

Bijlage CVV-A Begrippen Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)

Agendasoftware	Software van de vervoerder voor het verwerken van ritopdrachten die in staat is om data te registreren, loggen, borgen en produceren.
Belscript	Leidraad voor betrokken medewerkers bij het aannemen van ritbestellingen. Hierin is opgenomen welke vragen men dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
Begeleider	Meereizende met een hiertoe geïndiceerde Wmo-reiziger, met de taak de Wmo-reiziger te begeleiden tijdens de rit.
Belservice	Service waarbij telefonisch contact (persoonlijk of geautomatiseerd) gezocht wordt met de klant om aan te geven dat het voertuig binnen een bepaalde tijd arriveert, dat deze verlaat is of eerder aankomt, of wanneer de chauffeur de klant niet kan vinden (persoonlijk).
Boekingssoftware	Software ten behoeve van de ritaanname.
Bonus-Malusregeling	Regeling waarin het gewenste kwaliteitsniveau met meetbare indicatoren wordt aangegeven en waarin gespecificeerd is wanneer opdrachtnemer een malus of bonus krijgt opgelegd of toebedeeld en wat de hoogte daarvan maximaal is.
Calamiteitenprotocol	Beschrijving van de wijze waarop opdrachtnemer en opdrachtgever handelen en met elkaar in contact treden bij calamiteiten.
Centrale	Centraal punt bij of onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer waar ritten worden opgenomen en doorgegeven aan de voertuigen.
Consumentenplatform	Overlegorgaan dat consumenten/CVV-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 tussen opdrachtnemer en opdrachtgever uitgewisseld worden en aan welke voorwaarden de data moeten voldoen.
Datatoelevering	Aanlevering van geautomatiseerd gelogde gegevens.
Declarabel	Komt voor vergoeding door opdrachtgever in aanmerking.
Exploitatieperiode	De periode waarbinnen het vervoer wordt aangeboden.
Gemeentecode	Code in de ritdata waarmee de gemeente waar de reiziger woonachtig is wordt aangeduid.
GroeneHartHopper	Naam van het collectief vraagafhankelijk vervoerssysteem voor inwoners van de regio Midden-Holland, geëxploiteerd door de gemeente Gouda.
Groepsrit	Een rit voor het vervoer van een groep reizigers met hetzelfde vertrek- of aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit bestaat uit minimaal twee personen en is alleen mogelijk voor pashouders en eventueel hun begeleiders.
Halte	Herkenbare plek waar reizigers kunnen worden opgehaald.
Hulphond	Een hulphond is een hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking.
Hulpmiddelen	Attribuut waarmee een beperking geheel of ten dele gecompenseerd kan worden.
IJkpunt	Meet of- referentiepunt.
Indicatie	Toekenning van een extra voorziening door de gemeente. De indicatie heeft betrekking op de voorgeschreven wijze van vervoer.
Inspanningsverplichting	Contractuele verplichting om zich zo goed mogelijk in te spannen om een beschreven doel te bereiken.

Internetreservering	Reservering middels internet waarbij gebruik gemaakt wordt van een computer of ander instrument met internetfaciliteiten.
Klachtenmeldpunt	Een door opdrachtgever ingesteld meldpunt voor klachten over de GroeneHartHopper in de breedste zin des woords.
Klachtverwerkingsysteem	Softwaresysteem voor klachtverwerking.
Klant	Reiziger, zijnde afnemer van de dienst GroeneHartHopper vervoer.
Loosmelding	Statusmelding door de chauffeur, wanneer de chauffeur en de reiziger elkaar niet treffen binnen de afgesproken margetijd.
Loosmeldnotificatie	Standaardbrief met bon van de rit die de chauffeur achterlaat bij het opgegeven ophaaladres om aan te geven dat het voertuig er geweest is, maar de reiziger niet heeft aangetroffen.
Managementinformatie	Stuur- en verantwoordingsinformatie van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
Mappoints	Verplicht te gebruiken softwareprogramma voor routeplanning.
Margetijden	Marge rondom de afgesproken vertrektijd waarin de vervoerder de reiziger ophaalt, en/of de marge rondom de afgesproken aankomsttijd waarin de vervoerder de reiziger afzet.
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.
NVB	Nationale Vervoerbewijzen.
Omrijdmarge	Toegestane extra reistijd bovenop de directe reistijd.
Omrijtijd	In de documenten wordt "reisduurverlenging" als begrip gehanteerd voor de periode dat de het vervoer meer tijd vergt, dan via de direct geplande route.
Openbaar vervoer	Personenvervoer volgens een dienstregeling of anderszins, niet zijnde CVV.
Ophaaltijd	Tijdstip dat de reiziger wordt opgehaald.
Opstapzone	Extra zone die voor een rit aan de reiziger in rekening wordt gebracht, bovenop het aantal doorkruiste zones via de kortst mogelijke route.
OV-advies	Reizigersadvies indien een alternatieve verbinding met het openbaar vervoer beschikbaar is.
OV-zone	Gebiedsbepaling zoals terug te vinden in de OV-zonewijzer. Tevens eenheid waarmee een reisafstand - en dus het tarief bij een tarief per zone - wordt opgegeven.
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.
Wmo-Pashouder	Reiziger aan wie een Wmo-pas voor gebruik van het CVV is toegekend op basis van een indicatie door een van de deelnemende gemeenten in Midden-Holland. Pashouders zijn opgenomen in het pashoudersbestand.
Pasleverancier	Partij die zorg draagt voor het produceren en leveren van de Wmo-pas, vaststellen en onderhouden van het pashoudersbestand.
Persoonsrit	Verplaatsing van een reiziger van begin- naar eindbestemming.
Prioriteitsritten	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 en/of een rit naar een uitreiking van een erkend schooldiploma. De vervoerder garandeert de aankomsttijd, met een maximale afwijking <i>te vroeg</i> van 15 minuten.
Realtime	Wordt direct verzonden op het moment van realisatie.
Reistijd	De duur van een persoonsrit van instap tot uitstap.

Reiszone	Gebiedsbepaling zoals terug te vinden in de OV zonewijzer. Tevens eenheid waarmee een reisafstand - en dus het tarief bij een tarief per zone - wordt opgegeven/bepaald. Zie OV-zone.
Reiziger	Persoon die gebruik maakt van De GroeneHartHopper.
Reizigersbijdrage	Vergoeding voor een rit die door de reiziger betaald wordt, zowel Wmo als OV. Klantbijdrage Wmo is vanuit de regio vastgesteld. De klantbijdrage van de OV-reiziger is door de Provincie Zuid Holland vastgesteld. Binnen deze aanbesteding is dit de reizigersbijdrage.
Rit	Verplaatsing van één of meer reizigers van dezelfde begin- naar dezelfde eindbestemming.
Ritbestelling	Reserveringsvraag voor vervoer met De GroeneHartHopper die de reiziger plaatst bij opdrachtnemer.
Ritcombinatie	Een rit waarbij reizigers met verschillende begin- en/of eindbestemmingen deels gelijktijdig vervoerd worden.
Ritgegevens	Data betreffende een rit.
Ritreservering	Reservering voor vervoer met De GroeneHartHopper die de klant plaatst bij opdrachtnemer.
Rolstoelrit	Rit waarbij een reiziger een rolstoel of scootmobiel als noodzakelijk niet vervangbaar hulpmiddel heeft.
Servicegraad	De servicegraad is een factor die in het kader van de bonus-malusregeling afgeleid wordt van de prestaties op de in de bonus-malusregeling [bijlage CVV-F] genoemde elementen van de dienstverlening.
Sociaal begeleider	Niet geïndiceerd reisgezelschap van de Wmo-reiziger.
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.
Tariefdifferentiatie	Verscheidenheid in het tarief.
Taxi-gebruiker	Reiziger, niet zijnde OV-reiziger of Wmo-reiziger.
Uitleessysteem	Systeem in de voertuigen waarmee pasgegevens van de vervoerspas geautomatiseerd gelezen kunnen worden.
Valys	Bovenregionaal vervoerssysteem voor Wmo geïndiceerde reizigers
Vaste rit	Een ritreservering die met een bepaald patroon herhaald wordt.
Verkoopopbrengsten	Som van de reizigersbijdragen.
Vertrektijd	Tijdstip dat het voertuig vertrekt van het ophaaladres.
Vertrektijd, gewenst	Tijdstip waarop de reiziger wenst te vertrekken.
Vervoer	Verplaatsen van personen.
Vervoerder	Ondernemer die verantwoordelijk is voor het vervoer van de reiziger, ongeacht of deze het vervoer zelf uitvoert of door een onderaannemer laat uitvoeren.
Vervoergebied	Het gebied waar de rit uitgevoerd mag worden.
Vervoerplicht	Verplichting voor opdrachtnemer om ritopdrachten uit te voeren.
Vervoerreglement	Afspraken en regels over De GroeneHartHopper voor de reiziger.
Voertuignummer	Voor de vervoerder uniek nummer van het betreffende voertuig.
Wachttijd telefonie	De tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker.
Wachttijd vervoer	De tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de chauffeur zich heeft gemeld en de doorhaling van de pas of het indrukken van de startknop.
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning.
XML	Wijze van data aanlevering (eXtensible Markup Language).
Zendprotocol	Beschrijving van de wijze waarop ritgegevens uitgewisseld worden.
Zonebudget	Een limitering van het aantal zones dat een Wmo-reiziger jaarlijks mag reizen tegen het Wmo-tarief.
Zonekaart	Kaart waarin de OV-zones aangegeven staan.