



Bijlage O-1 - Werkprocessen

Behorende bij de aanbesteding: 200028REG Leerlingen- en jeugdhulpvervoer

Opdrachtgever hecht er waarde aan om een aantal zaken rondom de verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden tussen de Opdrachtgevers en de Opdrachtnemers te beschrijven. Deze processen geven aan hoe Opdrachtnemers de samenwerking met de door hen gecontracteerde Opdrachtnemers in praktische zin voor zich zien. Onderstaande verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden alsmede de beschreven processen kunnen nog aangepast worden. Voor zover een aanpassing door de Opdrachtgevers wordt doorgevoerd, is Opdrachtnemer gehouden mee te werken aan die verandering. Voor de Opdrachtgever geldt dat het belang van de Reiziger voorop staat, dat ze actueel (real-time) zicht willen hebben op de planning van het vervoer én de uitvoering van het vervoer en dat er één manier van werken geldt voor de samenwerking met de verschillende Opdrachtnemers.

Opdrachtgevers

Formeel zijn de betrokken gemeenten en de Serviceorganisatie Jeugd de Opdrachtgevers zoals bedoeld in onderstaande processen. Opdrachtgevers kunnen delen van hun taken laten uitvoeren door Stroomlijn, het Servicecentrum Drechtsteden en/of andere door Opdrachtgever aan te wijzen derden. In die gevallen gelden deze derden als Opdrachtgever in onderstaande beschrijvingen.

Verdeling taken en verantwoordelijkheden (niet bedoeld als uitputtende lijst)

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Verantwoordelijkheid van	
	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Telefonische bereikbaarheid Opdrachtgever	X	
Verzamelen reizigersdata	X	
Opstellen en verstrekken van vervoersopdrachten ¹	X	
Toewijzen van Reizigers aan percelen	X	
Opstellen vervoersplan		X
Verwerken vervoersopdrachten in het vervoersplan		X
Controle vervoersplan	X	
Accorderen van het vervoersplan en de verwerking van vervoersopdrachten	X	
Toeziën op tijdige opstart van Routes		X
Rijden van Routes en Routecombinaties conform vervoersplan		X
Vervanging chauffeurs bij verlof en ziekte		X
Juist gebruik BCT's		X
Betrokkenheid chauffeurs bij Opdracht		X
Up-to-date houden en aanleveren praktische Route-informatie		X
Verschaffen Route-informatie aan (nieuwe) chauffeur		X
Afhandelen van klachten	X	
Leveren van chauffeurs en voertuigen		X
Doorgeven verlof en ziekte van chauffeurs aan Opdrachtgever		X
Kennismaking tussen chauffeur(s) en Reizigers (ook bij vervanging)		X
Aanleveren van real-time BCT-data		X
Deelname aan door Opdrachtgevers georganiseerde bijeenkomsten voor chauffeurs (indien van toepassing)		X

¹ Een vervoersopdracht kan een nieuwe Reiziger betreffen, maar kan ook een mutatie op een bestaande vervoersopdracht betekenen. Een "mutatie" is dus ook gewoon een vervoersopdracht. De term "mutatie" wordt om die reden niet apart benoemd, maar valt onder de verwerking van vervoersopdrachten.



Communicatie

De communicatie rond vervoersopdrachten, vervoersplanningen en de uitvoering van het vervoer, verloopt op dit moment veelal via (beveiligde) mail en telefoon. De Opdrachtgevers van het leerlingenvervoer hebben een eigen data- en communicatieplatform waarin alle reizigersdossiers en vervoersopdrachten worden bijgehouden. De komende maanden worden er nieuwe functies aan dit platform toegevoegd. Vanaf februari 2022, of zoveel eerder of later als waartoe Opdrachtgevers besluiten, zullen deze nieuwe functies worden uitgerold en in gebruik worden genomen door alle Opdrachtgevers en voor alle vervoersopdrachten. Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en de (nieuwe) werkprocessen van de Opdrachtgevers te volgen. De nieuwe functies van het data- en communicatieplatform van de Opdrachtgevers zien o.a. op het digitaal faciliteren van de volgende 3 processen:

1. Het communiceren van vervoersopdrachten van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer;
2. Het ontvangen, toetsen en verwerken van vervoersplannen van Opdrachtnemer;
3. Het ontvangen en verwerken van uitvoeringsdata (BCT-data) van Opdrachtnemer.

Met de nieuw toe te voegen functies willen de Opdrachtgevers een actueel (real-time) beeld krijgen en houden bij de in opdracht gegeven vervoersopdrachten, de manier waarop die opdrachten zijn gepland en hoe de vervoersopdrachten worden/zijn uitgevoerd.

Tot het moment van uitrol van deze nieuwe functies, zal de communicatie over genoemde onderwerpen voornamelijk via de bestaande kanalen (mail en telefoon) plaatsvinden.

Productie master-vervoersplan

Opdrachtgevers verwachten van Opdrachtnemer dat Opdrachtnemer 2 maal per jaar een nieuw vervoersplan maakt, het zogenaamde master-vervoersplan. Het eerste master-vervoersplan gaat in direct na de zomervakantie, het tweede plan gaat in direct na de kerstvakantie. Werkwijze is als volgt:

Werkwijze voorbereiding schooljaar:

- De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever jaarlijks voor 1 augustus een overzicht van alle vakanties en studiedagen van alle bestemmingen in Excel volgens een nader vast te stellen format;
- Opdrachtgever stelt in de eerste week van de zomervakantie van regio Midden (voor/op de woensdag van die week) een compleet overzicht van alle te plannen vervoersopdrachten beschikbaar aan Opdrachtnemer.
- Na aanlevering van bovengenoemd overzicht leveren Opdrachtgevers geen nieuw vervoersopdrachten of mutaties op bestaande vervoersopdrachten meer aan bij Opdrachtnemer tot 2 weken na de start van het vervoer;
- Opdrachtnemer maakt van alle door Opdrachtgevers aangeleverde vervoersopdrachten een nieuw, optimaal efficiënt, master-vervoersplan en levert dit plan op aan de Opdrachtgevers uiterlijk op de woensdag van de 4^e week van de zomervakantie van regio Midden;
- Opdrachtgevers beoordelen dit master-vervoersplan binnen 2 werkdagen en stellen het plan vast cq. geven aanwijzingen voor aanpassingen van het master-vervoersplan. In geval Opdrachtgevers aanpassing(en) verlangen verwerkt Opdrachtnemer deze aanpassingen vervolgens binnen 2 werkdagen. Opdrachtgevers stellen (vervolgens) het masterplan vast binnen 1 werkdag. Het master-vervoersplan wordt op deze manier altijd uiterlijk op de vrijdag van de 5^e vakantieweek van regio Midden vastgesteld door Opdrachtgevers.
- Opdrachtgevers plannen de kennismaking tussen chauffeurs en reizigers op de eerste 2 dagen van de 6^e week van de zomervakantie van regio Midden. De kennismaking zelf vindt aansluitend plaats vanaf de woensdag van de 6^e week van de zomervakantie van regio Midden.
- Het master-vervoersplan wordt uitgevoerd vanaf de start van het schooljaar.
- Nieuwe vervoersopdrachten worden verwerkt in het master-vervoersplan vanaf de 3^e week van het schooljaar (gerekend vanaf de start van de scholen in regio Midden).
- Tijdens de uitvoering van het Taxivervoer zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over wijzigingen in data van schoolvakanties, andere vaste vrije dagen per school/locatie en openingstijden.



De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen.

Werkwijze master-vervoersplan nieuw boekjaar:

- Opdrachtgevers kunnen er gezamenlijk voor kiezen geen nieuw master-vervoersplan te laten maken voor het nieuwe boekjaar. Als Opdrachtgevers er voor kiezen wél een nieuw master-vervoersplan te laten maken dan geldt het volgende:
- Opdrachtgevers stellen voor 1 december een compleet overzicht van alle te plannen vervoersopdrachten beschikbaar aan Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer maakt van al deze vervoersopdrachten een nieuw, optimaal efficiënt, master-vervoersplan en levert dit plan op aan de Opdrachtgevers uiterlijk op 15 december.
- Opdrachtgevers beoordelen dit master-vervoersplan binnen 2 werkdagen en stellen het plan vast cq. geven aanwijzingen voor aanpassingen van het master-vervoersplan. In geval Opdrachtgevers aanpassing(en) verlangen verwerkt Opdrachtnemer deze aanpassingen vervolgens binnen 2 werkdagen. Opdrachtgevers stellen (vervolgens) het masterplan vast binnen 1 werkdag. Het master-vervoersplan wordt op deze manier altijd uiterlijk op 20 december vastgesteld.
- Gedurende de productie van het nieuwe master-vervoersplan loopt het vervoer gewoon door en worden nieuwe vervoersopdrachten in opdracht gegeven aan Opdrachtnemer. Deze moeten cf. de eisen in dit Bestek verwerkt worden in het bestaande vervoersplan. Na vaststelling van het master-vervoersplan (uiterlijk 20 december), moeten alle mutaties die in de periode 1-20 december door Opdrachtgevers in opdracht zijn gegeven aan Opdrachtnemer, verwerkt worden in het nieuwe master-vervoersplan. Mutaties die ná 20 december aan Opdrachtnemer in opdracht worden gegeven moeten cf. de eisen in dit Bestek worden verwerkt door Opdrachtnemer.
- Opdrachtgevers plannen de kennismaking tussen chauffeurs en reizigers in de eerste week van januari.
- Het master-vervoersplan wordt uitgevoerd vanaf de eerste maandag na de kerstvakantie;
- Tijdens de uitvoering van het Taxivervoer zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over wijzigingen in data van schoolvakanties, andere vaste vrije dagen per school/locatie en openingstijden. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen.

Mutaties in het vervoer (lopende het jaar)

Mutaties (nieuwe vervoersopdrachten) in het vervoer moeten binnen 5 werkdagen verwerkt zijn in de planning van het vervoer. De werkwijze is als volgt:

- Na vaststelling van het master-vervoersplan zullen er nieuwe Vervoersopdrachten verwerkt moeten worden. Het vervoersplan dat hierdoor ontstaat noemen we het uitvoeringsplan (master-vervoersplan + nieuwe vervoersopdrachten = uitvoeringsplan).
- Opdrachtgever stelt een vervoersopdracht op een geeft die in opdracht aan de Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever bepaalt aan welke Opdrachtnemer een vervoersopdracht in opdracht wordt gegeven. In beginsel wordt daarbij uitgegaan van het toewijzen van vervoersopdrachten op basis van de bestemming die in de vervoersopdracht wordt aangedaan, maar Opdrachtgever kan hier van afwijken (zonder consequenties);
- Opdrachtnemer is verplicht elke door Opdrachtgever in opdracht gegeven vervoersopdracht uit te voeren;
- Opdrachtnemer verwerkt elke nieuwe vervoersopdracht binnen 3 werkdagen in het Uitvoeringsplan;
- Tot de uitrol van de nieuwe functies van het data- en communicatieplatform van de Opdrachtgevers, stelt Opdrachtnemer het Uitvoeringsplan elke donderdag voor 14:00 uur beschikbaar aan Opdrachtgevers. Dit Uitvoeringsplan heeft in dit geval steeds betrekking op het vervoer van de aanstaande week (gerekend vanaf bedoelde donderdag). De "week" in het uitvoeringsplan begint daarbij altijd op maandag en eindigt op de daar op volgende zondag. Het Uitvoeringsplan moet aangeboden worden cf. het format zoals bijgevoegd in **bijlage O-2** en de toelichting daarop in **Bijlage O-3**.
- Na uitrol van de nieuwe functies van het data- en communicatieplatform van de Opdrachtgevers, is Opdrachtnemer er aan gehouden het Uitvoeringsplan dagelijks voor 22:00 uur te uploaden in het data-



en communicatieplatform van de opdrachtgevers. Daarvoor moet hetzelfde format (zoals bijgevoegd in **bijlage O-2** gebruikt worden. Ook hier geldt dat het Uitvoeringsplan altijd een weergave van het vervoer van 7 dagen moet zijn. In dit geval gaat het hierbij logischerwijs altijd om de 7 dagen volgend op de dag waarop Opdrachtnemer het plan upload op het data- en communicatieplatform van de Opdrachtgevers;

- Het Uitvoeringsplan moet, net als het master-vervoersplan, aansluiten bij de eisen en voorwaarden in dit Bestek en praktisch uitvoerbaar zijn.
- Opdrachtgever controleert de verwerking van alle vervoersopdrachten en kan aanwijzingen geven voor het aanpassen van het Uitvoeringsplan. Indien Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen geeft, is Opdrachtnemer gehouden die aanwijzingen op te volgen;
- Na goedkeuring van de verwerking van de vervoersopdrachten door Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer de Reiziger (telefonisch) binnen 24 uur op de hoogte van de verwerking van de vervoersopdracht.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uiterlijk 1 dag voor de opstart van het Taxivervoer kennisgemaakt wordt tussen chauffeur en Reiziger(s);