



PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE C

EUROPESE AANBESTEDING

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	- 3 -
1.1	<i>Algemeen</i>	- 3 -
1.2	<i>Doel van de aanbesteding</i>	- 3 -
1.3	<i>Aard, omvang en duur van de overeenkomst</i>	- 3 -
2	OMSCHRIJVING ACTIVITEITEN EN VOORWAARDEN	- 5 -
2.1	<i>Uitgangspunt voor contractmanagement kwalitatief</i>	- 5 -
2.2	<i>Uitgangspunt voor contractmanagement kwantitatief</i>	- 6 -
2.2.1	Volumes	- 6 -
2.2.2	Uitvoeringstijden van het vervoer	- 6 -
2.3	<i>Activiteiten contractmanagement</i>	- 6 -
2.3.1	Algemene activiteiten	- 6 -
2.3.2	Dagelijkse aansturing van het Vervoer	- 7 -
2.3.3	Dagelijkse aansturing specifiek Leerlingenvervoer	- 7 -
2.3.4	Overleg	- 9 -
2.4	<i>Reizigerstevredenheid</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4.1	Reizigerstevredenheid Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer	- 9 -
2.4.2	Reizigerstevredenheid Leerlingenvervoer	- 9 -
2.5	<i>Klachten</i>	- 10 -
2.6	<i>Data-analyse</i>	- 12 -
2.7	<i>Financiële zaken</i>	- 13 -
2.8	<i>Externe communicatie</i>	- 13 -
2.9	<i>Advisering</i>	- 14 -
2.10	<i>Opdrachten externen</i>	- 14 -
2.11	<i>Software en Informatiebeveiliging</i>	- 15 -
2.12	<i>Overige uitvoeringsvoorwaarden</i>	- 16 -
2.13	<i>Evaluatie van de prestaties en accountantscontrole jaarverslag</i>	- 16 -

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Programma van Eisen “Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Contractmanagement Bureau”. In dit Programma van Eisen staat de omschrijving van de uit te voeren opdracht. In de Aanbestedingsleidraad, staat de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de Inschrijvers en Inschrijvingen moeten voldoen.

De Opdrachtgever heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de openbare procedure om op deze wijze te komen tot een Overeenkomst voor de uitvoering van het contractmanagement in het kader van de “Regiotaxi Utrecht”. In totaal worden in het kader van ‘Regiotaxi Utrecht’ 5 Percelen Vervoer aanbesteed:

- Perceel 1: Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer van Utrecht Stad (de gemeente Utrecht en de provincie Utrecht);
- Perceel 2: Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en Leerlingenvervoer van Utrecht West (de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht, de gemeente Woerden en de provincie Utrecht);
- Perceel 3: Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en Leerlingenvervoer van regio Lekstroom (de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Vijfheerenlanden en de provincie Utrecht);
- Perceel 4: Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en Leerlingenvervoer van regio Zuidoost Utrecht (de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede, de gemeente Zeist en de provincie Utrecht);
- Perceel 5: Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer, eventueel uitgebreid met Leerlingenvervoer van de regio Eemland (de gemeente Amersfoort, de gemeente Baarn, de gemeente Bunschoten, de gemeente Leusden, de gemeente Soest, de gemeente Woudenberg en de provincie Utrecht).

1.2 Doel van de aanbesteding

Door middel van deze aanbesteding wil de Opdrachtgever het contractmanagement voor Regiotaxi Utrecht uitbesteden aan een organisatie die continu en kwalitatief bewaakt of de Vervoerders goed uitvoering geven aan de Overeenkomsten die met hen gesloten worden voor het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en voor sommige Percelen ook het Leerlingenvervoer. Opdrachtgever sluit voor het contractmanagement één overeenkomst met één organisatie.

1.3 Aard, omvang en duur van de overeenkomst

Voor de invulling van deze overeenkomst wordt een partner gezocht die de verbindende schakel is tussen Vervoerders enerzijds en de 22 gemeenten en de provincie Utrecht (samen Opdrachtgever) anderzijds. De gemeente Zeist treedt op als penvoerder namens Opdrachtgever.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

In essentie richt het contractmanagement zich op de volgende punten:

- Dagelijks management van de Vervoersovereenkomsten Regiotaxi Utrecht zodat de Vervoerders kwalitatief hoogwaardig Vervoer leveren voor de Reizigers;
- Het controleren en monitoren van:
 - de door de Vervoerders gerealiseerde kwaliteit en volumes van het Vervoer en de facturatie;
 - de wijze waarop de Vervoerders zich houden aan de aan hen gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten;
 - de wijze waarop de Vervoerders zich houden aan de dienstverlening die ze in hun offerte hebben aangegeven.
 - de reizigerstevredenheid.
- Het rapporteren aan Opdrachtgever.

De belangrijkste taken hierbij zijn:

1. Het fungeren als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever, Vervoerder(s) en Derden;
2. Beheertaken, administratietaken en het fungeren als aanspreekpunt voor de diensten die door Derden worden uitgevoerd/ geleverd (externe opdrachten);
3. Het vervaardigen van rapportages en adviesstukken, zoals: het jaarplan, managementrapportages, financiële rapportages zoals begroting, jaarverwachtingen, jaarverslag en rapportages over de klachtenadministratie;
4. Bewakingstaken: Factuurcontrole en het toezien op naleving van de eisen uit het Programma van Eisen Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer en het Programma van Eisen Leerlingenvervoer ten behoeve van een goede uitvoeringskwaliteit, klachtafhandeling en data-analyses (o.a.: onrechtmatig gebruik, no-show analyses, etc.);
5. Analyse en onderzoekstaken: Het analyseren van data, (laten) meten van de reizigerstevredenheid en het doen van verder en/of ander in het Kader van Regiotaxi Utrecht relevant onderzoek;
6. Klachtenbeheer: Het fungeren als Klachtenmeldpunt, ontwikkelen van een klachtenprocedure, het voeren van de klachtenadministratie (inrichting Klachtverwerkingssysteem) en het toezien op de juiste afhandeling van de klachten, analyses m.b.t. de uitvoering van het Vervoer aan de hand van de ingediende klachten etc.;

7. Zorgdragen voor een adequate communicatie omtrent het Vervoer per Regiotaxi Utrecht. Het gaat om het zorgdragen voor een goede communicatie met Reizigers via de website, voorlichtingsmateriaal, nieuwsbrieven en bijvoorbeeld het opstellen van pers- en nieuwsberichten namens Opdrachtgever;
8. Het ontwikkelen en behouden van expertise, kennis en deskundigheid, volgen van ontwikkelingen en sturen op innovatie binnen het regionaal mobiliteitsvraagstuk en het vervoer binnen het product Regiotaxi Utrecht in het bijzonder.

2 OMSCHRIJVING ACTIVITEITEN EN VOORWAARDEN

2.1 *Uitgangspunt voor contractmanagement kwalitatief*

Reizigerstevredenheid is voor Opdrachtgever erg belangrijk. Om dat te realiseren en te monitoren is goed contractmanagement op de Overeenkomsten voor de uitvoering van Regiotaxi Utrecht van cruciaal belang. De uitvoering van diverse taken op dat gebied moeten bijdragen aan het uiteindelijke doel: een zo hoog mogelijke reizigerstevredenheid tegen marktconforme kosten.

De Opdrachtgever heeft de volgende inhoudelijke doelstellingen voor het contractmanagement Regiotaxi Utrecht (hierna Contractmanagement Bureau):

1. Toezien op de uitvoering van de vervoersovereenkomsten, met als resultaat:

- Kwalitatief goed Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en Leerlingenvervoer ten gunste van de Reizigers.
- Continuïteitsborging van de vervoersdiensten.
- 'Ontzorging' van de Opdrachtgever op het gebied van contractmanagement in de breedste zin van het woord (dus: klachten, facturatie, managementrapportage, verstoring in de continuïteit (vb, faillissementen) etc..
- Een hoge mate van reizigerstevredenheid.
- Een Maatschappelijk Verantwoorde Inkoop (MVI) van het vervoer te realiseren op het gebied van duurzaamheid en SROI.
- Ruimte voor doorontwikkeling en innovatie van Regiotaxi Utrecht.
- Partnerschap tussen betrokken partijen: Opdrachtgever, Vervoerders en Contractmanagement Bureau.

2. Waarborgen van expertise en professionaliteit ten aanzien van:

- Inhoudelijk: Mobiliteit (vb. vraagafhankelijk vervoer, Routegebondenvervoer, aanvullend openbaar vervoer, vrijwilligersvervoer, mobiliteitsontwikkelingen).
- Inhoudelijk: Vervoerssector (vb. kostenontwikkeling en draagkracht Vervoerders, duurzaamheidsontwikkeling Vervoerder (waaronder van het wagenpark), ontwikkelingen taxibranche).
- Competentie: Analytisch (vb. analyse rittenbakken en duiding managementrapportage).
- Competentie: Projectleiding (vb. t.a.v. implementatie dienstverlening).
- Competentie: Administratieve afhandeling (vb. facturatie van het Vervoer).

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

2.2 *Uitgangspunt voor contractmanagement kwantitatief*

Het Regiotaxi Utrecht vervoerssysteem ziet er kwantitatief als volgt uit.

2.2.1 Volumes

Totaal aantal ritten 2022 per perceel Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer:

Perceel 1:	226.231
Perceel 2:	63.460
Perceel 3:	81.864
Perceel 4:	95.703
Perceel 5:	158.010

Zie voor de volumes van het LLV bijlage 2.

2.2.2 Uitvoeringstijden van het Vervoer

De openingstijden voor het Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer binnen Regiotaxi Utrecht zijn: Op zondag tot en met donderdag 6.30 uur tot 24.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 6.30 uur tot 01.00 uur en zolang als er Reizigers in het vervoerssysteem aanwezig zijn.

De openingstijden van het Leerlingenvervoer binnen Regiotaxi Utrecht zijn: van maandag tot en met vrijdag tussen 6.30 uur en 19.00 uur en ieder geval zoveel later als de laatste Leerling is afgezet op plaats van bestemming. Met uitzondering van het stagevervoer en jeugdhulpvervoer dat binnen het Leerlingenvervoer ook uitgevoerd kan worden buiten deze openingstijden en/of in het weekend.

Het Contractmanagement Bureau moet in geval van calamiteiten op deze openingstijden van Regiotaxi Utrecht bereikbaar zijn.

2.3 *Activiteiten Contractmanagement Bureau*

2.3.1 Algemene activiteiten

Het Contractmanagement Bureau is het aanspreekpunt voor Vervoerders, Opdrachtgever (waaronder ook de individuele gemeenten en de provincie Utrecht) en overige stakeholders daar waar het de uitvoering van het Vervoer per Regiotaxi Utrecht betreft. Daarnaast heeft het Contractmanagement Bureau een natuurlijke adviesfunctie. Dit houdt in, dat zij de kennis die zij bezit, door vertaalt naar haar Opdrachtgever. Dit doet zij op verschillende manieren. Voorbeelden zijn: ad hoc advies van specialisten voor specifieke vraagstukken, signaleren van relevante ontwikkelingen, uitbrengen van nieuwsbrieven en white papers, e.d.. De kennisoverdracht is een doorlopende activiteit gedurende en aansluitend op de reguliere werkzaamheden. Hiervoor kan het Contractmanagement Bureau geen extra kosten in rekening brengen. Daarnaast draagt het Contractmanagement Bureau bij aan een juiste, zorgvuldige implementatie vanaf 1-8-2024.

2.3.2 Dagelijkse aansturing van het Vervoer

Het Contractmanagement Bureau geeft invulling aan de dagelijkse aansturing van de Vervoerders. Dit betekent dat het Contractmanagement Bureau er op toeziet dat de Vervoerder(s) uitvoering geven aan de opdracht conform de door Opdrachtgever met hen gesloten Vervoersovereenkomsten.

Wanneer het Contractmanagement Bureau een verstoring in de nakoming van de Vervoersovereenkomst signaleert, spreekt hij de vervoerder hier direct op aan als de aard van de verstoring dat vereist. Is geen directe actie vereist, dan treedt het Contractmanagement Bureau eerst in overleg met Opdrachtgever. In beide situaties informeert het Contractmanagement Bureau de Opdrachtgever over de geconstateerde verstoring in de nakoming van de Vervoersovereenkomst.

Calamiteiten in het vervoer

Na Gunning stelt het Contractmanagement Bureau in afstemming met Vervoerders en Opdrachtgever een Calamiteitenprotocol op. Vervoerders treden met het Contractmanagement Bureau in overleg bij calamiteiten (bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden). Het Contractmanagement Bureau besluit op basis van dat overleg en op basis van het Calamiteitenprotocol vast of en hoe de uitvoering van Regiotaxi Utrecht wordt voortgezet. Alleen na overleg met het Contractmanagement Bureau kan een Vervoerder het Vervoer volledig stilleggen (volledige stop). Wanneer het Vervoer per Regiotaxi Utrecht wordt stilgelegd informeert het Contractmanagement de Opdrachtgever. Het Contractmanagement Bureau beslist op basis van het protocol of marges rondom stiptheid en omrijden worden verbreed in geval van een calamiteit.

Loosmeldingen

Wanneer een Reiziger herhaaldelijk Loosmeldingen veroorzaakt neemt het Contractmanagement Bureau contact op met deze Reiziger. Als dit nog eens gebeurt stuurt het Contractmanagement Bureau Reiziger een waarschuwingsbrief. Het Contractmanagement Bureau levert Opdrachtgever een maandelijkse rapportage omtrent Loosmeldingen. Hierover worden afspraken gemaakt tijdens de implementatie.

2.3.3 Dagelijkse aansturing specifiek voor het Leerlingenvervoer

Voor het Leerlingenvervoer zijn er specifieke eisen voor het contractmanagement voorafgaand en gedurende een schooljaar.

Voorafgaand aan het schooljaar

- Opdrachtgever verstrekt ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie aan het Contractmanagement Bureau. Het Contractmanagement Bureau speelt deze gegevens voor alle gemeenten door aan Vervoerder en houdt regie: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, verschillende adressen op verschillende dagen, contactgegevens ouders/verzorgers, reisdagen) etc.
- De Vervoerder verstrekt het Contractmanagement Bureau uiterlijk vier weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) ritplanning. Het Contractmanagement Bureau toetst de ritplanning op toepassing van de eisen, volledigheid en op een logische ritindeling.

- De Vervoerder informeert de ouders/verzorgers van de Leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar per email over relevante kenmerken van de geplande ritten. De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal: het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de Leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de Vervoerder bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde Ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
- Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar maakt de chauffeur persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de Leerlingen.
- Het Contractmanagement Bureau en de Vervoerder maken een informatiefolder waarin onder andere de spelregels van het Leerlingenvervoer en contactgegevens worden opgenomen. De Vervoerder is verantwoordelijk voor het drukken en verstrekken van de folder.

Gedurende het schooljaar

- Opdrachtgever meldt een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar aan bij de Vervoerder en meldt dit gelijktijdig bij het Contractmanagement Bureau.
- De Vervoerder verwerkt deze mutatie in de ritplanning en stuurt de ritplanning binnen 1 dag voor goedkeuring naar het Contractmanagement Bureau.
- Na ontvangst van de goedkeuring van het Contractmanagement Bureau op de gewijzigde ritplanning, zorgt de Vervoerder ervoor dat het Leerlingenvervoer van de nieuwe Leerling zo snel mogelijk start en uiterlijk binnen 3 doordeweekse werkdagen.
- Gedurende het schooljaar informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via (Whats)App bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
- Bij ziekte van de chauffeur informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via (Whats)App. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de Leerling wordt opgehaald.
- Bij structurele wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe Leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en Leerlingen.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoeren Leerlingen. In het kader van de privacywetgeving dient de Vervoerder ervoor te zorgen dat zorgvuldig wordt omgegaan met deze lijst.
- Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de Vervoerder zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school/jeugdhulplocatie en Contractmanagement Bureau).
- De Vervoerder zorgt ervoor dat ieder voertuig dat wordt ingezet voor het Leerlingenvervoer van de Opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de Leerlingen de regels in de taxi weer.

- De Vervoerder bemiddelt, indien nodig, bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers en Leerling.
- De Vervoerder en/of chauffeur maakt geen individuele afspraken met ouders/verzorgers en/of Leerling over de invulling van het Leerlingenvervoer.
- Via één tool dienen Vervoerder, Contractmanagement Bureau en gemeente kennis te kunnen nemen van wijzigingen.

2.3.4 Overleg

Het Contractmanagement Bureau onderhoudt per Perceel structureel periodiek overleg met de betreffende Vervoerder en Opdrachtgever. Dit structurele overleg vindt ten minste één keer kwartaal plaats en zoveel vaker als nodig. Dit overleg heeft als uiteindelijke doel de kwaliteit van het Vervoer en dus expliciet de kwaliteit van de dienstverlening richting de Reizigers van Regiotaxi Utrecht op hoog niveau te houden en kosten beheersbaar.

Het Contractmanagement Bureau laat zich op verzoek van Opdrachtgever ook passend vertegenwoordigen in andere overleggen.

2.4 Reizigerstevredenheid

Opdrachtgever vindt reizigerstevredenheid belangrijk en wil hier actief op monitoren en sturen. Als Contractmanagement Bureau bent u verantwoordelijk voor de uitvoering van de reizigerstevredenheidsonderzoeken Regiotaxi Utrecht en de acties die daaruit volgen evenals rapportering aan de Opdrachtgever. Hieronder leest u voor de verschillende Vervoersonderdelen welke onderzoeken in het kader van de reizigerstevredenheid moeten worden uitgevoerd en wat daarin van u wordt verwacht.

2.4.1 Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer

Eén keer per half jaar wordt onder de Reizigers een algemeen digitaal en/of schriftelijk Reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd op de verschillende onderdelen van de dienstverlening (op tijd rijden, snelheid van opnemen van de telefoon, bejegening door de chauffeur, kwaliteit voertuigen etc). Daarnaast wordt na het eerste kwartaal en na het derde kwartaal van een kalenderjaar de Reizigerstevredenheid gemeten door middel van telefonische enquêtes. Continu wordt de Reizigerstevredenheid gemeten via de App.

De kosten die met de uitvoering van deze onderzoeken gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de Reizigerstevredenheidsonderzoeken. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze onderzoeken en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Op deze manier houden Opdrachtgever, de Vervoerders en het Contractmanagement Bureau de voortgang van de kwaliteit van het systeem goed in het zicht.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

Als uit de continue meting via de App en/of de telefonische enquêtes blijkt dat de Reizigerstevredenheid naar het oordeel van de Opdrachtgever te wensen over laat, treedt het Contractmanagement Bureau hierover in overleg met de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het Contractmanagement Bureau aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de Reizigerstevredenheid te verbeteren.

Opdrachtgever vindt dat de eindscore Reizigerstevredenheid bij het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer minimaal een 7 moet zijn.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat (ondanks eventuele getroffen maatregelen na een tegenvallende de uitkomst van de telefonische enquêtes in kwartaal 1 of 3 en/of de continue kwaliteitsmeting per App) de Reizigerstevredenheid lager dan een 6 als eindscore heeft of het aantal gegronde en aan de Vervoerder toe te rekenen klachten meer dan 2 gegronde klachten per 1000 uitgevoerde ritten is, dan kan een malus van 3% over de maandfactuur worden opgelegd.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de eindscore hoger is dan een 8, wordt een bonus van 2% over de maandfactuur toegekend.

Bij de percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de Reizigerstevredenheid dus apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken.

2.4.2 Leerlingenvervoer

Eén keer per half jaar wordt onder de ouders/ verzorgers een algemeen digitaal reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd om op verschillende onderdelen van de dienstverlening (op tijd rijden, individuele verblijfstijd in het voertuig, beleving en kwaliteit in de uitvoering, de bejegening en dienstverlening door de chauffeur, verwerkingstijd van mutaties, communicatie met de vervoerder etc.) de ervaren tevredenheid van de Leerlingen te meten. Daarnaast wordt na het eerste kwartaal en na het derde kwartaal van een kalenderjaar de reizigerstevredenheid gemeten door middel van telefonische enquêtes.

De kosten die met de uitvoering van deze onderzoeken gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de reizigerstevredenheidsonderzoeken. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze onderzoeken en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Op deze manier houden Opdrachtgever, de Vervoerders en het Contractmanagement Bureau de voortgang van de kwaliteit van het systeem goed in het zicht.

Als uit de telefonische enquêtes blijkt dat de reizigerstevredenheid naar het oordeel van de Opdrachtgever te wensen over laat, treedt het Contractmanagement Bureau hierover in overleg met

de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het Contractmanagement Bureau aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de reizigerstevredenheid te verbeteren.

Opdrachtgever vindt dat de eindscore reizigerstevredenheid bij het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer minimaal een 7 moet zijn.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat (ondanks eventuele getroffen maatregelen na de uitkomst van tegenvallende de telefonische enquêtes in kwartaal 1 of 3) de reizigerstevredenheid lager dan een 6 als eindscore heeft of het aantal gegronde en aan de Vervoerder toe te rekenen klachten meer dan 2 gegronde klachten per 1000 uitgevoerde ritten is, dan kan een malus van 3% over de maandfactuur worden opgelegd.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de eindscore hoger is dan een 7,5, wordt een bonus van 2% over de maandfactuur toegekend.

Bij de percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de reizigerstevredenheid dus apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken.

2.5 Klachten

Het Contractmanagement Bureau is voor Reizigers van Regiotaxi Utrecht het centrale meldpunt voor klachten. Reizigers moeten klachten per telefoon, per app, per website en e-mail kunnen indienen. Telefonisch moeten klachten gemeld kunnen worden op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Opdrachtgever stelt hiervoor een apart telefoonnummer voor het Wmo-vervoer en OV-vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds beschikbaar.

Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor de aanname van klachten, het doorzetten van klachten naar de betreffende partij (Vervoerder/gemeenten/provincie), de klachtregistratie/-administratie en het toezien op een juiste afhandeling van klachten. Ook is het toepassen van een bonus/malus naar aanleiding van klachten, een taak van het Contractmanagement Bureau.

Het Contractmanagement Bureau dient voor deze taken een klachtenprocedure op te stellen en voor een Klachtverwerkingssysteem te zorgen die voor geautoriseerde partijen toegankelijk is.

Opdrachtgever wil Realtime inzicht hebben in de klachtenadministratie en door het Contractmanagement Bureau actief geïnformeerd worden over het aantal klachten en de status van afhandeling. Het Contractmanagement Bureau levert maandelijks een klachtenrapportage bij Opdrachtgever aan.

Wanneer klachten niet conform de eisen van de Overeenkomst worden afgehandeld dan acteert het Contractmanagement Bureau hierop richting Vervoerder of Opdrachtgever.

2.6 Data-analyse

Het Contractmanagement bureau is verantwoordelijk voor het maken van rapportages inzake de verschillende soorten vervoer op zowel kwalitatief als kwantitatieve gronden.

Opdrachtgever is en blijft eigenaar van de data

Per type vervoer: Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer, leerlingenvoer en jeugdhulpvervoer Contractmanagementbureau moet een data-protocol opstellen in overleg met Vervoerder en Opdrachtgever.

CB zorgt voor een managementtool/Dashboard waar elke gemeente en provincie toegang tot krijgen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van het Contractmanagementbureau.

Contractmanagementbureau moet elk kwartaal actief een managementrapportage opstellen en van toelichting voorzien en eventuele adviezen richting Opdrachtgever. De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen ritaantallen, stiptheid, aantal personen, reizigerscategorie, indicaties, informatie over de terugbelservice, boekingsmethode, hulpmiddelen, informatie over het spreiden van ritten. Na gunning wordt in overleg met opdrachtgever de exacte lijst samengesteld.

Het Contractmanagement bureau is verantwoordelijk voor de inkoop van het datasysteem. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden een maal per jaar doorbelast aan de Opdrachtgever.

Contractmanagement bureau, Vervoerder en Opdrachtgevers sluiten verwerkersovereenkomst

Mogelijkheid opnemen om hier later nog zaken aan toe te voegen/ wijzigingen in aan te brengen.

Dagelijks worden alle datagegevens verwerkt in een systeem van waaruit vervolgens maandelijks de managementrapportages gegenereerd worden. In juli wordt aanvullend een uitgebreide halfjaarrapportage gemaakt en in januari / februari een jaarrapportage.

Voor het Leerlingenvervoer wordt in augustus een jaarreportage gemaakt en in januari een halfjaar reportage.

Opdrachtgever heeft real-time toegang tot de data en ontvangt maandelijks een gedetailleerd overzicht van de data. De rapportage is flexibel en door de Opdrachtgever naar verschillende niveaus (bijvoorbeeld: totaal Regiotaxi Utrecht, of perceelniveau og gemeente) aan te passen. Naast de kwantitatieve data, wordt er door het contractmanagement aan de managementrapportage een kwalitatieve toelichting toegevoegd. Hierin worden opvallende zaken vanuit de data uitgelicht en geduid. Tevens worden de bijzonderheden in de uitvoering hierin opgenomen.

Ten behoeve van kwaliteitsbewaking voert het Contractmanagement Bureau continu data-analyses uit. Analyses ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de Vervoerder worden doorlopend uitgevoerd. Ook vindt er een analyse van de ingediende klachten plaats.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

Indien individuele opdrachtgevers vragen hebben met betrekking tot Regiotaxi Utrecht dan worden deze ook door het Contractmanagement Bureau uitgezocht en afgehandeld.

Naast het Contractmanagement Bureau heeft ook de Opdrachtgever (ook elke deelnemende gemeente en provincie Utrecht) volledig toegang tot de beschikbare data (volledige rechten), waardoor ze indien gewenst ook zelf, onafhankelijk van het Contractmanagement Bureau, data-analyses kan uitvoeren.

2.7 Financiële zaken

Het Contractmanagement Bureau voert het financieel beheer van Regiotaxi Utrecht uit.

Facturatie vervoerskosten

Opdrachtgever bekostigt het Vervoer door middel van bevoorschotting. Hieronder volgt een beschrijving van het facturatieproces.

Vervoerder stuurt maandelijks aan elke deelnemende gemeente en provincie Utrecht een factuur voor voorschotbetaling van 80% van de geschatte vervoerskosten per maand per Vervoersonderdeel gebaseerd op historische gegevens. Op basis van deze factuur betalen gemeenten en provincie Utrecht maandelijks een voorschot van 80% aan de Vervoerder.

Het Contractmanagement Bureau ontvangt elk kwartaal per Vervoersperceel van de Vervoerder per deelnemende gemeente en provincie Utrecht een concept factuur van de gerealiseerde vervoerskosten per Vervoersonderdeel per maand in dat kwartaal, ten behoeve van de factuurcontrole.

Het Contractmanagement Bureau voert op basis hiervan factuurcontrole uit en stelt per deelnemende gemeente/ provincie een eindafrekening op over het betreffende kwartaal per Vervoersonderdeel per maand. Het Contractmanagement Bureau informeert de Vervoerder en de deelnemende gemeenten/ provincie Utrecht over de uitkomsten van de factuurcontrole en de te verrekenen bedragen. Deze bedragen worden na elk kwartaal met de eerstvolgende voorschotbetaling van elke gemeente/ provincie Utrecht per Vervoersonderdeel verrekend.

Eventuele bonussen en malussen worden door het Contractmanagement Bureau in afstemming met Opdrachtgever vastgesteld en eveneens verrekend met de eerstvolgende voorschotbetaling(en).

Het Contractmanagement Bureau stelt in afstemming met Opdrachtgever en Vervoerders na gunning een format op voor de factuur ten behoeve van de voorschotbetaling, een format voor de factuur per kwartaal gebaseerd op de realisatie per Vervoersonderdeel per maand in dat kwartaal per gemeente/provincie en een format voor de eindafrekening per kwartaal.

Facturatie kosten contractmanagement

Het Contractmanagement Bureau brengt maandelijks de kosten voor de uitvoering van het contractmanagement in rekening bij elke deelnemende gemeente en provincie Utrecht, op basis van

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

afspraken die zij hierover met elkaar hebben gemaakt. Opdrachtgever stelt na gunning in overleg met het Contractmanagement Bureau een format voor deze facturatie op.

Kostenbewaking

Het Contractmanagement Bureau bewaakt de uitputting van de begrote budgetten van Opdrachtgever voor de uitvoering van Regiotaxi Utrecht en signaleert en informeert Opdrachtgever tijdig over substantiële afwijkingen tussen prognose en realisatie.

2.8 Externe communicatie

De Vervoerders zijn verantwoordelijk voor een goede, toegankelijke en heldere communicatie over het Vervoer dat zij bieden richting alle Reizigers en relevante betrokkenen.

Het Contractmanagement Bureau is qua externe communicatie verantwoordelijk voor:

- het ontwikkelen en beheren van een goed werkende en toegankelijke website Regiotaxi Utrecht (content, vindbaarheid, lay-out, toegankelijkheid etc.).
Het Contractmanagement Bureau is 'in the lead', maar stemt hierin af met Vervoerders en Opdrachtgever. Kosten komen na vooraf verkregen goedkeuring van Opdrachtgever, voor rekening van Opdrachtgever. De website is eigendom van de Opdrachtgever.
- een goede PR van Regiotaxi Utrecht (opstellen van persberichten, berichtgeving op social media etc). Het Contractmanagement Bureau is 'in the lead', maar stemt hierin af met Vervoerders en Opdrachtgever. Kosten komen na vooraf verkregen goedkeuring van Opdrachtgever, voor rekening van Opdrachtgever.
- het bewaken van het gebruik van de huisstijl van Regiotaxi Utrecht door de Vervoerders in al hun communicatiemateriaal.
- het toezien op een goede onderlinge afstemming tussen Vervoerders op het gebied van communicatie uitingen.

Na gunning bepalen Opdrachtgever, Contractmanagement Bureau en Vervoerders via welke route persberichten worden verspreid en bij wie het woordvoerderschap wordt belegd.

2.9 Advisering

Het Contractmanagement Bureau dient Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd te adviseren. Daarbij gaat het om advisering over aan het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en Leerlingenvervoer gerelateerde zaken, zoals bijvoorbeeld het actualiseren van het vervoersreglement, evalueren of aanpassen van (lokale) regelingen, maar ook bijvoorbeeld vraagstukken over de mogelijkheden tot integratie met andere Doelgroepen of vervoersstromen.

2.10 Opdrachten externen

Opdrachtverstrekking (van deelopdrachten) en betaling van de leveringen en diensten wordt uitgevoerd door het Contractmanagement Bureau binnen de kaders van de door Opdrachtgever vastgestelde begroting. Wijzigingen in deze opdrachten worden pas doorgevoerd na afstemming en schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om (optioneel) aanvullende consultancydiensten af te roepen bij het Contractmanagement Bureau. Voor deze diensten wordt voorafgaande een offerte opgevraagd. Het Contractmanagement brengt offerte uit binnen de randvoorwaarden (uurtarieven, betalingstermijn, algemene voorwaarden e.d.) van de Overeenkomst. Na akkoord op de offerte worden de diensten conform de overeengekomen voorwaarden schriftelijk in opdracht gegeven.

Vervoerspas Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer

Alle Wmo-reizigers zijn in het bezit van een geldige Wmo-Vervoerspas. Deze passen worden aangevraagd door de gemeente en geleverd door een door het Contractmanagement Bureau daarvoor aangewezen partij. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een Wmo-Vervoerspas. Voor een nieuwe Wmo-reiziger geldt dat de eenmalige aanschafkosten van de Wmo-Vervoerspas en de verzending daarvan voor rekening van de Wmo-reiziger zijn.

Bij verlies- en of diefstal dient een nieuwe pas verstrekt te worden aan de Wmo-reiziger. Ook de kosten daarvan, zijn voor rekening van de Wmo-reiziger. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor het innen en de administratieve afwerking richting Wmo-reiziger.

Een Wmo-reiziger mag zonder Wmo-vervoerspas niet reizen. De Opdrachtgever en de Vervoerder benadrukken bij deze Reizigers dat zij hun pas mee moeten nemen. Ook worden zij er op gewezen dat ze gevraagd kunnen worden dat ze hun identiteitsbewijs kunnen tonen.

Voor OV-Vangnetreizigers is een Vervoerspas niet verplicht maar wel gewenst uit efficiencyoverwegingen. OV-Vangnetreizigers kunnen deze pas aanvragen bij het Contractmanagement Bureau. Dit bureau is ook verantwoordelijk voor het innen van de eenmalige bijdrage en de administratieve afwerking richting de OV-Vangnetreiziger. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een OV-Vangnetvervoerspas.

De Vervoerpas van Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers is voorzien van het Regiotaxi Utrecht-logo, naam Reiziger, pasnummer, telefoonnummer ritreservering, telefoonnummer klantenservice en telefoonnummer klachtenmeldpunt. De magneetstrip op de Vervoerspas wordt gebruikt voor de registratie en vastlegging van de rit- en Reizigersgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit. Tijdens de implementatie waarborgen het Contractmanagement Bureau en de Vervoerder door overleg en testen dat de uitgegeven passen compatibel zijn met hun uitleessysteem. Bij de gunningcriteria wordt de Vervoerder gevraagd om aan te geven hoe het uitlezen verder wordt ontwikkeld.

Als onderdeel van de implementatie krijgen alle actieve pashouders een nieuwe Vervoerspas toegestuurd waarbij het Contractmanagement Bureau de verzending en het maken van deze passen organiseert. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

2.11 Software en Informatiebeveiliging

Het Contractmanagement Bureau gaat:

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

- met Opdrachtgever en de Vervoerder in overleg over de te gebruiken software.
- is verantwoordelijk voor het onderhoud van de software.
- is verantwoordelijk voor een passend niveau van informatiebeveiliging. Dit betreft beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de data in de beschikbaar gestelde software en de veiligheid van verbindingen voor dataoverdracht (zoals tussen de beschikbare gestelde softwareprogramma's en programma's van Derden).

Afspraken en verantwoordelijkheden omtrent het delen van bijzondere persoonsgegevens tussen Opdrachtgever, Vervoerder en Contractmanagement Bureau worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

2.12 Overige uitvoeringsvoorwaarden

Hieronder volgt een opsomming van overige eisen die worden gesteld aan de uitvoering van het contractmanagement Regiotaxi Utrecht.

- De medewerkers van het Contractmanagement Bureau die worden ingezet op de opdracht kunnen zich zowel schriftelijke als mondelinge uitdrukken in de Nederlandse taal.
- Het Contractmanagement Bureau is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor de Opdrachtgever. In bijzondere situaties en bij calamiteiten wordt de bereikbaarheid op verzoek van de Opdrachtgever uitgebreid. Het Contractmanagement Bureau heeft de mogelijkheid om binnen een werkdag haar bereikbaarheid op te schalen naar het vereiste niveau.
- Het Contractmanagement Bureau stelt zich in kennis van de (wettelijke) verplichtingen die op de Opdrachtgever rust. Wanneer het Contractmanagement Bureau handelt namens de Opdrachtgever wordt er binnen de kaders van deze (wettelijke) verplichtingen geacteerd.
- De Opdrachtgever gaat ervan uit dat gedurende de contractperiode het aanspreekpunt van het Contractmanagement Bureau voor deze opdracht zoveel mogelijk gelijk blijft.
- Het is aan het Contractmanagement Bureau om het kwaliteitsniveau te bewaken en er ook voor te zorgen dat er een goede overdracht plaatsvindt indien er een wijziging in het team is. De Opdrachtgever ondervindt geen last van eventuele wijzigingen. Bij wijziging van de vaste betrokkenen treedt het Contractmanagement Bureau vóóraf in contact met Opdrachtgever. Indien een vaste betrokkenen wordt vervangen, draagt het Contractmanagement Bureau er zorg voor dat zijn of haar vervanger de opdracht op het vereiste niveau kan uitvoeren. De Opdrachtgever heeft het recht om in voorkomende gevallen, mits er duidelijk zwaarwegende en aannemelijk gemaakte redenen voor zijn, van het Contractmanagement Bureau te verlangen vaste betrokkenen te vervangen.

2.13 Evaluatie van de prestaties en accountantscontrole jaarverslag

Het Contractmanagement Bureau en Opdrachtgever evalueren zo vaak als nodig maar minimaal jaarlijks de door het Contractmanagement Bureau geleverde prestaties op de volgende punten (niet uitputtend):

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 CONTRACTMANAGEMENT BUREAU

- Tevredenheid van de Opdrachtgever over de uitvoering van het contractmanagement en het handelen van het Contractmanagement Bureau in brede zin;
- Het managen van de informatie over de reizigerstevredenheid;
- Snelheid en kwaliteit van de klachtafhandeling;
- Het sturen op reductie van klachten/onder bepaald peil houden van klachten door Vervoerder corrigerende maatregelen te laten nemen en hierop toe te zien;
- Het aantal en de kwaliteit van verbetervoorstellen van het Contractmanagement om de kwaliteit van Regiotaxi Utrecht te verbeteren;
- Mate van betrokkenheid van de Opdrachtgever bij door het Contractmanagement Bureau ingediende verbetervoorstellen voor Regiotaxi Utrecht;
- Realisatie van de dienstverlening en uitvoering van het contractmanagement Regiotaxi Utrecht binnen de vastgestelde begroting;
- Correctheid inzetten van een bonus/malus;
- Kwaliteit van de uitvoering van het Vervoer waar het Contractmanagement invloed op kan hebben.

In geval van verbeterpunten worden deze opgenomen in het evaluatieverslag. Ten aanzien van verbeterpunten maakt het Contractmanagement Bureau binnen twee weken na het evaluatiemoment een plan van aanpak. De Opdrachtgever bepaalt of het plan van aanpak voldoende realistisch, meetbaar, concreet en tijdsgebonden is opgesteld. Dit plan van aanpak wordt na akkoord door het Contractmanagement uitgevoerd binnen zes weken en Opdrachtgever monitort dit.

Het niet, niet tijdig of niet volledig uitvoeren van het plan van aanpak kan er toe leiden dat het Contractmanagement Bureau in gebreke is. De jaarlijkse evaluatie is eveneens van invloed op het al dan niet lichten van de verlengingsopties.

Het Contractmanagement Bureau overlegt jaarlijks een door een accountant goedgekeurde jaarrekening. Het controleprotocol wordt binnen 12 maanden na opdrachtverstrekking op aangeven van het Contractmanagement Bureau vastgesteld door de Opdrachtgever. Het Contractmanagement Bureau blijft ten aanzien van de accountantscontrole binnen een tolerantieniveau van 1%.