

# BIJLAGE 2 BEGRIPPENLIJST

## 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 | Begrippenlijst ..... | 3 |
|---|----------------------|---|

© 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 BEGRIPPENLIJST

| Begrip                | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedende dienst  | Metropoolregio Rotterdam Den Haag namens deelnemende gemeenten.                                                                                                                                                                                                                  |
| Aanbestedingsdocument | Het aanbestedingsdocument is het document waarin de procedure beschreven staat aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.                                                                   |
| Aanbieder             | Vervoerder (uitvoering callcenter en vervoer)                                                                                                                                                                                                                                    |
| Agendasoftware        | Software van de vervoerder voor het verwerken van ritopdrachten die in staat is om data (incl. statusmeldingen) te registreren, loggen, borgen en produceren.                                                                                                                    |
| Assistentiehond       | Een assistentiehond is een hond die de klant hulp biedt vanwege zijn/haar beperking.                                                                                                                                                                                             |
| Belscript             | Leidraad voor Callcenter medewerkers bij het aannemen van ritbestellingen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen het Callcenter dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.               |
| Belservice            | Service waarbij telefonisch contact gezocht wordt (persoonlijk of geautomatiseerd) met de klant om aan te geven dat de taxi binnen een bepaalde tijd zal arriveren, dat deze verlaat is of eerder aan zal komen, of wanneer de chauffeur de klant niet kan vinden (persoonlijk). |
| Boekingssoftware      | Software van het Callcenter.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Bonus/malus regeling  | Regeling waarin het gewenste kwaliteitsniveau met meetbare indicatoren wordt aangegeven en waarbij gespecificeerd is wanneer de opdrachtnemer een malus danwel een bonus verkrijgt en wat de hoogte daarvan maximaal is.                                                         |

| Begrip               | Omschrijving                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calamiteitenprotocol | Beschreven werkwijze hoe opdrachtnemer en opdrachtgever handelen en met elkaar in contact treden bij calamiteiten.                                                                                                        |
| Callcenter           | Partij die bij de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de ritaanname, ritverdeling volgens de door opdrachtgever opgegeven rittoedelingssystematiek en de informatievoorziening aan de klant.                           |
| Consumentenplatform  | Overlegorgaan dat consumenten/Regiotaxi-klanten vertegenwoordigt naar de opdrachtgever.                                                                                                                                   |
| Correctiefactor      | Factor die vastgesteld kan worden om de directe reistijd te vergroten. Hiervan kan sprake zijn indien er aantoonbaar structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aanwezig is. |
| CSV                  | Tabelbestand, (komma gescheiden/Comma Separated Values).                                                                                                                                                                  |
| CVV                  | Collectief Vraagafhankelijk Vervoer                                                                                                                                                                                       |
| Dataprotocol         | Het dataprotocol beschrijft welke data en aan welke voorwaarden deze data moeten voldoen die tussen opdrachtnemer, onderaannemer(s) en opdrachtgever uitgewisseld wordt.                                                  |
| Datatoelevering      | Aanlevering van geautomatiseerd gelogde gegevens.                                                                                                                                                                         |
| Declarabel           | Komt voor vergoeding door de Opdrachtgever in aanmerking.                                                                                                                                                                 |
| Doelgroepen          | Groepen die door de opdrachtgever van Regiotaxi zijn toegelaten tot Regiotaxi.                                                                                                                                            |
| Doelgroepenvervoer   | Vervoer gericht op specifieke groepen uit de samenleving zoals WMO-vervoer, Participatiewet-vervoer, leerlingenvervoer etc.                                                                                               |
| Easytravel           | Softwareprogramma voor routeplanning.                                                                                                                                                                                     |
| Eigen bijdrage       | Vergoeding voor een Regiotaxirit die door de klant betaald wordt.                                                                                                                                                         |
| Exploitatieperiode   | De periode waarbinnen het vervoer wordt aangeboden.                                                                                                                                                                       |

| Begrip                              | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gemeentecode                        | Code in de ritdata waarmee de betreffende gemeente van de reiziger wordt aangeduid.                                                                                                                                                                         |
| Groepsrit                           | Een rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- of aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit bestaat uit minimaal vier personen en is alleen mogelijk voor pashouders (en eventueel hun begeleiders). |
| Halte                               | Herkenbare plek waar Regiotaxireizigers kunnen worden opgehaald.                                                                                                                                                                                            |
| Hoofdaannemer                       | Die partij waarmee de overeenkomst wordt afgesloten.                                                                                                                                                                                                        |
| Hulpmiddelen                        | Attribuut waarmee een handicap geheel of ten dele gecompenseerd kan worden. Denk hierbij aan rolstoel, rollator, looprek, etc.                                                                                                                              |
| Indicatie                           | Extra voorziening door de gemeente, zoals medisch begeleider. Kan ook betrekking hebben op de voorgeschreven wijze van vervoer zoals voorin, met personenauto of met bus.                                                                                   |
| Internetreservering                 | Reservering middels internet waarbij gebruik gemaakt wordt van een computer, tablet of smartphone                                                                                                                                                           |
| Klachtenmeldpunt                    | Een door de opdrachtgever ingesteld meldpunt voor klachten over Regiotaxi.                                                                                                                                                                                  |
| Klachtverwerkingssysteem            | Software systeem voor klachtverwerking.                                                                                                                                                                                                                     |
| Klant                               | Afnemer van het product Regiotaxi.                                                                                                                                                                                                                          |
| Klantbijdrage                       | Vergoeding voor een Regiotaxirit die door de klant betaald wordt.                                                                                                                                                                                           |
| Klanttarief                         | Tarief dat de klant betaalt per eenheid. (opstaptarief en/of reiskilometer)                                                                                                                                                                                 |
| Leidraad/de aanbestedingsdocumenten | Het geheel aan documenten i.v.m. de Europese aanbesteding Regiotaxi Haaglanden, het aanbestedingsdocument plus het Programma van Eisen met bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.                                                                        |
| Loosmelding                         | Melding door de chauffeur wanneer de chauffeur en de klant elkaar niet treffen.                                                                                                                                                                             |

| Begrip                | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Loosmeldnotificatie   | Standaardbrief met bon van de rit die de chauffeur achterlaat bij het opgegeven ophaaladres om aan te geven dat de taxi er geweest is maar de klant niet heeft aangetroffen.                                                                                                                                                                                                            |
| Managementinformatie  | Stuur- en verantwoordingsinformatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mappoints             | Softwareprogramma voor routeplanning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Margetijden           | Marge rondom de afgesproken vertrektijd waarin de vervoerder de klant op dient te halen, danwel de marge voor de afgesproken aankomsttijd waarin de vervoerder de klant dient af te zetten. Marge rondom de afgesproken vertrektijd waarin de vervoerder de klant op dient te halen, danwel de marge voor de afgesproken aankomsttijd waarin de vervoerder de klant dient af te zetten. |
| Medische begeleiding  | Begeleiding die op basis van een indicatie van de gemeente verplicht met de Wmo-klant mee moet reizen omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld.                                                                                                                                                                                                             |
| Niet-datarit          | Een rit waarbij één of meer van de volgende geautomatiseerd gelogde ritgegevens ontbreken: in- en uitstaptijd, bijbehorende gps posities en statusmeldingen.                                                                                                                                                                                                                            |
| Nota van inlichtingen | Document waarin gestelde vragen over het bestek aan de bestekhouders beantwoord worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Omrijdmarge           | Toegestane extra reistijd bovenop de directe reistijd vermenigvuldigd met correctiefactor.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Onderaannemer         | Partij die voor de contractant een deel van de Regiotaxiopdracht uitvoert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Opdrachtgever         | Aanduiding voor zowel de gezamenlijke als individuele partijen die voor de uitvoering van Regiotaxi een overeenkomst aangaan met Vervoerder. In dit geval MRDH en de deelnemende gemeenten.                                                                                                                                                                                             |
| Openbaar vervoer      | Personenvervoer volgens een dienstregeling of anderszins, niet zijnde CVV.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Begrip                 | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ophaaltijd             | Tijdstip dat de klant wordt opgehaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Opstaptarief           | Extra bedrag dat voor een Regiotaxirit aan de klant in rekening wordt gebracht bovenop het aantal doorkruiste kilometers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OV- advies             | Reisadvies indien een alternatieve verbinding met het openbaar vervoer beschikbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| OV-chipkaart           | Betaalmiddel voor het openbaar vervoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| OV-halte               | Halteplaats voor openbaar vervoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| OV-verbinding          | Mogelijkheid om tussen twee plaatsen met openbaar vervoer te reizen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Overeenkomst           | Afspraak tussen partijen die (rechtens) afdwingbaar is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Geïndiceerde Pashouder | Klant die in het bezit is van een Regiotaxi pas op grond van een gemeentelijke indicatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OV pashouder           | Klant die in het bezit is van een Regiotaxipas om als OV reiziger van het systeem gebruik te kunnen maken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Pasleverancier         | Partij die zorg draagt voor het produceren en leveren van de Regiotaxi pas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Perceel                | Afgebakend deel van het product Regiotaxi dat aan een aanbieder gegund wordt/waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Persoonsrit            | Verplaatsing van een reiziger van begin- naar eindbestemming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Prioriteitsritten      | Een speciale vorm van ritten met een opgegeven aankomsttijd. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten: rit naar een begrafenis of crematie; rit naar een burgerlijke en/of kerkelijke huwelijksinzegening; rit naar religieuze vieringen in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee), rit naar een uitreiking van een koninklijke onderscheiding, een rit naar een uitreiking van een erkend schooldiploma en/of rit met een aansluiting op Ov. |
| Programma van Eisen    | Beschrijving van de eisen waar de vervoerder in de uitvoering aan moet voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Begrip                | Omschrijving                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puntbestemming        | Een bestemming waar geïndiceerde Wmo-pashouders uit de betreffende gemeente naar toe kunnen reizen tegen de voor hen geldende klantbijdrage ook al ligt deze verder dan 25 kilometer |
| Realtime              | Wordt direct verzonden op het moment van realisatie.                                                                                                                                 |
| Regie                 | De taken die uitgevoerd worden door het callcenter van de opdrachtnemer.                                                                                                             |
| Reistijd              | De duur van een persoonsrit van instap tot uitstap.                                                                                                                                  |
| Rit                   | Verplaatsing van één of meer klanten van dezelfde begin- naar dezelfde eindbestemming.                                                                                               |
| Ritbestelling         | Reservering voor vervoer met Regiotaxi die de klant plaatst bij het Callcenter.                                                                                                      |
| Ritcombinatie         | Een rit waarbij klanten met verschillende begin- en/of eindbestemmingen deels gelijktijdig vervoerd worden.                                                                          |
| Ritgegevens           | Data betreffende een rit.                                                                                                                                                            |
| Ritreservering        | Reservering voor vervoer met Regiotaxi die de klant plaatst bij het Callcenter.                                                                                                      |
| ROCOV                 | Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer                                                                                                                               |
| Rolstoelrit           | Rit waarbij een klant een rolstoel of scootmobiel als hulpmiddel heeft.                                                                                                              |
| Prestatie ruitvoering | Een factor die in het kader van de bonus-malusregeling afgeleid wordt van de prestaties op niet-data ritten, stiptheid en omrijden.                                                  |
| Social return         | Inzet van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.                                                                                                                      |
| Statusmelding         | Geautomatiseerde melding vanuit het voertuig die specifieke informatie geeft over de uitvoering van de rit.                                                                          |
| Synoniemenlijst       | Mogelijkheid in de software om snel prominente adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen ed.                      |
| Tariefdifferentiatie  | Verscheidenheid in het tarief.                                                                                                                                                       |



| Begrip               | Omschrijving                                                                                                                                                            |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitleessysteem       | Systeem in de voertuigen waarmee pasgegevens van de Regiotaxipas geautomatiseerd gelezen kunnen worden.                                                                 |
| Valys                | Bovenregionaal vervoerssysteem.                                                                                                                                         |
| Vaste rit            | Een ritreservering die met een bepaald patroon herhaald wordt.                                                                                                          |
| Verkoopopbrengsten   | Som van de klantbijdragen.                                                                                                                                              |
| Vertrektijd          | Tijdstip dat de taxi vertrekt en start met de rit.                                                                                                                      |
| Vertrektijd, gewenst | Tijdstip waarop de klant wenst te vertrekken.                                                                                                                           |
| Vervoer              | Verplaatsen van personen.                                                                                                                                               |
| Vervoerder           | De contractant die verantwoordelijk is voor het vervoeren van de klant.                                                                                                 |
| Vervoergebied        | Het gebied waar de rit uitgevoerd mag worden.                                                                                                                           |
| Vervoerplicht        | Verplichting voor de vervoerder om ritopdrachten uit te voeren.                                                                                                         |
| Vervoerreglement     | Afspraken en regels over Regiotaxi voor de klant. (wordt na gunning opgesteld)                                                                                          |
| Vervoersovereenkomst | Overeenkomst tussen partijen betreffende de uitvoering van vervoer.                                                                                                     |
| Vervoerspas          | Een door of namens opdrachtgever en/of deelnemende gemeenten verstrekte pas op basis waarvan de klant gebruik mag maken van Regiotaxi.                                  |
| Vervoerspercelen     | Afgebakend deel van het vervoer van Regiotaxi dat aan een aanbieder gegund wordt/waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.                                              |
| Voertuignummer       | Voor de vervoerder uniek nummer van het betreffende voertuig.                                                                                                           |
| Vooraanmeldtijd      | De minimaal vereiste tijd tussen het aanmelden van een rit door een klant en het gewenste vertrek- danwel aankomsttijdstip.                                             |
| Wachttijd telefonie  | De tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een telefonist.                                                              |
| Wachttijd vervoer    | De tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de chauffeur zich heeft gemeld en dat de klant is ingestapt (pas is doorgehaald of startknop is ingedrukt). De standaard |

| Begrip                    | Omschrijving                                                                                                                                        |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | wachttijd waarmee de opdrachtgever rekening houdt bij het bepalen van de stiptheid van een rit is 3 minuten.                                        |
| Wmo                       | Wet Maatschappelijke Ondersteuning.                                                                                                                 |
| Werkbedrijven             | Bedrijven vallend onder de Participatiewet voor beschut werk speciaal voor mensen met een beperking.                                                |
| Participatiewet-uitkering | Uitkering krachtens de Participatiewet.                                                                                                             |
| XML                       | Wijze van data aanlevering (eXtensible Markup Language).                                                                                            |
| Zendprotocol              | Het zendprotocol regelt de wijze waarop, middels internet, ritgegevens uitgewisseld worden tussen opdrachtnemer, onderaannemer(s) en opdrachtgever. |
| Kilometerbudget           | Een limitering van het aantal kilometers dat een Wmo-klant jaarlijks mag reizen tegen het Wmo-tarief.                                               |