

BIJLAGE 1 PROCESBESCHRIJVING EN ROLLEN

INZAKE AANBESTEDING REGIOTAXI HAAGLANDEN (TENDEREDNR: 275640)

Georganiseerd door de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer alsmede de Metropoolregio Rotterdam Den Haag als aanbestedende dienst.

De opdracht is in samenspraak met de organisatie uitgevoerd door Trafficon Adviesgroep.



INHOUDSOPGAVE

1	Procesbeschrijving en rollen	3
1.1	De Opdrachtgever	3
1.1.1	Contractbeheer	3
1.1.2	Pasleverancier	4
1.1.3	Klachtaanname	4
1.1.4	Factuurcontrole.....	4
1.1.5	Overleg met reizigers	4
1.2	Opdrachtnemer.....	4
1.2.1	Verwerken gegevens pashouders	4
1.2.2	Ritaanname.....	5
1.2.3	Informatievoorziening aan reizigers.....	5
1.2.4	Klachtafhandeling.....	5
1.2.5	Declareren vergoeding	6
1.2.6	Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever.....	6
1.2.7	Structuur data-levering aan het klachtenmeldpunt	6
1.2.8	Rituitvoering.....	6

© Niets in deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trafficon. Gegevens uit dit document zijn uitsluitend bedoeld voor deze opdracht.

1 PROCESBESCHRIJVING EN ROLLEN

1.1 De Opdrachtgever

De opdrachtgever sluit het contract met de opdrachtnemer. Daarnaast is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het contractbeheer.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- betalen van de factuur van de opdrachtnemer;
- opstellen en vaststellen van de klachtenprocedure en –reglement;
- besluitvorming over aanpassing formule Regiotaxi;
- vaststellen van de tarieven voor OV-reizigers;
- beoordelen van het recht op een vervoersvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de vorm van CVV vervoer;
- indiceren voor en registreren van deze vorm van Wmo-vervoer en speciale extra rechten bij dit Wmo-vervoer;
- indiceren voor en registreren van andere geïndiceerde doelgroepen;
- vaststellen van de tarieven voor Wmo-klanten, en andere geïndiceerde doelgroepen;
- verstrekken van informatie aan klanten die te maken heeft met beleidskeuzes van de opdrachtgever;
- tijdig digitaal aanleveren van de juiste persoonlijke (indicatie)gegevens aan de passenleverancier die nodig zijn om de geïndiceerde klanten van Regiotaxi te kunnen vervoeren volgens het aanbestedingsdocument incl. PvE en bijlagen, inclusief het verwerken en aanleveren van mutaties;
- aannemen van meldingen van een klant van verlies/diefstal van een klantpas;
- digitaal aanleveren opdrachten aan de passenleverancier voor het blokkeren van een pasnummer/aanmaken nieuwe pas;
- Organiseren en verslaglegging diverse overlegvormen.

1.1.1 Contractbeheer

In het kader van het contractbeheer worden o.a. de navolgende werkzaamheden uitgevoerd:

- dagelijks contractbeheer van Regiotaxi met de opdrachtnemer;
- onderhouden van contacten met opdrachtnemer, gemeenten, en Consumentenplatform Regiotaxi;
- beoordelen kwaliteit uitvoering op basis van onderzoeken en aangeleverde data;
- opstellen van managementrapportages aan de hand van de aangeleverde data;
- vaststellen van bonus en/of malus op basis van de beoordeelde kwaliteit;
- ondersteunen van de klachtencommissie;
- verzorgen van communicatie aan reizigers over Regiotaxi middels o.a. een website, brochures en nieuwsbrieven;
- ondersteunen van het Consumentenplatform Regiotaxi;
- opstellen van een vervoerreglement in overleg met de contractpartij;
- n.a.v. geconstateerde afwijkingen in de factuurcontrole navraag doen bij de contractpartij;
- verzorgen van de klachtregistratie van Regiotaxi;
- Uitvoeren van de factuurcontrole.

1.1.2 Pasleverancier

De opdrachtgever heeft een abonnement op een systeem voor online registratie van pashouders en de pasproductie is uitbesteed aan een derde partij.

- het ter beschikking stellen van een online registratiesysteem voor de opdrachtgever om de (indicatie-) gegevens van geïndiceerde klanten aan te leveren, danwel het verwerken van de gegevens van de opdrachtgever volgens een standaard digitaal format, nader af te stemmen met de opdrachtgever (gelijk voor alle deelnemende gemeenten);
- verstrekken van een pas aan iedere geïndiceerde die door de opdrachtgever is aangemeld;
- verstrekken van een pas aan iedere Ov-pashouder die door de opdrachtnemer is aangemeld;
- verstrekken van een informatiepakket aan iedere pashouder. Dit informatiepakket omvat minimaal:
 - aanbiedingsbrief;
 - pas;
 - brochure Regiotaxi en prijsinlegvel;
 - klantenreactiekaart voor klachten/of suggesties.
- Digitaal aanleveren van gegevens aan de opdrachtnemer Regiotaxi Haaglanden op grond waarvan de klant bij de ritbestelling wordt herkend.

1.1.3 Klachtaanname

- regisseren van de klachtafhandeling, door registreren en beheren van klachten;
- toewijzen en mailen van klachten aan de opdrachtnemer;
- verzenden van ontvangstbevestigingen aan de klant;
- openstellen van een online klachtregistratiesysteem;
- digitaal archiveren van afhandelingsbrieven in het online klachtregistratiesysteem;
- Opvolgen van een tijdige afhandeling van klachten.

1.1.4 Factuurcontrole

- Beoordelen van declaraties van de opdrachtnemer.

1.1.5 Overleg met reizigers

- onderhouden van contacten met het Consumentenplatform Regiotaxi;
- organiseren en faciliteren van periodiek overleg met het Consumentenplatform Regiotaxi;
- organiseren van keukentafelgesprekken met klanten;
- de opdrachtnemer op de hoogte stellen van/uitnodigen voor deze bijeenkomsten en keukentafelgesprekken.
- Op verzoek deelnemen aan bijeenkomsten van het ROCOV en op verzoek van Opdrachtgever reageren op vragen en adviezen.

1.2 Opdrachtnemer

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

1.2.1 Verwerken gegevens pashouders

- zorgdragen voor de correcte invoering in de eigen systemen van de gegevens die het van de pasleverancier verkrijgt (dit betreft alleen geïndiceerde klanten);
- verstrekken van een Ov-pas en de registratie van de meest relevante gegevens in Mybility;

- aannemen van meldingen van een Ov-klant van verlies/diefstal van een klantpas;
- digitaal aanleveren opdrachten aan de passenleverancier voor het blokkeren van een pasnummer/aanmaken nieuwe pas voor een Ov-klant;
- de automatische incasso op contant betalen zetten na mislukken incasso;
- opnemen nieuwe adressen in de geografische kaartgegevens;
- Verwerken van SEPA machtigingen voor automatische incasso in Mybility.

1.2.2 Ritaanname

- opnemen van de noodzakelijke gegevens van klanten;
- het vragen naar het telefoonnummer van de klant t.b.v. de diverse belservices, ook indien dit nummer niet standaard in de software is opgenomen;
- als het telefoonnummer wel aanwezig is, het nummer controleren en indien het nummer niet klopt, aanpassen en doorgeven aan de betreffende gemeente zodat deze het aan kan passen in de pashoudergegevens;
- berekenen van de hoogte van de reizigersbijdrage en informeren van klanten hierover;
- informeren van reizigers over de relevante onderdelen van de productformule van Regiotaxi, zoals marges in ophaaltijd en omrijdtijd;
- informeren van klanten met een opgegeven aankomsttijd over het verwachte tijdstip van ophalen;
- indien van toepassing informeren van de klant over de mogelijkheden om voor de verplaatsing gebruik te maken van openbaar vervoer;
- herhalen en controleren van de ritreservering aan de klant;
- informeren van de geïndiceerde pashouders over hun persoonlijke resterende kilometerbudget indien gemeenten dit hanteren;
- signaleren aan geïndiceerde pashouders indien het kilometerbudget onder de 100 kilometers is gekomen en wanneer het budget op is;
- vastleggen ritgegevens in registratiesysteem;
- Een rit moet door de klant aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar en aan de klant toe te wijzen zijn. Alleen bij hoge uitzondering kan de opdrachtnemer een verzoek indienen bij het beheerbureau Regiotaxi om ritten aan te maken. Het beheerbureau zal na goedkeuring de opdracht geven om de ritten in het systeem te verwerken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Zonnebloemvervoer.

1.2.3 Informatievoorziening aan reizigers

- behandelen van informatievragen van reizigers;
- verstrekken actuele ritinformatie en informatie met betrekking tot ritbestellingen in de toekomst aan een klant die daarom verzoekt via telefoon, via e-mail of website;
- indien van toepassing contact opnemen met vervoerder en de klant vervolgens informeren over de ritstatus;
- verwerken gegevens vervoerder over stand van zaken bij de uitvoering van de verplaatsingen in een registratiesysteem (via statusmeldingen);
- verstrekken van informatie ten behoeve van de jaaropgave belastingen aan klanten (aantal ritten en zones);
- Signalering naar klanten wanneer het kilometerbudget voor 80% verbruikt is en wanneer het voor 100% verbruikt is (via e-mail op verzoek klant).

1.2.4 Klachtafhandeling

- reizigers die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij het klachtenbureau dat is ingesteld door de opdrachtgever;
- afhandelen van klachten die door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer zijn toegedeeld overeenkomstig de klachtenprocedure;

- digitale brief ontvangstbevestiging klacht mailen naar klachtenbureau;
- schriftelijke klachtafhandeling sturen naar de klant, digitale kopie naar klachtenbureau;
- Zorgdragen voor uitbetaling niet-goed-geld-terug regeling bij gegronde klachten.

1.2.5 Declareren vergoeding

- indienen declaratie voor de verrichte werkzaamheden overeenkomstig de vergoedingssystematiek van het Programma van Eisen en, indien van toepassing, volgens de factuurinstructie van de opdrachtgever;
- verstrekken van gegevens uit het registratiesysteem ter onderbouwing van de declaratie;
- Laten uitvoeren van een jaarlijkse accountantscontrole overeenkomstig de controlevereisten van dit Programma van Eisen.

1.2.6 Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever

- Beschikbaar stellen van de informatie aan de opdrachtgever die nodig is om de declaratie alsmede de prestaties van de vervoerder te kunnen beoordelen. De data worden real time gelogd en beschikbaar gesteld en dient aangeleverd te worden volgens een door de opdrachtgever vastgesteld dataprotocol. Dit systeem dient 16-02-2021 testklaar en 16-03-2021 volledig operationeel te zijn.

1.2.7 Structuur data-levering aan het klachtenmeldpunt

- Beschikbaar stellen van de informatie aan het klachtenmeldpunt die nodig is om te weten welke klant welke rit heeft gemaakt of geboekt. De data worden real time beschikbaar gesteld via aanlevering of online toegang. De wijze van beschikbaar stellen wordt in de implementatie periode in overleg met opdrachtgever en klachtenmeldpunt nader bepaald. Dit systeem dient 15-02-2021 testklaar en 16-03-2021 volledig operationeel te zijn.

1.2.8 Rituitvoering

- uitvoeren geplande rit overeenkomstig de eisen uit het Programma van Eisen;
- innen reizigersbijdrage van de reiziger/klant;
- real time verzenden van de voorgeschreven statusmeldingen aan de opdrachtnemer;
- verstrekken van informatie (via statusmeldingen) over de stand van zaken bij de uitvoering van de rit aan de opdrachtnemer en aan de reiziger indien deze wordt doorverbonden met de opdrachtnemer;
- vastleggen gegevens over de rituitvoering in een registratiesysteem;
- informeren van de reiziger over de verwachte aankomsttijd van de taxi door middel van een belservice;
- telefonisch, door live-contact tussen chauffeur of centralist en reiziger, informeren van de reiziger over het eventueel te vroeg of te laat verschijnen van de taxi;
- indien een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is, live-communicatie met de reiziger in het geval van een loosrit of om een loosrit te voorkomen;
- De chauffeur moet na een loosmelding een standaardbrief, te noemen 'Loosmeldingsnotificatie', achterlaten bij het opgegeven ophaaladres met daarin vermeld de tijd van arriveren (in te vullen door de chauffeur). De tekst op het briefje vermeldt dat de taxi op het betreffende ophaaladres is geweest maar dat de reiziger niet is aangetroffen. In overleg tussen de vervoerder en opdrachtgever zal de lay-out van het bericht worden vastgesteld plus de werkelijkheidsverantwoording.