reizigersprofiel niet overeenstemt met de werkelijke kenmerken van een cliënt wordt dit door de regiecentrale gerapporteerd aan de gemeente.
- De regiecentrale dient, als gemeenten dit aangeven, reizigers die een rit aanvragen te kunnen wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing te maken met kleinschalige mobiliteitsoplossingen zoals bijvoorbeeld vrijwilligersvervoer wanneer dit relevant is en een redelijk alternatief vormt het sociaal vervoer. De opdrachtgever levert de relevante informatie aan over de verschillende geschikte vormen van kleinschalige mobiliteitsoplossingen in de regio.

Stappen bij ritreservering

Indien een ritreservering wordt geplaatst gelden de volgende taken voor de regiecentrale:

- vraagt aan de reiziger of hij/zij een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip;
- wijst de reiziger op het geldende ophaalvenster en geeft de maximale tijdsduur van een rit aan;

- bepaalt met de reiziger de ophaaltijd, waarbij de centrale de reiziger een alternatief vertrekmoment mag aanbieden, binnen door de gemeenten en/of de opdrachtgever nader te bepalen kaders;
 - naar bepaalde locaties kunnen specifieke spelregels gaan gelden bijvoorbeeld rondom de mogelijke vertrekmogelijkheden.
 - de mate waarin de regiecentrale mag sturen naar een alternatieve reistijd wordt in afstemming met de opdrachtgever bepaald.
- wijst de reiziger op de geldende marges rondom het ophalen en de reistijd;
- deelt de reizigerstarieven mede aan de reiziger;
- biedt de reiziger een terugbelservice aan;
- bevestigt de ritreservering en herhaalt alle noodzakelijke gegevens.

Terugbelservice

Rondom de terugbelservice wordt van de regiecentrale verwacht dat zij:

- iedere reiziger actief een terugbelservice aanbiedt ("Wij bellen u terug, zodra het voertuig in aantocht is. Op welk nummer bent u bereikbaar?");
- indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moeten deze door de regiecentrale gecheckt worden;
- de vraag voor de terugbelservice registreert;
- bij de ritgegevens, die de chauffeur ontvangt van de regiecentrale, aangeeft dat de reiziger gebruik maakt van de terugbelservice, op welk telefoonnummer de reiziger bereikbaar is en of de reiziger gebeld wil worden dan wel een tekstbericht wil ontvangen;
- Chauffeurs dragen – op aangeven van de regiecentrale – zorg voor de uitvoering van de terugbelservice. Opdrachtgever, regiecentrale en vervoerders maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice (denk hierbij aan afspraken over moment en manier van contactleggen).

4.1.2 Afhandelen nieuwe routevervoer opdrachten en mutaties

In deze paragraaf zijn de stappen in de afhandeling van nieuwe aanvragen en mutaties voor het routevervoer beschreven. In afwijking op het vraagafhankelijk vervoer liggen routevervoer opdrachten voor langere periode vast en kennen vaste tijdstippen. De nadruk ligt dus op het verwerken van nieuwe opdrachten, wegvallende opdrachten en mutaties in lopende opdrachten.

De regietaken over het routevervoer bestaan ten minste uit:

- Mutaties, aanmeldingen en afmeldingen verwerkt de regiecentrale. De regiecentrale coördineert dit via een beveiligd online systeem (zie hoofdstuk 5) waarin zowel cliënten/ouders als gemeenten en instellingen nieuwe aanmeldingen en mutaties kunnen doorgeven, ieder vanuit een eigen autorisatielevel. Het gaat in ieder geval om de volgende informatie: NAW-gegevens, email, telefoon, aanvang- en eindtijden, adressen en reisdagen en incidentele afmeldingen.

- De regiecentrale stelt een vervoerplan op met routes (zoveel mogelijk) in een vaste structuur. De regiecentrale maakt voor het vervoer van de reizigers een zo (kosten)efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen uitgaande van vast te stellen randvoorwaarden, zoals opgenomen onder 'systeemkenmerken routevervoer' (paragraaf 3.2).
- De regiecentrale stelt een coördinator routevervoer aan, die direct aanspreekbaar is voor cliënten, ouders, instellingen, scholen, gemeenten en de opdrachtgever.
- De regiecentrale onderhoudt contacten met ouders, scholen en instellingen over de ritplanning voor de start van het routevervoer. Zij is verantwoordelijk voor het tijdig informeren over het vervoerplan en mutaties hierin. Tijdens het contract worden werkafspraken gemaakt over de rolverdeling tussen gemeente/instelling en regiecentrale.
- Uiterlijk drie werkdagen voor het uitvoeren van de eerste rit informeert de regiecentrale (ouders/verzorgers/begeleiders van) de reiziger over de uitvoeringspraktijk. De verstrekte informatie bevat alle door de regiecentrale noodzakelijk geachte informatie, doch minimaal ophaaltijdstip, het tijdstip van afzetten op de woonlocatie, informatie over de vaste chauffeur (indien van toepassing), locatie eventuele opstapplaats, telefoonnummers waarop regiecentrale bereikbaar is, de klachtenregeling en een samenvatting van de belangrijkste contractafspraken tussen opdrachtgever, regiecentrale en vervoerder.
- De regiecentrale attendeert vervoerders erop dat bij inzet van een nieuwe chauffeur bij vervoer voor reizigers met de inzet van een vaste chauffeur deze eerst een kennismakingsgesprek heeft met de betreffende reiziger(s) en/of ouders/verzorgers/begeleiders. Regiecentrale zorgt (in overleg met vervoerder) dat de vaste in te zetten chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit persoonlijk kennismaat met de (nieuw) te vervoeren reiziger en met één van de ouders/verzorgers/begeleiders van deze reiziger.
- De regiecentrale controleert de vervoerder(s) op de naleving van de voorwaarden, zoals opgenomen in het nog te ontwikkelen Bestek Vervoer.

4.1.3 Planning van ritten

De regiecentrale plant de binnengekomen ritaanvragen op de meest efficiënt wijze, met een zo hoog mogelijke combinatiegraad en houdt daarbij rekening met de voor de betreffende reizigersgroep geldende systeemkenmerken en de in het reizigersprofiel opgenomen kenmerken.

De regiecentrale is bemand tijdens de openingstijden en zolang er voertuigen in het systeem reizigers vervoeren.

In onderstaande tabel zijn de voornaamste variabelen weergegeven waarmee de regiecentrale moet kunnen werken en tevens hoe dit in de huidige systemen gebruikelijk is. De systeemkenmerken betreffen kenmerken die van toepassing zijn op een gehele reizigersgroep. De individuele kenmerken van de reiziger zijn onderdeel van het reizigersprofiel en daarmee specifiek van toepassing op de betreffende reiziger.

		Vraagafhankelijk vervoer (huidig)	Routevervoer (huidig)
Systeemkenmerken			
Vooraanmeldtijd	Moment tussen ritreservering en rituitvoering	1 uur	1 werkdag
Boekingsvenster	Maximale marge (eerder of later) ten opzichte van de gewenste ophaaltijd of aankomsttijd die mag worden voorgesteld bij het afspreken van het ophaalmoment .	n.v.t.	n.v.t.
Ophaalvenster	Marge rondom het afgesproken ophaalmoment.	15 minuten	Dit kan per reizigersgroep, per gemeente en per opdrachtgever anders zijn.
Omrijdtijd individuele verplaatsing	De maximaal toegestane reistijd voor een individuele reiziger	1 zone plus 15 minuten en 2 of meer zones 1,5 maal de directe reistijd	Verschilt per gemeente en per andere opdrachtgever.
Individuele kenmerken reiziger			
Specifieke indicaties	Indicatie van de reiziger die de planning / materieel inzet beïnvloedt.	Zie combineerbaarheid in voertuig en reizigersprofiel hieronder.	
Combineerbaarheid	Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen)	Zie systeemkenmerken (3.1 en 3.2), combineerbaarheid in voertuig en reizigersprofiel hieronder.	
Vaste chauffeur	Wel of niet inzet van vaste chauffeur op vaste routes	n.v.t.	Op aangeven van opdrachtgever / gemeenten

Omrijdtijd

De regiecentrale plant de ritten zodat optimale combinaties worden gemaakt, rekening houdend met de vast te stellen en flexibele systeemkenmerken.

Per rit stelt de regiecentrale met behulp van software vast:

- de directe reistijd voor een ongecombineerde rit;
- de maximale reistijd voor een rit aan de hand van de formule:

$$\text{reistijd ongecombineerde rit} + \text{toegestane omrijdmarge};$$

De reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

Er wordt voor deze berekening, indien mogelijk, rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Daarnaast dient de regiecentrale in de planning rekening te kunnen houden met specifieke voertuigkenmerken, denk daarbij bijvoorbeeld aan beperkingen in de actieradius bij inzet van alternatieve aandrijving.

De opdrachtgever wil inzage hebben in de software voor routeplanning die de regiecentrale gebruikt.

Individuele kenmerken reiziger

Reizigers kunnen op aangeven van de gemeenten beschikken over specifieke indicaties en/of kenmerken. Deze indicaties kunnen ook voor een specifieke periode gelden. De indicaties/kenmerken en de periode van toepassing moeten opgenomen zijn in het reizigersprofiel. Het gaat in ieder geval om de volgende kenmerken. Deze lijst is niet uitputtend.

- Rolstoel, met onderscheid tussen de volgende typen rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbaar rolstoel, rolstoel extra breed;
- Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats;
- Sociaal / Medische begeleiding: een reiziger die een door de gemeente afgegeven indicatie heeft voor een begeleider, moet vergezeld zijn van een begeleider. Voor deze begeleider is geen reizigerstarief verschuldigd; Dit geldt ook voor reizigers in het bezit van een NS-begeleiderskaart;
- Voorin zitten;
- Inzet van specifiek voertuig;
- Begeleiding vanaf/tot in de huiskamer;
- Gebruik van een rollator;
- Meenemen van een hond;
- Blind of slechtziend;
- Doof of slechthorend;
- Solo-vervoer.

Combineerbaarheid in het voertuig

De gemeente geeft de mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met ander reizigers in het voertuig aan in het profiel. Op hoofdlijnen zijn hierin de volgende variaties mogelijk:

- a. De reiziger kan niet gecombineerd worden met andere reizigers
- b. De reiziger kan alleen gecombineerd worden met specifieke reizigerstypen
- c. De reiziger kan met alle reizigers gecombineerd worden.

Omdat sprake is van een collectief vervoersysteem streeft de opdrachtgever naar het zo weinig mogelijk gebruik van optie a. Op dit moment is voor vrijwel alle reizigers sprake van optie b, waarbij combinaties vooral plaatsvinden met reizigers uit dezelfde reizigersgroep.

De regiecentrale moet het vervoer voor alle reizigersgroepen zo veel mogelijk integraal kunnen plannen, waarbij waar mogelijk ook combinaties tussen vraagafhankelijk en routevervoer mogelijk zijn. De regiecentrale moet hier binnen de doorontwikkeling van het systeem voorstellen voor doen, zoals welke aanpassingen in bijvoorbeeld de systeemkenmerken en/of de inkoop van vervoer nodig zijn. Aandachtspunt is dat nadrukkelijk rekening moet worden gehouden met de individuele profielen van reizigers(groepen).

4.1.4 Verdelen van ritten (dispatch)

- De regiecentrale verdeelt de geplande ritten op een efficiënte wijze over de beschikbare voertuigen.
- De regiecentrale stuurt van iedere rit een ritopdracht naar het voertuig. Indien een reiziger in het voertuig wenst te betalen wordt dit meegestuurd met de ritopdracht naar het voertuig. De vervoerder is vervolgens verantwoordelijk voor het innen van het contante reizigerstarief.
- De voertuigen worden door vervoerders beschikbaar gesteld conform een door de regiecentrale op te stellen inzetrooster.
- De regiecentrale bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten en kaders bij de inkoop van vervoer.

Verdelen ritten

De regiecentrale staat continu in contact met de beschikbare voertuigen binnen het systeem en zorgt dat statusmeldingen tussen voertuigen en centrale geautomatiseerd worden uitgewisseld. De regiecentrale dient alle informatie door te sturen naar de voertuigen die nodig is om de rit op een correcte wijze te kunnen uitvoeren. Te contracteren vervoerders dienen te zorgen voor werkende realtime datacommunicatie met de regiecentrale.

De regiecentrale is leidend bij het opstellen van een protocol voor het uitwisselen van statusmeldingen (zie paragraaf 5.2.4).

De regiecentrale verdeelt de geplande ritten op basis van in het Bestek Vervoer nader vast te stellen parameters over de beschikbare voertuigen, zoals reizigers- en ritkenmerken, voertuiglocaties, uurtarieven, kwaliteitsniveau en duurzaamheid. De beschikbare voertuigen zijn afkomstig van verschillende vervoerders. Bij de toedeling van de ritten moet de centrale dus rekening kunnen houden met de diverse, deels nu nog niet te voorziene, variabelen. Met de variabele duurzaamheid wordt bijvoorbeeld bedoeld dat de regiecentrale rekening kan houden met de gemiddelde uitstoot en beperkte actieradius van bepaalde type voertuigen zoals een elektrisch voertuig. Alsmede met de mogelijkheid om een voertuig op te laden dan wel een speciaal type brandstof te tanken zoals groengas.

Voor het routevervoer van ritten die (ver) buiten het gebied van de regio gaan dient de regiecentrale op aangeven van de opdrachtgever contact te zoeken met de regiecentrale in die betreffende regio en afspraken te maken over eventuele inzet van het voertuig voor ritten in die regio. Indien er in de betreffende regio geen regiecentrale aanwezig is kunnen in afstemming met de opdrachtgever mogelijk afspraken gemaakt worden met niet-gecontracteerde vervoerders. Hierover worden nog definitieve werkafspraken met de opdrachtgever gemaakt.

In geval van pauzes zal tussen de chauffeur en centrale afstemming plaatsvinden. Toewijzing van de pauzes vindt, conform cao, plaats door de regiecentrale, waar mogelijk in overleg met de betreffende chauffeur over tijdstip en pauzelocatie.

Rooster voor de voertuigcapaciteit

Voor de inzet van de voertuigcapaciteit wordt gewerkt met basispunten. Een basispunt geldt als startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Dit is een gebied waarbinnen de dienst opgestart en beëindigd moet worden. De regiecentrale maakt een inzetrooster per basispunt. De gecontracteerde vervoerder dient de geplande capaciteit op de gevraagde momenten op het gevraagde basispunt beschikbaar te hebben. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet melden binnen het gebied van het gewenste basispunt. Het aantal basispunten en de locatie ervan worden door de opdrachtgever bepaald.

De volgende stappen worden gevolgd:

- De regiecentrale maakt per basispunt iedere twee weken voorafgaand aan de start van een nieuwe roosterperiode voor vier weken een inzetrooster en verstrekt dit aan de vervoerders.
- In het inzetrooster wordt per basispunt per dag van de week, per tijdvak (op het halve of hele uur, te bepalen door de opdrachtgever) aangegeven welke voertuigcapaciteit nodig is met onderscheid naar type voertuig (taxi, eenpersoonsrolstoeltaxi, 8 persoonstaxibus en multifunctioneel voertuig). Doel is dat een reiziger wordt vervoerd in een voor hem of haar passend voertuig.
- Het inzetrooster geldt als eerste bestelling van de voertuigcapaciteit bij de vervoerders. De regiecentrale kan tot en met de dag voorafgaand aan daadwerkelijke inzetdag hierin nog mutaties doorvoeren. Er wordt door de opdrachtgever een mutatieprocedure uitgewerkt voor de inkoop van het vervoer.
- De regiecentrale kan op de inzetdag gebruik maken van de mogelijkheid voor het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit, voor zover deze beschikbaar is gesteld door vervoerders. Hiervoor wordt bij de inkoop vervoer een afmeld- en oproepprocedure opgesteld.

Voor de benodigde voertuigcapaciteit worden voertuigen en chauffeurs (mogelijk onder verschillende voorwaarden) gecontracteerd zodat er zekerheid is dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de gevraagde (bestelde) capaciteit in het inzetrooster geleverd kan worden. De regiecentrale mag zich niet beroepen op calamiteiten. Het aantal te contracteren vervoerders en het aantal vervoerders per basispunt wordt nader vastgesteld in het Bestek Vervoer.

Calamiteiten en informatievoorziening naar reizigers

- De regiecentrale monitort voortdurend de status van de ritten. Bij voorziene vertragingen en calamiteiten past zij de planning aan. Ook in het geval van loosmeldingen bekijkt de regiecentrale of de planning aangepast dient te worden.
- De regiecentrale informeert de reiziger adequaat in geval van vertragingen en calamiteiten. Ook neemt de regiecentrale proactief contact op met reizigers als de uitvoering van het vervoer hiertoe aanleiding geeft.

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.

- Naast de werkwijze voor het aannemen en verwerken van ritten, heeft de regiecentrale ook een rol tijdens de uitvoering van het vervoer in het te woord staan van reizigers die vragen hebben over bijvoorbeeld de status van het voertuig.
- Voor routevervoer geldt dat bij calamiteiten de regiecentrale direct contact opneemt met de opdrachtgever, de desbetreffende ophaallocaties, de ouders/verzorgers/begeleiders van de desbetreffende reiziger(s) en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n).
- De regiecentrale wordt door vervoerder (chauffeurs) op de hoogte gehouden van problemen met reizigers tijdens de ritten of problemen met ouders/verzorgers/begeleiders van de reiziger. In het geval van ongeoorloofd gedrag of wangedrag wordt dit door de regiecentrale gemeld bij opdrachtgever en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n). De regiecentrale dient voorts een logboek bij te houden waarin dergelijk gedrag wordt geregistreerd.

4.2 Informatie en communicatie

4.2.1 Operationele informatie en communicatie

De opdrachtgever maakt onderscheid tussen strategische/tactische marktcommunicatie en operationele communicatieactiviteiten ten tijde van de uitvoering. De regiecentrale is primair verantwoordelijk voor alle operationele communicatieactiviteiten. Hieronder wordt verstaan:

- Telefonisch bieden van algemene informatie aan reizigers over de vervoermogelijkheden en bijhorende kenmerken en spelregels. Hieronder valt zowel het vraagafhankelijk vervoer, indien van toepassing het routevervoer, maar ook de mogelijkheden van het reguliere OV en mogelijkheden vanuit vrijwilligersoplossingen.
- Op de algemene website verzorgen en actueel houden van operationele informatie en nieuws:
 - Informatie ten aanzien van speciale situaties en/of verstoringen in het vraagafhankelijk vervoer en het routevervoer, bijvoorbeeld ten aanzien van vertraging door drukte/wegwerkzaamheden.
 - Informatie ten aanzien van afwijkende situaties bij de regiecentrale, bijvoorbeeld in het geval van gewijzigde openingstijden bij feestdagen en de dagen (maximaal 15) die zijn overeengekomen met de opdrachtgever.

4.2.2 Marktcommunicatie

De opdrachtgever is primair verantwoordelijk voor de strategische/tactische marktcommunicatie, maar in de praktijk is dit een coproductie tussen opdrachtgever en regiecentrale. De opdrachtgever verzorgt de eindredactie van communicatie-uitingen.

Onder strategische/tactische marktcommunicatie vallen onder andere de volgende activiteiten:

- Vormgeving van huisstijl en naamgeving van systeem sociaal vervoer.
- Ontwikkeling en beheer van algemene website van het vervoersysteem.
- Nieuwsbrief.
- Aanvullende tactische en strategische communicatieacties.

Marketingkosten zoals het vervaardigen van een brochure, komen voor kosten van de opdrachtgever. De opdrachtgever zorgt voor de vervaardiging en verspreiding van een brochure en aanvullende informatie aan klanten. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de (basis)voorlichting aan alle reizigers.

De opdrachtgever onderhoudt en beheert de inhoud van de algemene website met betrekking tot het vervoersysteem. Het systeem voor het online boeken van ritten en beheren van reizigersprofielen wordt gebouwd en onderhouden door de regiecentrale en wordt in samenwerking tussen opdrachtgever en regiecentrale geïntegreerd in de algemene website, zie hoofdstuk 5 voor meer informatie.

4.3 Algemeen systeemmanagement

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de algemene managementtaken die nodig zijn ten aanzien van alle operationele zaken binnen zowel de uitvoering van het vervoer als ook de uitvoering van de regietaken. Hieronder worden de volgende taken verstaan:

- verantwoordelijkheid voor de monitoring van de kwaliteit van het vervoer aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's) en aanspreken van vervoerders hierop;
- opstellen van maandelijkse managementrapportages met inzicht in gebruik en kosten van het vervoer, de kwaliteit van het vervoer en het aantal klachten en de klachtenafhandeling;
- namens de opdrachtgever bepalen wat de vervoerders in rekening mogen brengen en controleren van de daarop gebaseerde facturen;
- doen van maandelijkse berekening voor de financiële afrekening tussen partijen (gemeenten, vervoerders en op termijn wellicht andere partijen zoals instellingen en het CAK);
- organiseren van overleg met reizigerspanel;
- innen van het reizigerstarief op rekening.

4.3.1 Gemandateerd opdrachtgeverschap: monitoring kwaliteit vervoer

Vervoerders en de regiecentrale hebben geen contractrelatie. De regiecentrale heeft wel een rol in het (gemandateerd) opdrachtgeverschap richting vervoerders. De regiecentrale ontlast hiermee de opdrachtgever. De regiecentrale krijgt in beginsel alle bevoegdheden om het vervoer efficiënt en kwalitatief goed te regelen. De regiecentrale is hierin ook operationeel aanspreekpunt voor de vervoerders.

De opdrachtgever en de regiecentrale maken afspraken over de rolverdeling en het mandaat dat de regiecentrale van de opdrachtgever heeft richting de vervoerders.

De regiecentrale is toezichthouder en monitort de uitvoeringskwaliteit van het vervoer conform het nog te ontwikkelen Bestek Vervoer. Deze monitoring bestaat tenminste uit het in kaart brengen van diverse KPI's zoals de gerealiseerde stiptheid op ritniveau en het controleren van de vervoerder(s) op de naleving van de voorwaarden. De regiecentrale spreekt vervoerder(s) aan indien zij niet voldoen aan de gestelde eisen en koppelt dit terug aan de opdrachtgever.

De regiecentrale instrueert de opdrachtgever handhavingsacties uit te voeren, zoals het opleggen van (kleine) incidentboetes. Dit handhavingsbeleid wordt vastgelegd in een protocol voor de regiecentrale en kan worden aangescherpt als dit niet toereikend blijkt.

Uitvoeringsoverleggen

De regiecentrale organiseert en voert – namens de opdrachtgever - ten minste ieder kwartaal uitvoeringsoverleg met elk van gecontracteerde vervoerder(s) of zoveel vaker als nodig.

Naast de kwartaalgesprekken is er een jaarlijks uitvoeringsoverleg. Dit heeft plaats tijdens de implementatiefase en daarna jaarlijks. De regiecentrale organiseert en voert dit overleg waarbij zowel de regiecentrale, de opdrachtgever en alle vervoerondernemingen aanwezig zijn.

Als daar aanleiding toe is dan vindt extra overleg plaats met afzonderlijke vervoerders, dit naast de hiervoor genoemde overleggen. Bijvoorbeeld bij een (structureel) lage uitvoeringskwaliteit of bij problemen tussen vervoerder en regiecentrale. Indien nodig is ook de opdrachtgever bij dergelijk extra overleg aanwezig.

De inzet van de regiecentrale in alle genoemde overleggen behoort tot de opdracht en kan nimmer worden gezien als meerwerk. De regiecentrale verzorgt de verslaglegging van deze bijeenkomsten en stelt de verslagen beschikbaar aan de opdrachtgever.

Voorlichtingsbijeenkomsten

De regiecentrale verzorgt samen met de opdrachtgever voorlichtingsbijeenkomsten voor chauffeurs en andere betrokkenen. Zodanig dat chauffeurs en andere betrokkenen geïnformeerd zijn over de specifieke werkwijze van de regiecentrale en zij weten wat de eigen specifieke rol en taak is. Deze bijeenkomsten vinden plaats voor de exploitatiestart. Tevens dient de regiecentrale nieuwe chauffeurs doorlopend te kunnen voorlichten door te voorzien in een informatiepakket en door voor hen regelmatig, minstens twee maal per jaar, kennismakingsbijeenkomsten te organiseren.

4.3.2 Managementinformatie

De regiecentrale levert aan de opdrachtgever managementinformatie waarmee zij zowel kan beoordelen wat de prestaties van het totale vervoersysteem zijn (output), en welke prestaties de regiecentrale en de afzonderlijke vervoerders daarbinnen hebben geleverd.

De regiecentrale biedt de mogelijkheid aan de opdrachtgever en de deelnemende gemeenten om in te loggen op een beveiligde gebruikersomgeving. Hier stelt de regiecentrale op maat actuele gegevens beschikbaar per reizigersgroep over:

- Verreden ritten (aantallen en kilometers / zones);
- Kwaliteit van het vervoer;
- Financiële zaken;
- Overzicht van klachten met volledige status en informatie (zie ook paragraaf 4.6 klachtenprocedure).

De regiecentrale levert op verzoek dagelijks / realtime rittenbakken aan de opdrachtgever. Ook levert de regiecentrale wekelijks inzicht in de ingekochte capaciteit versus vervoerproductie.

De regiecentrale levert maandelijks apart voor zowel vraagafhankelijk als routevervoer en binnen het vraagafhankelijk en het routevervoer voor zover mogelijk uitgesplitst naar doelgroep:

- Managementrapportages met tenminste inzicht in stiptheidspercentage, aantal ritten, aantal passagiers, gemiddelde bezettingsgraad, klachtenpercentage, aantal klantcontacten, wachttijd telefoon, gemiddelde gespreksduur, aantal inkomende calls, aantal verstrekte OV-adviezen, aantal inzeturen vervoer, aantal reizigerskilometers, aantal loosmeldingen, gereden kilometers per uur en het aantal gerealiseerde combinaties tussen verschillende groepen. Waar gewenst moet de informatie zowel voor de gehele regio als op niveau van gemeente geleverd kunnen worden. Ook dient deze zover als mogelijk per reizigersgroep geleverd kunnen worden. De inhoud van de managementrapportages wordt in overleg vastgesteld tussen opdrachtgever en de regiecentrale.
- Klachtenrapportage per vervoervorm met daarin inzicht in het totaal aantal klachten, het aantal afgehandelde klachten (uitgesplitst in gegronde en ongegronde klachten), de wijze van afhandeling, de afhandeltijd en de ondernomen acties per klacht.
- Informatie op klantniveau over gemaakte ritten en aantallen kilometers ten behoeve van het eventueel vaststellen van de inkomensafhankelijke bijdrage.
- Rapportage van de voorstellen en acties die zijn uitgevoerd om de efficiency van het vervoersysteem te vergroten en het effect hiervan. Zie paragraaf 4.4.

4.3.3 Overleg met reizigerspanel

De regiecentrale organiseert tweemaal per jaar een overleg met reizigers en/of vertegenwoordigers van de reizigers voor het bespreken van aspecten van vervoer (zowel de aansturing door de centrale als de uitvoer van het vervoer).

De projectleider van de regiecentrale neemt zelf deel aan dit overleg. Van de regiecentrale wordt een proactieve houding verwacht en wordt verwacht dat de centrale zelf met ideeën en suggesties komt. Dit reizigerspanel is bedoeld om de opdrachtgever en de regiecentrale te informeren over de ervaringen van de reizigers en hier verbeteringen in aan te brengen. Bij samenstelling van het panel is het van belang dat gebruikers van de diverse vervoersvormen vertegenwoordigd zijn. De regiecentrale verzorgt de verslaglegging van deze bijeenkomsten en stelt de verslagen beschikbaar aan de opdrachtgever.

Nota bene: de gemeenten werken nog aan het vormgeven van de formele inspraak, het ligt in de lijn der verwachting dat de regiecentrale hier een rol in zal krijgen. Denk aan het deelnemen aan formeel inspraak overleg.

4.3.4 Financiële afrekening

De regiecentrale is spin in het web tussen opdrachtgever, gemeenten, vervoerders en reizigers. De regiecentrale heeft inzicht in het aantal reizigers, het aantal ingekochte uren vervoer, het aantal verreden ritten en het te innen reizigerstarief. De regiecentrale speelt een belangrijke rol in de financiële afrekening tussen opdrachtgever/gemeenten, reizigers en vervoerders.

Verrekening en inning reizigerstarief

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de administratie en verrekening van het te innen reizigerstarief.

De opdrachtgever streeft naar het stimuleren van betaalwijzen anders dan contant. De regiecentrale werkt hieraan proactief mee. Voor het innen van het reizigerstarief op rekening en achteraf via automatische incasso's houdt de regiecentrale een administratie bij. Reizigers die van de automatische incasso gebruik willen maken, geven eenmalig een doorlopende machtiging aan de regiecentrale. De regiecentrale stelt hiertoe formulieren beschikbaar, welke ook via de opdrachtgever en de gemeenten aan reizigers worden verspreid. Niet geïnde bijdragen of mislukte incasso's zijn voor risico van de regiecentrale.

De som van de te innen reizigerstarieven voor rijden op rekening en achteraf via automatische incasso's wordt ingehouden op de maandelijkse vergoeding van de opdrachtgever aan de regiecentrale. De regiecentrale dient mee te werken aan een voor gemeenten passende facturatiemethode met betrekking tot het verrekenen van de binnengekomen bijdrages.

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de administratie van een correcte verrekening van het reizigerstarief met de vervoerders. De som van de te innen contante reizigerstarieven wordt ingehouden op de maandelijkse vergoeding van de opdrachtgever aan de vervoerders.

Rol in de afrekening met vervoerders

De regiecentrale stelt uiterlijk de derde werkdag van de volgende maand de declaratiebedragen vast die de vervoerders over de voorgaande maand in rekening mogen brengen bij de opdrachtgever.

De regiecentrale maakt expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de vervoerder, de ontvangen reizigerstarieven door de vervoerder en de te ontvangen vergoeding van de opdrachtgever aan de vervoerder. Alle onderdelen zowel in- als exclusief Btw.

Rol in het bepalen van de financiële verdeling tussen deelnemende partijen

Voor de verdeling van de vervoerkosten over de deelnemende gemeenten spreken de opdrachtgever en de gemeenten een verdeelsystematiek af. De verdeelsleutel hiervoor wordt door de opdrachtgever aangereikt. De regiecentrale bepaalt voor de opdrachtgever op basis van deze verdeelsystematiek de kosten per deelnemende gemeente/opdrachtgever en stelt maandelijkse conceptfacturen op. De opdrachtgever verrekent deze bedragen vervolgens met de deelnemende partijen.

4.4 Ontwikkelfunctie

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de ontwikkelfunctie. De regiecentrale ondersteunt de opdrachtgever bij de ontwikkelfunctie met als doel een beter en efficiënter vervoersysteem. De ontwikkelfunctie is een belangrijke taak binnen het regiemodel. Het model biedt namelijk de optimale voorwaarden om het vervoer en de spelregels daarbij aan te passen, ook gedurende de contractperiode met als doel beter en meer op maat vervoer en meer efficiency. Taken die vallen onder deze ontwikkelfunctie zijn onder andere:

- Vertalen van gemeentelijk beleid naar operationele aspecten en kansen vanuit operationele aspecten vertalen naar voorstellen voor mogelijke gemeentelijke beleidsaanpassingen;
- Coördinatie van instroom van nieuw vervoer en/of nieuwe vervoersvormen;
- Innovaties in vervoervormen;
- Signaleren van relevante ontwikkelingen;
- Inbrengen business cases: afstemming over tijdstippen vervoer, uitstoot, systeemkenmerken, indicatie keuzes, mobiliteitsprofiel;
- Zoeken naar synergie en optimalisatie tussen het doelgroepenvervoer en het reguliere openbaar vervoer;
- Opzoeken van nieuwe allianties, bijvoorbeeld met instellingen;
- Brug slaan naar andere regio's voor mogelijke samenwerking;
- Adviseren beleidsmakers, bijvoorbeeld op het gebied van kanteling in vervoer;
- Advies bij inkoopproces voor zowel operationele regie als vervoer.

4.4.1 Basistaken regiecentrale in ontwikkelfunctie

De opdrachtgever organiseert een ontwikkelteam dat minimaal vier keer per jaar bijeenkomt. De regiecentrale is lid van het ontwikkelteam. Het ontwikkelteam heeft als doel om de kwaliteit te verbeteren en/of de kosten te verminderen. Dit kan onder meer door:

- aanpassingen in systeemkenmerken/spelregels binnen het kader verhoging efficiency en betrouwbaarheid dienstverlening;
- het zoeken naar afstemming tussen verschillende vervoervormen en verschillende opdrachtgevers;
- wijzigingen in de inkoop van vervoer;
- ingroei van andere vervoersvormen;
- wijzigen van begin- en eindtijden van activiteiten en eventuele andere zaken buiten de directe scope van het vervoerssysteem;
- andere efficiency- en kwaliteitsverbeteringen.

De regiecentrale levert relevante input voor het ontwikkelteam in de vorm van analyses en concrete adviezen. Taken die de regiecentrale moet kunnen uitvoeren zijn ten minste:

- data verzamelen en aanleveren;
- kleine analyses verrichten;
- verbetervoorstellen doen;
- advies geven;
- lering trekken uit de klachten en daarmee voorstellen doen om de uitvoering te verbeteren.

Van de regiecentrale wordt een proactieve houding verwacht en er wordt verwacht dat de centrale zelf met ideeën en initiatieven en adviezen komt, zowel gevraagd als ongevraagd. Op het moment dat de centrale contacten wil gaan leggen met externe partijen dient hierover vooraf toestemming van de opdrachtgever te worden verkregen.

Doorontwikkeling in planning

De regiecentrale moet de verschillende vervoervormen voor alle reizigersgroepen zo veel mogelijk integraal kunnen plannen, waarbij waar mogelijk ook combinaties tussen vraagafhankelijk en routevervoer gemaakt worden. Dit zal gedurende de looptijd van het contract steeds meer aan de orde zijn, afhankelijk van welke vervoersvormen bij de regiecentrale worden ondergebracht. De regiecentrale moet binnen de doorontwikkeling van het systeem voorstellen doen om de voordelen van integraal plannen beter te benutten en/of voorstellen voor aanpassingen in de systeemkenmerken om kwaliteit dan wel efficiency te verbeteren.

Bijvoorbeeld: welke aanpassingen in de systeemkenmerken en/of de inkoop van vervoer zijn nodig. Aandachtspunt is dat nadrukkelijk rekening moet worden gehouden met de individuele beperkingen van reizigers(groepen) zoals aangegeven in de reizigersprofielen.

Een voorstel geeft een onderbouwde eerste indicatie van de mogelijkheden en geeft inzicht in de stappen en financiële middelen die nodig zijn om het voorstel verder uit te werken tot een concreet plan van aanpak. De opdrachtgever beslist over verdere uitwerking van het voorstel tot een concreet plan van aanpak. Dergelijke uitwerking is een optionele taak, zie hieronder.

Naast bovenstaande basistaken moet de regiecentrale op het moment dat vervoer instroomt van reizigersgroepen dat nu al gepland is analyse uitvoeren. Dit betreft vervoer voor reizigersgroepen waarvoor in de tabel in bijlage 3 al een concrete te verwachten instroomdatum bekend is. Hiermee moet minimaal inzicht ontstaan in de effecten op de kosten voor het vervoer, de effecten op de efficiency in de planning en de benodigde extra voertuigcapaciteit die ofwel bij reeds gecontracteerde vervoerder kan worden afgenomen danwel in een tweede inkoopronde moet worden gecontracteerd. Na gunning treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de processtappen vast te leggen in een protocol. De opdrachtgever zorgt voor de benodigde beleidsmatige uitgangspunten. Uitgangspunt is een implementatietijd van drie maanden per nieuwe vervoervorm.

4.4.2 Optionele taken doorontwikkeling

Op het moment dat uitgebreide analyses en rapportage nodig zijn worden op basis van aangeboden uurtarieven aanvullende afspraken gemaakt.

a. Doorontwikkeling voorstellen systeemkenmerken en planning

Verdere uitwerking van de voorstellen tot een concreet plan van aanpak is een optionele taak van de regiecentrale. Op basis van het voorstel, zie voorgaande paragraaf, neemt de opdrachtgever een beslissing of een plan van aanpak dient te worden uitgewerkt. In het plan van aanpak wordt de doorontwikkeling van het betreffende voorstel kort en bondig beschreven. Hierin komt aan in ieder geval aan de orde: de aanleiding van het voorstel, het verwachte effect van implementatie en benodigde inzet om het voorstel uit te voeren. De opdrachtgever samen met de gemeenten besluiten welke wijzigingen worden geïmplementeerd.

b. Ingroei reizigersgroepen

De regiecentrale heeft als taak bij een mogelijke instroom van nieuwe nog niet voorziene reizigersgroepen varianten en doorrekeningen te maken. Doel hiervan is inzicht voor de afweging het vervoer wel of niet in het vervoersysteem sociaal vervoer onder te brengen.

Onderstaande stappen worden op hoofdlijn gevolgd bij de instroom van vervoer voor nieuwe reizigersgroepen:

1. Een partij (bijvoorbeeld een gemeente of een zorginstelling) meldt zich met de vraag voor instroom in het routevervoer bij de opdrachtgever.
2. Het ontwikkelteam buigt zich over de voor- en nadelen van instroom
3. Opdrachtgever treedt in overleg met de regiecentrale.

4. De regiecentrale brengt in kaart
 - a. hoe dit vervoer het meest efficiënt kan instromen;
 - b. indicatie effecten instroom op efficiency en kosten totale vervoersysteem;
 - c. overzicht van extra benodigde vervoerscapaciteit.
5. De opdrachtgever geeft aan de regiecentrale aan of een vervoervorm wordt opgenomen in het werkpakket van de regiecentrale.
6. Indien go: implementatie vervoer in planning. Indien nodig extra inkoop van vervoer. Tevens wordt de rol van de regiecentrale ten aanzien van het bepalen van de gemeentelijke bijdrage van een gemeente hieraan aangepast/uitgebreid.

4.5 Ondersteuning bij inkoop vervoer

De regiecentrale ondersteunt de opdrachtgever bij de inkoop van vervoer. De opdrachtgever heeft de intentie meerdere vervoerders te contracteren voor de uitvoering van het vervoer.

De regiecentrale dient na gunning concrete voorstellen te doen en adviezen te geven over:

- de benodigde voertuigcapaciteit;
- de indeling van basispunten;
- de inzetroosters;
- de in te kopen voertuigcapaciteit;
- de vergoedingssystematiek;
- de wijze waarin instroom van reizigersgroepen hierin mogelijk is;
- te stellen eisen aan de dataregistratie en het dataprotocol.

De inschatting van de opdrachtgever is dat deze werkzaamheden in totaal ongeveer vijf advieswerkdagen vragen.

De regiecentrale wordt gevraagd in zijn offerte zijn visie te geven op de inkoop vervoer en daarbij in te gaan op de bovengenoemde punten. Dit is onderdeel van gunning.

4.6 Klachtenprocedure

De opdrachtgever zorgt voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt. De regiecentrale zorgt ervoor dat op de vervoerpassen het telefoonnummer en webadres is vermeld waar men terecht kan voor telefonische en digitale klachtindiening, ook dienen in alle voertuigen klachtenformulieren zichtbaar te zijn voor de reiziger; tevens zijn klachtenformulieren te downloaden vanaf de website.

- Iedere vorm van informatie over een andere aanmeldmogelijkheid van klachten is verboden;

- De klachten komen per post, e-mail of telefoon binnen bij het onafhankelijke meldpunt. Dit meldpunt registreert de klachten. Daarna wordt de klacht gemeld aan de regiecentrale. Na de registratie van die klachten door de regiecentrale zelf stuurt de regiecentrale de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer naar de betreffende vervoerder. De vervoerder reageert naar de regiecentrale en de regiecentrale zorgt voor terugkoppeling naar degene die de klacht heeft ingediend. 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.
- Klachten die bij de regiecentrale binnenkomen worden doorgestuurd aan het onafhankelijke klachtenmeldpunt.
- De regiecentrale zorgt er voor dat meldingen en suggesties (niet zijnde een formele klacht) bij de regiecentrale gedaan kunnen worden. Dat kan in ieder geval telefonisch en via een e-mail. De regiecentrale mag hiervoor ook andere systemen inzetten, denk aan applicatie waarmee reizigers eenvoudig een suggestie kunnen doen via een (smart)phone en/of via sociale media.
- Klachten die betrekking hebben op het systeem zoals door de opdrachtgever bepaald, worden door de regiecentrale doorgestuurd naar de opdrachtgever;
- De klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld;
- De regiecentrale stelt eens per maand een rapportage ter beschikking over de aard, omvang en afhandelsnelheid van de klachten;
- Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie wordt door de opdrachtgever geformeerd.

Alle medewerkers van de regiecentrale dienen op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure. De definitieve klachtenprocedure wordt in afstemming met de regiecentrale uitgewerkt en door de opdrachtgever vastgesteld.

5 Eisen aan de regiecentrale

5.1 Contactmogelijkheden en bereikbaarheid

De regiecentrale dient bereikbaar te zijn voor informatievragen of ritreserveringen via telefoon, e-mail en internet.

5.1.1 Telefonische bereikbaarheid

Voor de telefonische bereikbaarheid geldt:

- De regiecentrale is te bereiken via een Nederlands telefoonnummer.
- Het telefoonnummer is eigendom van de opdrachtgever en moet bij aflopen van de opdracht worden overgedragen;
- De gesprekskosten voor de reiziger mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
- De reiziger krijgt direct een callcentermedewerker aan de lijn, die zowel informatieverstrekking als de ritaanvraag kan verwerken.
- Het hanteren van een keuzemenu moet altijd vooraf goedgekeurd worden door de opdrachtgever.
- Een eventuele informatieboodschap aan de reizigers kan in overleg met de opdrachtgever worden gegeven.
- De regiecentrale moet alle inkomende gesprekken opslaan in een geluidsbestand. Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen hiertoe een protocol op en houden voldoende privacy in acht (zie paragraaf 6.7). De opnames worden minimaal 1 jaar bewaard en worden door de opdrachtnemer aan opdrachtgever aangeleverd als deze worden opgevraagd, bijvoorbeeld in het kader van klachtafhandeling en kwaliteitscontroles.
- De regiecentrale is als volgt telefonisch bereikbaar:
 - Maandag tot en met donderdag: 6.00 – 1.00 uur
 - Vrijdag: 6.00 – 2.00 uur
 - Zaterdag: 7.00 – 2.00 uur
 - Zondag: 7.00 – 1.00 uur
- Op maximaal 15 dagen per jaar (bijvoorbeeld feestdagen) kan de opdrachtgever kortere of langere telefonische bereikbaarheid vragen.
- Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van de regiecentrale en vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de regiecentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden dan in overleg met de opdrachtgever bepaald.
- Eén week voor de exploitatiestart dient de regiecentrale bereikbaar te zijn en ritreserveringen te kunnen aannemen. De regiecentrale treedt in overleg met de huidige vervoerder om reeds bestelde ritten die vallen onder de voorliggende contractperiode over te nemen.
- De gemiddelde wachttijd per gesprek bedraagt elke maand niet meer dan 30 seconden.

- Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de regiecentrale. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de reiziger na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de regiecentrale de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de regiecentrale de reiziger binnen 15 minuten terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten.
- Reizigers kunnen terugkerende ritten voor een periode van één jaar (vast) vooruit reserveren, daarbij wordt automatisch rekening gehouden met feestdagen.
- Reizigers/ouders/begeleiders kunnen voor routevervoer mutaties doorgeven conform autorisatieafspraken.

5.1.2 Digitale bereikbaarheid

Voor de digitale bereikbaarheid geldt:

- De regiecentrale dient via internet bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatieaanvragen en ontwikkelt hiertoe een beveiligd online systeem. Dit systeem is voorzien van SSL certificaat en met in acht name van de wet bescherming persoonsgegevens, geschikt voor gebruik op desktops, laptops, tablets en smartphones. De website voldoet aan de richtlijnen gesteld in Waarmerk drempelvrij.nl (het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites), minimaal niveau 2 is van toepassing.
- Dit systeem wordt gekoppeld aan de bestaande website van de opdrachtgever.
- Via dit systeem moeten reizigers voor het vraagafhankelijk vervoer één of meerdere ritten kunnen reserveren. Pashouders kunnen daartoe inloggen. Bij de reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail.
- Bij het boeken van de ritaanvraag dient de reiziger stapsgewijs door de reserveringsopties geloodst te worden, waarbij voor geïndiceerde reizigers na inloggen direct een koppeling wordt gemaakt met het reizigersprofiel.
- Een eventueel verplichte toets op het OV als alternatief vindt ook digitaal plaats.
- Via dit systeem kunnen reizigers:
 - de status van aangevraagde ritten inzien, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA);
 - het saldo van hun kilometerbudget (indien van toepassing) inzien;
 - een overzicht genereren van verreden ritten met daarbij de betaalde reizigerstarief.
 - toegang krijgen tot het eigen reizigersprofiel (zie paragraaf 5.2.2).

Pashouders kunnen bovenstaande via een persoonlijke login benaderen. Alle reizigers kunnen bovenstaande middels een link in de ontvangen e-mail van elke geboekte rit benaderen.

- Voor het routevervoer moet middels dit systeem de mogelijk geboden worden aan gemeenten of andere opdrachtgevers om nieuwe routevervoer opdrachten door te geven en aan reizigers/ouders/begeleiders de mogelijkheid om mutaties door te geven.

5.2 Software en data-uitwisseling

5.2.1 Eisen aan agendasoftware en financiële aspecten

De regiecentrale dient te beschikken over agendasoftware die:

- Geschikt is om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.
- Zorgt voor een efficiënte planning voor zowel vraagafhankelijk vervoer als voor routevervoer. Daarbij rekening houdend met verschillende systeemkenmerken en reizigersprofielen vanuit de regiogemeenten.
- Zorgt voor validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigersgegevens.
- In staat is om de door de opdrachtgever en/of door de accountant van de opdrachtgever geëiste data (zie par 4.3.2) te kunnen registreren, loggen, borgen en in de gewenste uitingsvorm te produceren.
- Gekoppeld is aan dataterminals in de voertuigen van de vervoerders en in staat is statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan vervoerders en/of opdrachtgever.
- Zo is ingericht dat data-uitwisseling foutloos functioneert.

Specifiek worden de volgende eisen gesteld aan de agendasoftware:

- Dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie te kunnen verwerken.
- Dient alle indicatoren uit het persoonlijke reizigersprofiel te kunnen verwerken.
- In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van veel gebruikte bestemmingen bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, trein- en busstations en openbare gebouwen. Ook moet het mogelijk zijn om nieuwe straatnamen te verwerken als die (nog) niet in de geografische kaartgegevens zijn opgenomen.
- De geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software dienen minimaal éénmaal per jaar geüpdatet te worden, zoals het toevoegen van nieuwe straten en adressen aan de bestaande kaartgegevens.
- Dient rekening te kunnen houden met mogelijke aanzienlijke te verwachten vertragingen. Onder andere via Slimopweg.info is hiervoor informatie beschikbaar.
- Dient bepaalde adressen op aangeven van de opdrachtgever te kunnen uitsluiten voor alle of bepaalde reizigers(groepen).
- Dient adressen in geheel Nederland te bevatten en in Duitsland voor zover relevant binnen de reismogelijkheden.
- Moet om kunnen gaan met facturatie achteraf aan de reiziger door middel van automatische incasso en het reizen op rekening.

5.2.2 Systeem beheer reizigersprofiel reizigers

De regiecentrale dient te beschikken over een systeem dat het mogelijk maakt de reizigersprofielen van reizigers te beheren. Waarbij het mogelijk moet zijn dat verschillende organisaties/partijen verschillende autorisatielevels kunnen krijgen.

Bijvoorbeeld alleen inzien, enkel eigen data inzien, beperkt muteren, volledig muteren etc.. Aan het systeem worden daarnaast de volgende eisen gesteld:

- De opdrachtgever/gemeente/instelling moet in een online systeem (bijvoorbeeld een responsive online platform) kunnen inloggen en nieuwe profielen kunnen aanmaken en invullen;
- De opdrachtgever/gemeente/instelling moet hierin de reizigersprofielen van eigen cliënten kunnen inzien en aanpassen;
- Reizigers moeten hierin het eigen reizigersprofiel kunnen inzien en specifieke, nader door de opdrachtgever te bepalen persoons- en contactgegevens kunnen wijzigen.
- De reizigersprofielen moeten gekoppeld worden aan de agendasoftware zodat altijd op basis van de juiste en actuele kenmerken uit het reizigersprofiel vervoeradvies wordt gegeven en ritten worden gepland.
- De reizigersprofielen dienen per gemeenten (deels) verschillende kenmerken en/of verschillende invulling van gelijke kenmerken te kunnen bevatten.
- Voor de kenmerken in het reizigersprofiel dient het mogelijk te zijn een specifieke periode waarin de kenmerken van toepassing zijn aan te geven.

5.2.3 Dataprotocol

De vervoerders dragen zorg voor een koppeling tussen de boordcomputertaxi (BCT) en de regiecentrale. Waarbij de regiecentrale in staat is met meerdere types te kunnen communiceren, voor zover van toepassing. Na gunning van deze aanbesteding stellen de opdrachtgever en regiecentrale een definitief data-protocol op die 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.

5.2.4 Statusmeldingen

De vervoerders leveren middels statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. De regiecentrale moet deze gegevens in haar geautomatiseerde systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen voor callcentermedewerkers.

Na gunning stellen opdrachtgever en regiecentrale een definitief overzicht op van de statusmeldingen die het voertuig bij de te onderscheiden acties dient te verzenden naar de regiecentrale. De kosten voor koppelingen tussen de regiecentrale en voertuigen zijn voor rekening van de vervoerder.

5.2.5 Eisen aan de data-registratie

Het registreren van data is van groot belang. In principe dienen bij alle ritten geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc. conform het dataprotocol geregistreerd te worden. De regiecentrale heeft als taak de opdrachtgever te adviseren over de te stellen eisen bij de aanbesteding vervoer.

Minimaal twee weken voor de exploitatiestart organiseert de regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen vervoerder en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens, namen van de chauffeurs en hun telefoonnummers dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.

5.2.6 Terugbelservice

Opdrachtgever, regiecentrale en vervoerders maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice.

5.3 Vervoerpassen

Reizigers beschikken over een vervoerпас. De vervoerпас wordt gebruikt voor elektronische registratie van het moment van in- en uitstap. De vervoerпас is voorzien van:

- Pasfoto (geldt niet voor OV-reizigers, leveren gemeenten aan)
- reserveringsnummer
- telefoonnummer en emailadres regiecentrale
- klachtennummer onafhankelijk meldpunt
- webadres vervoersysteem voor digitale klachtmelding (par. 4.6)

De regiecentrale is verantwoordelijk voor de realisatie en distributie van vervoerpassen (conform huisstijl van de opdrachtgever) aan hiertoe geïndiceerde reizigers. Op de volgende momenten verstrekt de regiecentrale vervoerpassen:

- Met ingang van het nieuwe contract dient de regiecentrale alle huidige Wmo- en OV-pashouders en andere gebruikers van sociaal vervoer van een nieuwe pas te voorzien. Er komt een nieuwe uniforme pas met kenmerken en vormgeving van de regio. De opdrachtgever bepaalt de vormgeving.
- De regiecentrale verstrekt een pas aan nieuwe geïndiceerde reizigers op aangeven van de gemeenten. De regiecentrale ontvangt van de gemeente een ingevuld reizigersprofiel waarna een pas aangemaakt dient te worden. Dit (tijd tussen ontvangst reizigersprofiel door de centrale en aanleveren pas aan de reiziger) duurt maximaal vijf werkdagen. Na ontvangst van reizigersprofiel van de gemeente door de regiecentrale kan de reiziger binnen één werkdag al zonder pas gebruik maken van het vervoer. Daartoe ontvangt de reiziger van de centrale reeds het pasnummer.
- Voor iedere uitgegeven pas kan de regiecentrale apart buiten de vaste vergoedingen een bedrag van maximaal € 7,50 (excl. Btw) in rekening brengen bij de betreffende gemeente verantwoordelijk voor de betreffende cliënt. Dit bedrag is inclusief administratie en verzendkosten. Indien de werkelijke kosten lager liggen dienen de te factureren kosten hiermee overeen te komen.
- Vervangen passen: De regiecentrale verstrekt een nieuwe pas aan een reiziger op aangeven van de reiziger. De daadwerkelijke kosten hiervoor kan de regiecentrale bij de reiziger in rekening brengen.

Wanneer een reiziger vaker dan eens per halfjaar een nieuwe vervoerpas aanvraagt dan meldt de regiecentrale dit aan de opdrachtgever en aan de betreffende gemeente, om eventueel onderzoek mogelijk te maken naar de oorzaak van regelmatig verlies of misbruik.

5.4 Personeel

De opdrachtgever onderscheidt binnen de regiecentrale de volgende personele functies:

- Personen in het callcenter belast met klantcontacten, zoals het aannemen van ritten en leveren van reisinformatie (callcentermedewerkers).
- Personen in het regiecentrum die belast zijn met contacten met de chauffeurs en vervoerders (regiemedewerkers).
- Personen belast met de adviesfunctie en een contactpersoon voor de opdrachtgever (projectleider). Deze personen zijn ten minste binnen reguliere kantoortijden bereikbaar. Buiten kantoortijden is er een aanspreekpunt, bijvoorbeeld een persoon bij het regiecentrum, bereikbaar voor de opdrachtgever voor calamiteiten. Deze personen nemen ook deel aan het overleg in het ontwikkelteam.

Het personeel van de regiecentrale dat de contacten met de reiziger, de vervoerder en de opdrachtgever onderhoudt, dient:

- de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;
- om te kunnen gaan met het accent en dialect in de regio;
- klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben;
- kennis te hebben van de vervoersstromen;
- geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst;
- te beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.

Specifiek dient de projectleider te beschikken over de volgende vaardigheden:

- analytische vaardigheden;
- goede communicatieve eigenschappen;
- kennis van de bestuurlijke omgeving en de organisatie van de opdrachtgever;
- het kunnen opstellen van (beleids)adviezen.

5.4.1. Social return on investment

De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep.

Opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de opdrachtsom te besteden aan inzet ten behoeve van de doelgroep. Zie bijlage 4 over social return voor meer informatie.

6 Financiële en contractuele zaken

6.1 Financiële vergoeding regiecentrale

De financiële vergoeding van de regiecentrale bestaat uit een aantal onderdelen. Er is een vaste maandvergoeding voor de regiecentrale apart voor het vraagafhankelijk vervoer en voor het routevervoer. De vergoeding voor deze beide onderdelen kan beïnvloed worden door een toe- of afname in het vervoer. Naast de vaste maandvergoedingen is er sprake van een eenmalige implementatievergoeding. De eerder beschreven vergoeding voor passen staat los van de in dit hoofdstuk beschreven vergoeding.

6.1.1 Vaste maandvergoeding vraagafhankelijk vervoer

De inschrijver dient de vaste maandvergoeding voor het uitvoeren van de taken voor het vraagafhankelijke vervoer in te vullen op het prijsinvulformulier, waarbij een onderbouwing wordt gegeven van de kostenopbouw. Deze onderbouwing geeft inzicht in de inzet van verschillende personele functies (inclusief kostencalculatie en uurtarief), organisatiekosten en ICT. Deze vaste vergoeding per maand start vanaf het moment dat het vervoer operationeel is.

Bij een toe- of afname vindt verrekening als volgt plaats:

Indien het aantal gerealiseerde vraagafhankelijke ritten per maand structureel meer is dan 40.000 ritten of minder dan 28.000 ritten treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over aanpassing van de vaste maandvergoeding. Bij de start van een nieuw kalenderjaar wordt op basis van het gemiddeld aantal ritten per maand in het voorgaande jaar bepaald of het aantal ritten voor het nieuwe jaar structureel boven of onder de drempelaantallen zoals hierboven aangegeven ligt. De opdrachtnemer maakt het effect van de toename op de exploitatiekosten vanaf de boven en ondergrens inzichtelijk via een open calculatie. De kostenopbouw uit de inschrijving is hierin leidend.

6.1.2 Vaste maandvergoeding routevervoer

Een routereiziger is een reiziger die op aangeven van de opdrachtgever minimaal tweemaal per week gebruik maakt vervoer naar school, werk of dagbesteding. Vakanties worden buiten beschouwing gelaten. Voor het routevervoer bestaat de vaste vergoeding per maand uit twee onderdelen:

1. een vaste vergoeding per gemeente waarvoor de regiecentrale regie voert voor routevervoer
2. een vaste vergoeding per maand voor een X aantal routereizigers.

Vaste maandvergoeding per gemeente

- De regiecentrale ontvangt maandelijks een vaste vergoeding per gemeente die routevervoer inbrengt. Inschrijvers wordt gevraagd hiervoor een vaste maandprijs per gemeente te offren op het prijsinvulformulier.

- Uitgangspunt hierbij is dat het aantal gemeenten waarvoor regie over routevervoer gevoerd wordt zal groeien gedurende de looptijd van het contract.

Vaste maandvergoeding routereizigers

- Iedere maand wordt op de 16e dag van de maand het aantal door de opdrachtgever aangemelde reizigers in het routevervoer bepaald voor de hoogte van de vergoeding van die maand. Ook als het weekend of vakantie is en er geen vervoer is blijven de reizigers aangemeld. Voor de zomervakantie geldt voor het leerlingenvervoer dat bij de start van de vakantie alle aanmeldingen voor vervoer vervallen. Voor het nieuwe schooljaar moeten ouders een nieuwe aanvraag indienen.
- Voor de vergoeding wordt uitgegaan van een vaste vergoeding per maand voor 3000 routereizigers. Inschrijvers wordt gevraagd hiervoor een vaste maandprijs te offeren op het prijsinvulformulier.
- Voor de eerste periode tot 1-1-2017 ligt het aantal routereizigers onder de 3000. De vaste maandvergoeding routereizigers wordt voor de eerste vier maanden echter wel vastgesteld op basis van 3000 routereizigers zoals door de regiecentrale geoffreerd.

Bij een toe- of afname vindt vanaf 1-1-2017 verrekening als volgt plaats:

Indien het aantal het aantal routereizigers per maand meer is dan 3600 of minder dan 2400 treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over aanpassing van de vaste maandvergoeding routereizigers. De opdrachtnemer maakt het effect van de toename op de exploitatiekosten vanaf de boven en ondergrens inzichtelijk via een open calculatie. De kostenopbouw uit de inschrijving is hierin leidend.

6.1.3 Eenmalige implementatievergoeding

Deze vergoeding wordt eenmalig verstrekt en dient ter compensatie voor:

- De inzet van de personele capaciteit van de opdrachtnemer bij de inkoop van het vervoer. De opdrachtnemer kan uitgaan van maximaal vijf adviesdagen. Indien sprake is van meer inzet dan treden partijen hierover in overleg.
- De gemaakte kosten die nodig zijn voor de implementatie van de centrale zodat de regiecentrale per 1 september 2016 kan starten.

6.1.4 Prijsindex

De vergoedingen aan de regiecentrale worden jaarlijks, voor het eerst in januari 2017, geïndexeerd op basis van de CPI-index alle huishoudens 2000=100, categorie 00000: 'totale bestedingen'. Er geldt een peildatum van oktober van het voorgaande jaar.

6.2 Verrekening reizigerstarief

De regiecentrale en vervoerder dienen een reizigerstarief te innen als de opdrachtgever dit aangeeft. Zij dienen deze tarieven op de gewenste ingangsdatum in hun systemen te verwerken en te innen bij de reizigers. De regiecentrale stelt het reizigerstarief vast bij de ritreservering en geeft deze door aan de vervoerder. De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de hoogte van het reizigerstarief wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de reiziger reist.

6.3 Algemene boeteregeling

Bij geconstateerde tekortkomingen en na ingebrekestelling van de regiecentrale heeft de opdrachtgever het recht de betaling van een maandfactuur 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.

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

6.4 Implementatie

Tijdens de implementatieperiode dient de regiecentrale de volgende taken uit te voeren:

- ondersteuning van de opdrachtgever bij de inkoop van vervoer;
- opstellen privacy reglement, uitwerking statusmeldingen protocol datacommunicatie dat voorziet in het, middels mobiele data, uitwisselen van ritgegevens tussen centrale en vervoerder(s);
- uitwerking van de taken gemandateerd opdrachtgeverschap (rolverdeling en mandaat), samen met opdrachtgever;
- opstellen protocol kwaliteitscontrole voor het monitoren van de stiptheid en klanttevredenheid;
- opstellen inhoud en format managementrapportages;
- concrete en onderbouwde voorstellen voor de systeemkenmerken vanaf de exploitatiestart.

Bovenstaande aspecten moeten samen met de implementatie van de organisatie uitgewerkt worden in een concept implementatieplan. Na gunning dient de opdrachtnemer het concept implementatieplan verder uit te werken en ter goedkeuring voor te leggen aan de opdrachtgever.

6.5 Overleg tussen opdrachtgever en regiecentrale

Opdrachtgever voert over alle zaken één keer per maand overleg met de projectleider van de regiecentrale dan wel zoveel vaker of minder dan nodig. Tijdens de implementatieperiode ligt deze frequentie hoger. De projectleider van de regiecentrale draagt zorg voor het opstellen van een agenda en stemt deze vooraf aan de overleggen af met de opdrachtgever.

6.6 Geheimhouding en eigendom gegevens

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

- Deze informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- Het is opdrachtgever en regiecentrale niet toegestaan informatie van de wederpartij beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij.
- Partijen bij deze overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- De opdrachtnemer verplicht zich de informatie, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever. Indien het gebruik van de informatie door de opdrachtnemer resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de opdrachtnemer deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de opdrachtgever.
- Na beëindiging van deze overeenkomst zullen partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.
- Alle 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.

6.7 Privacy

Alle activiteiten van de regiecentrale voldoen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de bepaling in deze wetgeving kent en de naleving ervan waarborgt in alle activiteiten van de regiecentrale. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een zorgvuldige overdracht van de gegevens bij de start van de opdracht.

Bijlagen

1 Systeemkenmerken

Hieronder volgt een samenvatting van de huidige systeemkenmerken van de Stadsregiotaxi

Planning

- Reizigers kunnen gecombineerd vervoerd worden, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:
 - Bij het combineren van reizigers en het afwijken van de directe route neemt de regiecentrale bij de planning een logische volgorde van ophalen van reizigers als uitgangspunt.
 - De regiecentrale plant de ritten zodanig dat de vervoerders de ritten kunnen uitvoeren binnen de geldende marges.
- De vertrektijd van een voertuig vindt plaats maximaal 15 minuten voor het gereserveerde tijdstip tot maximaal 15 minuten na het gereserveerde tijdstip. Hierbij geldt de instaptijd als vertrektijd.
- Een reiziger kan een rit reserveren met een gewenste aankomsttijd. Bij een reservering met aankomsttijd is een voertuig van 0 tot maximaal 30 minuten voor de gereserveerde aankomsttijd op de plaats van bestemming aanwezig.
- Een ritduur bedraagt maximaal anderhalf maal de directe reistijd bij ritten van twee zones of meer. Voor ritten van 1 zone geldt een maximale omrijdtijd van 15 minuten.

Bedieningstijden

- Het vervoer is operationeel gedurende het hele jaar van
 - Zondag t/m donderdag van 08:00 uur tot 24:00 uur;
 - Vrijdag en zaterdag van 08:00 uur tot 02:00 uur.

Reismogelijkheden

- Een rit dient te beginnen of eindigen binnen een van de deelnemende gemeenten.
- WMO-reizigers kunnen maximaal 5 zones reizen tegen gereduceerd tarief.
- De opdrachtgever bepaalt de maximale reikwijdte van een rit in zones (kilometers) en kan eventueel puntbestemming aanwijzen.
- Het is mogelijk met Stadsregiotaxi te reizen naar/van bestemmingen in Duitsland. Reizigers kunnen maximaal 4,2 kilometer Duitsland in reizen. Hiervoor brengt de vervoerder één zone in rekening

Wat mag er mee?

- Hulpmiddelen zoals rolstoel, rollator en scootmobiel kunnen op aangeven van de gemeente mee met de regiotaxi onder voorwaarde van de geldende regels.
- Blindengeleidehonden c.q. hulphonden en andere honden kunnen meereizen. Ook kleine huisdieren mogen meereizen. Bij de reservering wordt de reiziger gevraagd of er een huisdier meereist.

- Een reiziger mag één stuks grote bagage meenemen mits dit bij de ritaanmelding wordt aangegeven en niet hinderlijk is voor andere passagiers en chauffeur.

Tarieven

- De reizigerstarieven worden door de opdrachtgever vastgesteld. De tarieven kunnen door de opdrachtgever gewijzigd worden.
- De tarieven voor de reizigers bestaan uit een vast voorrijdtarief plus een tarief per zone (kilometer)..
- Begeleiders van Wmo-geïndiceerden met een indicatie voor begeleiding, reisgenoten tot 4 jaar en blindengeleidehonden/ hulphonden en huisdieren die zich in een tas of mand bevinden reizen gratis. Andere huisdieren reizen voor het OV-tarief.
- De reiziger betaalt het tarief voor de rit contant aan de chauffeur. Betaling door middel van automatische incasso moet ook mogelijk zijn. Naast deze zijn ook andere betaalmethoden in overleg toegestaan.

Vervoerpassen

- Specifieke doelgroepen (Wmo-geïndiceerden en eventuele andere reizigersgroepen zoals 65-plussers) die tegen een lager tarief mogen reizen, beschikken over een vervoerpas.
- De vervoerpas wordt gebruikt voor elektronische registratie van de ritten.

2 Historische vervoervolumes Stadsregiotaxi

P.M.

3 Instroom reizigersgroepen

Reizigersgroep	Opdrachtgever	Huidig aantal	Instroom verwacht per
Leerlingen	Gemeenten Duiven, Rijnwaarden, Westervoort en Zevenaar	500*	1-9-2016
Leerlingen	Gemeenten Arnhem en Druten	670*	1-1-2017**
Leerlingen	Gemeenten Groesbeek (Berg en Dal), Heumen Mook en Middelaar, Rheden en Rozendaal	475*	1-8-2017
Leerlingen	Gemeenten Beuningen, Nijmegen en Wijchen	650*	1-7-2018
Leerlingen	Gemeenten Lingewaard, Montferland, Overbetuwe en Renkum	1010*	1-8-2018
Leerlingen	Gemeente Doesburg	Onbekend	Onbekend
Cliënten Jeugdwet	Gemeente Duiven	40	1-9-2016
Cliënten Jeugdwet	Gemeenten Arnhem en Rheden	140	1-1-2017***
Cliënten Jeugdwet	Overige gemeenten	Nog onbekend	*****
Cliënten Wmo- begeleiding	Gemeente Duiven	75	1-9-2016
Cliënten Wmo- begeleiding	Gemeente Arnhem	430	1-1-2017****
Cliënten Wmo-begeleiding	Overige gemeenten	3.900	Nog onbekend*****

*: Dit aantal betreft het aantal leerlingen in schooljaar 2014 – 2015 - 2016. Gemeenten verwachten dat dit aantal de komende jaren afneemt.

**.: In het geval dat contractverlening met bestaande vervoerder niet tot stand komt stroomt de reizigersgroep per 1-9-2016 in

***: Voor Arnhem zullen per 1-9-2016 al ongeveer 15 cliënten instromen

****: Voor Arnhem zullen per 1-9-2016 al ongeveer 10 cliënten instromen

*****: Meerdere gemeenten voorzien per 1-9-2016 al te starten met inbrengen van nieuwe geïndiceerden ten aanzien van cliënten jeugdwet en Wmo-begeleiding. Het gaat dan om kleine aantallen.

4 Social return on investment

Voorwaarden voor de opdrachtnemer (lees: de regiecentrale)

- Opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de opdrachtsom te besteden aan inzet ten behoeve van de doelgroep;
- Na gunning van de opdracht treedt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen, in overleg met de Accountmanager Social return van de gemeente Arnhem. Hierbij wordt een plan van aanpak gemaakt met betrekking tot de uitvoering van Social return;
- In het plan van aanpak worden de afspraken vastgelegd over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen uit de doelgroep;
- De Accountmanager Social return zal de Opdrachtnemer bij de uitvoering van Social return ondersteunen;
- Opdrachtnemer kan beslissen om de kandida(a)t(en) werkzaamheden te laten verrichten die niet direct verband houden met de opdracht;
- Kandidaten worden uniek voor dit contract opgevoerd. De opdrachtnemer dient een kopie van de arbeids- of leerwerkplek overeenkomst te overleggen met daarin informatie over het BSN-nummer, de looptijd en het aantal te werken uren, alsmede een overzicht van de betaalde loonkosten of leerwerk-plaatsvergoeding;
- De Accountmanager Social return ziet toe op de naleving van afspraken;
- Indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen aangaande Social return niet of niet volledig nakomt, vindt een inhouding naar rato, op basis van een inhouding op de opdrachtsom, plaats;
- Indien de opdrachtnemer werkt met 'onderaannemers' blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van deze Social return voorwaarde;
- De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social return verplichtingen;
- De nakoming of uitvoering van de verplichtingen met betrekking tot Social return kunnen buiten de looptijd van de overeenkomst vallen, dus ook na voortijdige ontbinding of beëindiging van onderhavige overeenkomst.

Na definitieve gunning van de aanbesteding is Accountmanager Social return het aanspreekpunt op het gebied van Social return (socialreturn@arnhem.nl).

Mochten kandidaten uit de betreffende doelgroep niet in de onderneming van inschrijver tewerk gesteld kunnen worden, dan zijn er alternatieve afspraken mogelijk. In dat geval kan bijvoorbeeld het bedrag benut worden om kandidaten elders te werk te stellen. Een en ander steeds in goed overleg tussen Inschrijver en hierboven genoemde accountmanager.

5 Begrippenlijst

Alle in de hiernavolgende begrippenlijst genoemde termen kunnen ook in meervoudsvorm worden gebruikt:

- Aanbestedende dienst: de gemeente Arnhem.
- Aanbestedingsdocument: alle schriftelijke documentatie die de opdrachtgever ten behoeve van deze aanbesteding beschikbaar stelt aan inschrijvers.
- Gemeenten: de gemeenten Arnhem, Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Groesbeek, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rijnwaarden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen, Zevenaar.
- Routevervoer: vervoer dat in een vrijwel vaste samenstelling van reizigers plaatsvindt van/naar school, dagbesteding of werk in een bepaalde vaste frequentie
- Inschrijver: partij die een inschrijving doet.
- Inschrijving: het geheel van documenten dat door een inschrijver wordt ingediend naar aanleiding van het aanbestedingsdocument, voorafgaand aan het sluitingsmoment van de aanbesteding.
- Kanteling: nieuwe manier van werken in de Wmo waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut.
- Kanteling in vervoer: nieuwe benadering van mobiliteitsvraagstukken waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut bij het oplossen van mobiliteitsvraagstukken.
- Regiecentrale: organisatie die zorg draagt voor de operationele regie over meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de opdrachtgever(s) en die tevens een informerende en adviserende rol functie heeft richting de reizigers.
- Onderaannemer: een partij die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de opdracht uit te voeren.
- Opdracht: het geheel van werkzaamheden zoals dat beschreven is in het aanbestedingsdocument.
- Opdrachtgever: de nog in oprichting zijnde bedrijfsvoering organisatie regio Arnhem-Nijmegen namens de 19 regiogemeenten, een beheerorganisatie maakt hier onderdeel van uit.
- Opdrachtnemer: een partij aan wie de opdracht gegund is door de opdrachtgever.
- Operationele regie: ritaanname, planning en dispatch.
- OV-advies: reisadvies per openbaar vervoer dat door de regiecentrale wordt gegeven aan regiotaxireizigers en dat voldoet aan door de opdrachtgevers bepaalde kwaliteitscriteria.
- Procedure: de stappen in en planning van de aanbesteding, selectie en gunning zoals beschreven in de aanbestedingsdocument.
- Programma van Eisen: het deel van het aanbestedingsdocument waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract wordt beschreven inclusief contractuele voorwaarden.

- Ontwikkelfunctie: taak binnen de regiefunctie van het vervoer gericht op het optimaliseren van de efficiency van het totale vervoersysteem die als schakel fungeert tussen het (strategisch) beleidskader van de opdrachtgever en de operationele regie. Dit betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoervormen gecombineerd kunnen worden, maatregelen ter stimulering van OV, afstemming over aanvangstijdstippen van activiteiten en de inrichting van systeemkenmerken.
- Referentie: Opgave van n.a.w.-gegevens van personen en organisaties waarvoor de inschrijver taken heeft uitgevoerd vergelijkbaar met de hier onderhavige opdracht, waarbij de opdrachtgever inlichtingen kan opvragen over de werkwijze van de inschrijver.
- Reiziger: persoon die gebruik wil maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de regiecentrale.
- Routereiziger: reiziger die op aangeven van de opdrachtgever structureel gebruikt maakt van taxivervoer naar school, werk, dagbesteding of zorgbehandeling.
- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd.
- Vervoerder: organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de regiecentrale.
- Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.