

Programma van Eisen

Regietaken routevervoer

m.i.v. 1 januari 2023



Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
1.1	OPDRACHTGEVER EN AANSPEEKPUNT	4
1.2	VERVOERSYSTEEM VERSIS.....	4
1.3	SCOPE VAN DE OPDRACHT.....	6
1.4	ONTWIKKELINGEN GEDURENDE DE LOOPTIJD	6
2	VERVOERSVRAGEN EN HET VERVOERPLAN.....	8
2.1	CLIËNTREGISTRATIESYSTEEM (CRS)	8
2.2	ROUTEPLANNINGSSOFTWARE	8
2.3	ALGEMENE TAKEN VAN DE OPDRACHTNEMER.....	9
2.4	VERVOERPLANCYCLUS	10
2.4.1	<i>Werkwijze bij elk nieuw vervoerplan.....</i>	<i>10</i>
2.4.2	<i>Tussentijdse mutaties op en monitoring van het vervoerplan</i>	<i>11</i>
2.5	TOEDELEN AAN VERVOERDERS	12
2.5.1	<i>Toedelen van routes aan basispunten.....</i>	<i>12</i>
2.5.2	<i>Toedelen van ritten aan het vraagafhankelijk vervoer</i>	<i>12</i>
2.6	TOEZIEN OP KENNISMAKING VAN DE CHAUFFEUR	12
2.7	INCIDENTEN EN ONGEWENST GEDRAG VAN REIZIGERS	13
2.8	BEREKENING FACTUURBEDRAGEN VERVOERDERS	13
3	OPERATIONELE REGIE.....	15
3.1	ALGEMEEN	15
3.2	COMMUNICATIE MET DE VOERTUIGEN	15
3.3	BEREIKBAARHEID	16
3.3.1	<i>Telefonische bereikbaarheid voor (ouders/verzorgers van) reizigers.....</i>	<i>16</i>
3.3.2	<i>Bereikbaarheid per e-mail voor (ouders/verzorgers van) reizigers</i>	<i>17</i>
3.3.3	<i>Bereikbaarheid voor vervoerders</i>	<i>17</i>
3.3.4	<i>Bereikbaarheid voor gemeenten en beheerbureau.....</i>	<i>18</i>
3.4	REIZIGERSPORTAAL EN MOBIELE APP	18
3.5	MONITORING VERVOERDERS	18
3.5.1	<i>Ondersteuning bij contractmanagement.....</i>	<i>18</i>
3.5.2	<i>Uitvoeringsoverleg</i>	<i>19</i>
3.5.3	<i>Vervoerders- en opdrachtgeversportaal</i>	<i>19</i>
3.5.4	<i>Chauffeursportaal</i>	<i>19</i>
3.6	VOORLICHTINGSBIJEENKOMSTEN CHAUFFEURS	20
4	DATALEVERING.....	20
4.1	ALGEMENE EISEN AAN DE SYSTEMEN EN DE OVERDRACHT	20
4.2	MOMENTEN VAN DATALEVERING	21
4.3	ELEMENTEN IN DE DATALEVERING.....	21
4.4	DATA- EN EXPORTPROTOCOL	22
4.5	GPS-TOELEVERING.....	22
4.6	OVERSCHRIJVING VAN GEGEVENS, NIET-DATA RITTEN EN FOUTEN.....	22
4.6.1	<i>Overschrijven van gegevens.....</i>	<i>22</i>

4.6.2	<i>Geen data-uitwisseling en afhandelen van fouten in de automatische communicatie</i>	23
4.7	ACCEPTATIETEST	23
4.8	OVERDRACHT VAN OPGESLAGEN DATA	23
5	KLACHTEN	24
6	FINANCIEEL	26
6.1	VERGOEDING	26
6.2	BOETEREGELING	26
6.2.1	<i>Algemene boeteregeling</i>	26
6.2.2	<i>Specifieke boetes</i>	27
6.3	EXTERNE BEOORDELING	27
6.4	ACCOUNTANTSCONTROLE	27
7	OVERIG	29
7.1	IMPLEMENTATIE	29
7.1.1	<i>Implementatieplan</i>	29
7.1.2	<i>Audit</i>	29
7.1.3	<i>Overleg</i>	29
7.2	PERSONEEL	30
7.2.1	<i>Projectleider</i>	30
7.2.2	<i>Medewerkers die contact hebben met (ouders/verzorgers van) reizigers</i>	30
7.3	DATA EN PRIVACY	31
7.4	ONDERAANNEMING	32

Bijlagen:

- A. Planning routevervoer (momentopname juni 2022)
- B. Huidige spelregelkaart routevervoer en afspraken met gemeenten.
- C. Incidentenprotocol.
- D. Programma van Eisen uitvoering routevervoer basispunt 7 t/m 11.

1 Inleiding

De aanbesteding heeft tot doel om één partij te selecteren die de regietaken op zich neemt voor het routevervoer binnen vervoersysteem Versis (hierna: 'de regisseur'). De implementatieperiode start direct na gunning. De huidige regisseur vervult zijn opdracht tot en met 31 december 2022. Vanaf 1 januari 2023 neemt de nieuwe regisseur die rol over.

Deze aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen. De opdracht betreft een dienstverlening met een logische samenhang en afhankelijkheid die zich leent voor één perceel.

Bij publicatie van dit document maken er ongeveer 800 reizigers gebruik van dit routevervoer, de meeste daarvan zijn leerlingen die reizen op alle schooldagen. Het vervoer zelf wordt uitgevoerd door verschillende vervoerders, met wie zes afzonderlijke contracten zijn gesloten.

1.1 Opdrachtgever en aanspreekpunt

De Gemeenschappelijke Regeling Regio Rivierenland (hierna: Regio Rivierenland) treedt op als opdrachtgever richting uitvoerende partijen. Zij doet dat bij de start van het contract namens de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel en West Betuwe. Het beheerbureau van Versis, ondergebracht bij Regio Rivierenland, is het eerste aanspreekpunt.

Tijdens de looptijd van het contract kan sprake zijn van het toe- of uittreden van gemeenten namens wie opdrachtgever optreedt en van wie er routevervoer in Versis is ondergebracht. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer in dat geval tijdig op de hoogte.

1.2 Vervoersysteem Versis

Versis is de naam van het regionale systeem voor doelgroepenvervoer in de regio Rivierenland. Binnen Versis kunnen verschillende vormen van vervoer worden georganiseerd.

Verschillende doelgroepen maken gebruik van Versis. Het gaat altijd om ritten waarvoor een gemeente opdracht heeft gegeven dan wel om ritten die een reiziger zelf boekt omdat die reiziger hiervoor toestemming heeft van een gemeente. Voor iedere doelgroep kunnen verschillende vervoervoorwaarden en systeemkenmerken (spelregels) gelden.

Versis kent twee vervoerkundige vormen van het vervoer:

- **Routevervoer:** dit is vervoer met een vast karakter tussen een woonadres/opstapplaats en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling, werkvoorziening) en vice versa. Dit vervoer (ook wel groepsvervoer genoemd) vindt veelal plaats op vaste tijden en in een vaste regelmaat. De ritplanning wordt vooraf gemaakt door de regisseur (de opdrachtnemer van deze aanbesteding) en de samenstelling van de passagiers is veelal vast. Een route heeft in principe ook een vaste chauffeur.
- **Vraagafhankelijk vervoer:** dit is vervoer op afroep. De reiziger kan tot kort van te voren een rit reserveren. Het vervoer kenmerkt zich door flexibiliteit op het gebied van combinaties in het vervoer, in te zetten chauffeurs en

aankomst- en vertrektijden binnen bepaalde marges van stiptheid en reistijden. De opdrachtnemer van dit vervoer plant voortdurend dynamisch. Dit vervoer valt niet onder dit contract.

De vervoerkundige kenmerken van een rit en de (on)mogelijkheden van de reiziger bepalen of een rit wordt uitgevoerd in het vraagafhankelijk vervoer of in het routevervoer. Er zijn reizigers die via het routevervoer worden aangemeld, maar waarbij de ritten worden uitgevoerd in het vraagafhankelijk vervoer. De opdrachtgever bepaalt na gunning de kaders voor toedeling van ritten aan het vraagafhankelijk of het routevervoer en deze kaders kunnen in de loop van de contractduur door de opdrachtgever worden gewijzigd.

Bij de start van de opdracht (op 1 januari 2023) bestaat het routevervoer van Versis uit het leerlingenvervoer van de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, West Betuwe en Tiel. Ook is er voor de genoemde vijf gemeenten de mogelijkheid (op individueel niveau) om jeugdvervoer te laten uitvoeren via het routevervoer van Versis. Er is op 1 januari 2023 sprake van zes percelen (basispunten) voor de uitvoering:

- Basispunt 6 Tiel (treinstation Tiel: Stationsplein 1, 4001 CP te Tiel).
Aanbesteed in 2018. Looptijd tot en met 31-7-2023.
Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.
In het najaar van 2022 vindt een aanbesteding plaats om het vervoer van dit basispunt vanaf 1-8-2023 te continueren.
- Basispunt 7 Haaften (het adres Vredeplein 1, 4175 HA Haaften).
Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.
Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.
- Basispunt 8 Culemborg (treinstation Culemborg: Stationsweg 11, 4101NG Culemborg).
Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.
Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.
- Basispunt 9 Geldermalsen (treinstation Geldermalsen: Genteldijk 5, 4191LD Geldermalsen).
Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.
Opdrachtnemer: Munckhof Taxi BV en met Juijn BV als onderaannemer voor een deel van het vervoer.
- Basispunt 10 Kesteren (treinstation Kesteren: Stationsstraat 40, 4041CV Kesteren).
Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.
Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.
- Basispunt 11 Maurik (het adres Sterappelhof 7, 4021VC Maurik).
Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.
Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.

Voor de duidelijkheid: het adres van elk basispunt is een virtueel gegeven. Het wordt gebruikt voor het toedelen van routes en voor de afrekening met de vervoerders. Meer hierover vindt u in de Programma's van Eisen voor het routevervoer (bijlage D).

1.3 Scope van de opdracht

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de regie over het routevervoer vanaf 1 januari 2023. Op die datum neemt de opdrachtnemer de taken over van de huidige regisseur¹. De organisatorische opzet blijft daarbij vergelijkbaar, namelijk: de regisseur voert de regietaken uit en er zijn meerdere percelen voor de uitvoering van het vervoer. De vervoerders leveren vervoercapaciteit en zorgen voor de uitvoering van de ritten onder dagelijkse aansturing van de regisseur.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- verwerking van vervoeraanvragen, opstellen concept vervoerplan, verwerken mutaties, doorgeven ritopdrachten aan vervoerders, berekenen omzet vervoerders (hoofdstuk 2);
- operationele regie (dagelijkse aansturing voertuigen, telefonische contacten met reizigers, mobiele app) en ondersteunen opdrachtgever bij contractmanagement (hoofdstuk 3)
- (door)leveren van data over de uitvoering (hoofdstuk 4);
- klachtenafhandeling (hoofdstuk 5).

Door het uitvoeren van deze taken is zij samen met de vervoerders verantwoordelijk voor de kwaliteit van het vervoer. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor strategische/tactische marktcommunicatie zoals de website en folders, positionering van Versis zoals vormgeving van huisstijl, naamgeving en nieuwsbrief.

De verschillende onderdelen van de opdracht staan beschreven in dit Programma van Eisen. Bij sommige eisen is specifiek aangegeven op welke wijze aan deze eisen dient te worden voldaan.

In bijlage A is de huidige planning van het routevervoer opgenomen (geanonimiseerd).

Het vraagafhankelijk vervoer en het aansturen van die voertuigen maakt geen onderdeel uit van deze opdracht. Dat vervoer is namelijk ondergebracht in een all-in contract (waarbij ritaanname, regie en uitvoering aan één contractpartij zijn gegund). Wel moet de opdrachtnemer een beperkt aantal specifieke ritten vanuit het routevervoer kunnen doorzetten naar de partij die het vraagafhankelijk vervoer verzorgt zodat de uitvoering van die ritten daar plaatsvindt. Naar verwachting zal het (voornamelijk) gaan om ritten met één of enkele reiziger(s) en op bijzondere tijdstippen zoals midden op de dag, in de avond of in het weekend als het routevervoer normaal gesproken niet actief is. Het gaat dan bovendien over ritten waarbij geen vaste chauffeur vereist is. De exacte kaders hiervoor worden na gunning door de opdrachtgever bepaald.

1.4 Ontwikkelingen gedurende de looptijd

De opdrachtgever streeft naar het gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen en een efficiënt doelgroepenvervoer. Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is voor de opdrachtgever en de gemeenten van groot belang. De opdrachtnemer moet de doelen van de opdrachtgever en de gemeenten ten volle nastreven in al haar handelen, ongeacht het effect op vervoersvolumes. De uitvoering van het routevervoer gebeurt op basis van verordeningen en beleidsregels die per gemeente kunnen verschillen. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de wetgeving en het beleid ten aanzien van het vervoer gedurende de looptijd kan wijzigen met als mogelijk gevolg dat de omvang of de aard van de opdracht hierdoor verandert zoals ook de

¹ Momenteel wordt de regieopdracht uitgevoerd door de combinatie Noot Touringcar Ede BV / Regiecentraal BV.

reikwijdte van het vervoer en de financieringsbron. De Inschrijver dient aan wijzigingen in wetgeving en beleid zijn medewerking te verlenen. Het staat de gemeenten vrij om (vrijwilligers)initiatieven waarbij de samenleving of omgeving van de client zelf het vervoer organiseert toe te staan.

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen. Veel uitvoeringskaders zijn binnen Versis voor alle reizigers gelijk, maar gemeenten hebben vrijheid om daarvan lokaal of individueel af te wijken. Tijdens de looptijd van het contract kan bijvoorbeeld sprake zijn van het toe-, uittreden of wijzigen van:

- deelnemende gemeenten of andere opdrachtgevers (er bestaat de mogelijkheid dat gedurende de contractperiode één of meerdere omliggende gemeenten of andere organisaties met vervoeropdrachten voor hun vervoer (gedeeltelijk) gebruik gaan maken van Versis);
- vervoerssoorten (denk hierbij naast leerlingen- en jeugdvervoer bijvoorbeeld maar niet uitsluitend aan vervoer ten behoeve van (andere) dagbehandelingszorg, naschoolse opvang en beschermd werk);
- basispunten (het aantal, de ligging ervan en de gecontracteerde uitvoerende partijen).

Ook kan de wijze van toedeling van ritten aan vraagafhankelijk dan wel routevervoer wijzigen en de spelregels rond het vervoer. Opdrachtnemer werkt mee aan eventuele wijzigingen. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer ervan op de hoogte als dit aan de orde komt.

De opdrachtgever kan aanvullende taken aan de opdrachtnemer opdragen en/of aanvullende diensten bij de opdrachtnemer afnemen, ook wanneer deze niet zijn omschreven in dit document maar wel passen binnen de rol van de opdrachtnemer in het totale vervoersysteem Versis. De opdrachtgever kan ook taken of diensten die wel zijn omschreven, niet langer afnemen. Omstandigheden en ontwikkelingen gedurende de looptijd van het contract kunnen hier aanleiding voor geven. Hieruit kunnen aanvullende financiële afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voortvloeien. De opdrachtgever heeft daarnaast de mogelijkheid om naar redelijkheid en billijkheid aanvullende of gewijzigde afspraken met de opdrachtnemer te maken in gevallen waarin zich onverwachte en vooraf niet te voorzien gebeurtenissen voordoen / hebben voorgedaan.

2 Vervoersvragen en het vervoerplan

Kenmerkend voor het routevervoer is dat de meeste ritopdrachten voor langere periode vastliggen en veelal een vast patroon hebben (tijdstip en bestemming). Vervoeropdrachten van gemeenten worden verwerkt tot een routeplanning die voldoet aan de spelregels voor het vervoer. De routeplanning komt tot stand door een samenwerking tussen opdrachtgever en -nemer. Verderop in dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de rol- en taakverdeling eruit ziet.

Er wordt gebruik gemaakt van een cliëntregistratiesysteem en van routeplanningssoftware om dit te faciliteren. De eisen aan (het gebruik van) de systemen wordt in dit hoofdstuk beschreven.

2.1 Cliëntregistratiesysteem (CRS)

Opdrachtgever voorziet in een cliëntregistratiesysteem (CRS). Dit is één centrale database waarin gemeente vervoeropdrachten geven. Als basis voor het vervoerplan gelden de vervoeropdrachten die gemeenten vastleggen in het CRS. In het CRS staan de noodzakelijke gegevens van de reizigers zoals NAW-gegevens, de kaders en soms ook de details van het vervoer waar de gemeente toestemming voor heeft gegeven. Het kan gaan om vervoersschema's inclusief starttijd/eindtijd van de activiteit en vervoerdagen (dit geldt voor de meeste reizigers). Maar het kan ook gaan om de kaders waarbinnen specifieke reizigers/verzorgers zelf ritten kunnen aanvragen zoals bijvoorbeeld toegestane dagen en adressen.

Daarnaast zorgt de opdrachtnemer ervoor dat gemeenten en het beheerbureau in het CRS altijd de actuele status kunnen zien van de vervoeraanvragen (in behandeling, verwerkt, niet verwerkt), de planning van opdrachtnemer (ritplanning richting vervoerders) en de uitvoering van de ritten. Opdrachtnemer dient hiertoe de noodzakelijke gegevens aan te leveren en te verwerken in het CRS. Hierbij moet een werkwijze worden aangehouden die erop gericht is dat de informatie in het CRS zonder vertraging aanwezig is en geen fouten bevat.

De gegevens in het CRS zijn dus leidend voor het inplannen en het uitvoeren van vervoer.

2.2 Routeplanningssoftware

Opdrachtnemer stelt routeplanningssoftware ter beschikking. Daarin wordt de routeplanning gemaakt en vastgelegd. De software voldoet aan de volgende eisen.

- Er kan automatisch een efficiënt vervoerplan mee worden samengesteld op basis van parameters voor de planning van de routes.
- Planningen kunnen handmatig worden aangepast of gemaakt.
- Vanuit de software wordt informatie gecommuniceerd met het chauffeursportaal, het vervoerdersportaal en de boordcomputers.
- Vertegenwoordigers van zowel opdrachtnemer als het beheerbureau hebben middels een persoonlijk login toegang tot de routeplanningssoftware.

Opdrachtnemer zorgt voor de technische aansluiting tussen de routeplanningssoftware en het cliëntregistratiesysteem.

2.3 Algemene taken van de opdrachtnemer

De taken van opdrachtnemer ten aanzien van de routeplanning in het kort:

- neemt aanmeldingen, mutaties en afmeldingen voor vervoer in behandeling;
- beantwoordt vragen van gemeenten, reizigers en ouders/verzorgers over de routeplanning;
- stuurt nieuw aangemelde reizigers zowel per e-mail als per post een informatiepakket² toe;
- communiceert (proactief en rechtstreeks) met de reiziger of ouders/verzorgers zowel per e-mail als per post over de details³ van het ingeplande vervoer;
- communiceert op adequate wijze rechtstreeks en namens de opdrachtgever met de vervoerders over de planning, waarbij bij de tussentijdse start van een nieuwe route altijd overleg plaatsvindt over de startdatum;
- communicatie proactief met gemeenten als de startdatum van een nieuwe route niet binnen de gevraagde termijn kan worden gerealiseerd;
- communiceert verder proactief met het beheerbureau als bij het organiseren van het gevraagde vervoer anderszins problemen (zijn) ontstaan of als er op grote schaal niet binnen gevraagde termijnen kan worden geleverd.
- inventariseert de begin- en eindtijden van scholen en instellingen (zo vaak als nodig), alsook de relevante vakantieperioden per instelling/school en dagen met bijzondere lestijden.
- zorgt ervoor dat bijzondere kenmerken van de reiziger/route worden doorgegeven aan de vervoerder(s) inclusief of er een vaste chauffeur vereist is;

Opdrachtnemer zorgt er voor dat gemeenten en het beheerbureau één of twee eerste aanspreekpunten met vaste vervangers hebben, die op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar zijn.

Opdrachtnemer neemt een onafhankelijke en onpartijdige houding aan bij het uitvoeren van zijn taken.

² Het informatiepakket voor nieuwe reizigers bestaat uit een overzicht van de belangrijkste spelregels en praktische informatie over het vervoer. Opdrachtgever en -nemer stellen na de gunning het informatiepakket samen. Verzendkosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

³ Opdrachtnemer zorgt er voor dat (ouder(s)/verzorger(s) van) de reizigers uiterlijk vijf werkdagen voor de start van een nieuw vervoerplan geïnformeerd zijn over de uitvoeringspraktijk zoals ophaaltijdstip, bestemming, het tijdstip van afzetten op de woonlocatie, informatie over de vaste chauffeur (indien van toepassing), locatie eventuele opstapplaats indien de opdrachtgever er voor kiest dat hiermee wordt gewerkt, mobiele app, telefoonnummers waarop de centrale bereikbaar is, de klachtenregeling en een samenvatting van de spelregels van het vervoer. De huidige spelregelkaart is ter informatie opgenomen in bijlage B. Opdrachtgever en -nemer bespreken na gunning of een update wenselijk is. Verzendkosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

2.4 Vervoerplancyclus

In het routevervoer van Versis bestaat een doorlopende mogelijkheid voor het aanmelden, afmelden en wijzigen van de gegevens in het CRS. Omdat we reizigers continuïteit willen bieden (zoals een vaste chauffeur en zo veel mogelijk vaste samenstelling van de route) maar omdat daarnaast ook een efficiënt vervoerplan van belang is wordt er gewerkt met een vervoerplancyclus.

Dit houdt in dat het vervoerplan minimaal 1 en maximaal 3 keer per jaar als geheel wordt herzien. Tussendoor worden ook wijzigingen doorgevoerd maar deze wijzigingen zijn beperkt tot het toevoegen van nieuwe reizigers in bestaande routes en/of het op beperkte schaal wijzigen van de routesamenstelling. Zoals bijvoorbeeld naar aanleiding van tussentijdse aan- of afmeldingen die zo spoedig mogelijk in werking moeten treden of naar aanleiding van problemen in de uitvoering van een vervoerplan.

2.4.1 Werkwijze bij elk nieuw vervoerplan

Minimaal 1 en maximaal 3 keer per jaar wordt een nieuw vervoerplan gemaakt. Hierbij is er de mogelijkheid om grootschalige aanpassingen door te voeren in de samenstelling van de routes. Opdrachtgever bepaalt na gunning wanneer nieuwe vervoerplannen ingaan en stemt hierover af met de opdrachtnemer. Voor leerlingenvervoer geldt dat er in ieder geval bij de start van een schooljaar een nieuwe vervoerplan ingaat (vervoerplan x.1) en daarnaast op maximaal 2 andere momenten gedurende het jaar (vervoerplan x.2 en x.3) zoals bijvoorbeeld met de kerstvakantie.

Uiterlijk 10 dagen of⁴ 1 maand voor de ingangsdatum van een nieuw vervoerplan stelt opdrachtnemer een concept vervoerplan op. Opdrachtnemer maakt daarbij gebruik van de planningsoftware, werkt met reële ophaal- en afzettijden per reiziger in de juiste volgorde en houdt hierbij rekening met de spelregels⁵ die de opdrachtgever aanreikt. Bij het maken van het concept vervoerplan streeft opdrachtnemer verder naar een zo efficiënt mogelijke inzet van voertuigen. Daarnaast is realiseren van voorspelbaarheid voor reizigers, het kunnen bieden van de vaste chauffeur en zo kort mogelijke reistijden voor individuele reizigers van belang. Ook houdt zij rekening met keuzes die gemaakt zijn bij eerdere vervoerplannen. Het concept vervoerplan is een uitvoerbaar plan dat aan alle eisen en wensen voldoet binnen de uitgangspunten over bijvoorbeeld maximale reistijden en wachttijden.

Het concept vervoerplan wordt door opdrachtnemer aan opdrachtgever (vertegenwoordiger van het beheerbureau Versis) toegestuurd en vervolgens besproken tijdens een vergadering. Opdrachtnemer licht hierbij de gemaakte keuzes op hoofdlijnen toe en legt eventueel openstaande keuzes voor aan de opdrachtgever. Opdrachtnemer agendeert hierbij in ieder geval proactief:

- mogelijkheden om tegen (geringe) meerkosten een oplossing te kiezen die voor de reizigers (veel) prettiger is;
- combineren van specifieke reizigers, waarbij die combinatie voorheen tot problemen heeft geleid in een route;
- individuele gevallen waarbij wordt afgeweken van de basisafspraken (of als dit is overwogen);
- individuele gevallen waarbij sprake is van een reistijd van meer dan 60 minuten enkele reis;
- individuele gevallen waarbij de geplande reistijd meer dan 2x de rechtstreekse reistijd is;

⁴ Bij de start van een nieuw vervoerplan bij start schooljaar 1 maand, in andere gevallen 10 dagen.

⁵ De huidige afspraken met gemeenten zijn ter informatie opgenomen in bijlage B. Deze kunnen per gemeente verschillen. Tijdens de implementatieperiode werken opdrachtgever en -nemer aan een (nieuw) vervoerreglement voor het routevervoer. Het vervoerreglement is een handleiding voor alle betrokkenen binnen Versis routevervoer waarin staat wat reizigers mogen verwachten en wat van reizigers mag worden verwacht. Opdrachtgever voert hierbij de eindredactie.

- bijzondere aanwijzingen die een gemeente heeft gegeven bij een specifieke cliënt waardoor is afgeweken van de (basis)spelregels;
- bestemmingen ver buiten de regio en/of inefficiënte ritten die zich lenen om te combineren met omliggende regio's;
- routes die in het voorgaande vervoerplan extra aandacht vroegen;
- bijzonderheden of 'twijfelgevallen' bij de toedeling aan basepoints (zie 2.5.1);
- ritten die in aanmerking komen om te worden toebedeeld voor uitvoering binnen het vraagafhankelijk vervoer (zie 2.5.2);
- overige zaken die overleg met gemeenten of een meer strategische keuze vergen.

Opdrachtgever (beheerbureau Versis) neemt tijdens de vergadering of spoedig hierna beslissingen (ook over 'twijfelgevallen') en overlegt eventueel met gemeenten over de te maken keuzes.

Opdrachtgever kan er voor kiezen om het proces voor een nieuwe vervoerplan (behalve die bij de start van een nieuwe schooljaar voor het leerlingenvervoer) slechts te doorlopen als onderzoek, maar op basis van de bevindingen te besluiten om geen totale vernieuwing door te voeren. Bijvoorbeeld omdat er weinig kansen worden gezien voor verbetering.

Bijzonderheid bij start van de opdracht

Per 1 januari 2023 neemt de opdrachtnemer de regietaken over het routevervoer over van de partij die tot dat moment de opdracht voor de regie over het routevervoer uitvoert. Het schooljaar 2022/2023 loopt op dat moment door (na de kerstvakantie). De staande planning van het routevervoer zoals deze bestaat op 31 december 2022 zal per 1 januari 2023 niet wijzigen c.q. de oude planning wordt overgenomen door de nieuwe regisseur. Dit is gebaseerd op de wens om geen onnodige veranderingen door te voeren voor reizigers (leerlingen). Eventuele individuele nieuwe aanmeldingen (of afmeldingen) worden uiteraard wel doorgevoerd.

2.4.2 Tussentijdse mutaties op en monitoring van het vervoerplan

De Opdrachtnemer verwerkt kortlopende mutaties zoals ziek- en beter meldingen en definitieve afmeldingen in de routeplanning. Daarnaast verwerkt de Opdrachtnemer tussentijdse aanmeldingen van nieuwe reizigers door ze zo veel mogelijk in bestaande routes bij te plaatsen. Opdrachtnemer overlegt met de opdrachtgever (vertegenwoordiger van het beheerbureau) in de volgende gevallen:

- als er bij individuele gevallen wordt afgeweken van de basisafspraken (of als dit wordt overwogen);
- als een gemeente bijzondere aanwijzingen heeft gegeven bij een specifieke cliënt met gevolgen voor de planning;
- ritten die in aanmerking komen om te worden toebedeeld voor uitvoering binnen het vraagafhankelijk vervoer (zie 2.5.2);
- als er individuele gevallen ontstaan waarbij sprake is van een reistijd van meer dan 60 minuten enkele reis;
- individuele gevallen waarbij de geplande reistijd meer dan 2x de rechtstreekse reistijd is;

Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het bewaken van een realistische planning in het lopende vervoerplan. Dit houdt in dat zij de planning en de werkelijk gerealiseerde aankomst- en vertrektijden regelmatig met elkaar vergelijkt en noodzakelijke acties onderneemt als deze van elkaar afwijken. Dit draagt bij aan zowel de voorspelbaarheid voor reizigers als vervoerders en aan de juistheid van de vergoeding aan vervoerders.

Opdrachtnemer signaleert tot slot mogelijke vergissingen die door gemeenten gemaakt zijn bij de gegevens in het CRS. Na gunning worden er werkafspraken gemaakt over de rol van de opdrachtnemer in het kunnen nemen van beslissingen in de uitvoering, bijvoorbeeld als er sprake is van fouten of kennelijke vergissingen in het CRS.

2.5 Toedelen aan vervoerders

2.5.1 Toedelen van routes aan basispunten

In het routevervoer van Versis wordt gewerkt met zogenaamde basispunten (basepoints). Dit is een locatie die wordt gehanteerd als administratief startpunt van een dienst en van waaruit vervoercapaciteit wordt ingeroosterd en ingezet. Een basispunt heeft de volgende functies:

- Het verdelen van de benodigde vervoercapaciteit over de percelen.
- Berekening van de inzetijd en -kilometers en daarmee de vergoeding voor vervoerders.

Voor een gedetailleerde beschrijving hiervan verwijzen wij naar het bestek van dit vervoer (bijlage D).

Bij het samenstellen van het vervoerplan worden routes door opdrachtnemer toebedeeld aan basispunten. Bij de keuze voor een basispunt is het minimaliseren van de te vergoeden tijd en afstand doorslaggevend. De toedeling verandert in principe niet totdat er eventueel sprake is van een herziening van het vervoerplan als geheel (zoals omschreven in 2.4).

2.5.2 Toedelen van ritten aan het vraagafhankelijk vervoer

Opdrachtnemer moet nader te bepalen ritten toedelen aan de opdrachtnemer van het contract voor vraagafhankelijk vervoer van Versis (per 1 januari 2023 is dit de combinatie DVG Regie / Personenvervoer Midden Nederland) en deze ritten daar “inschieten” voor uitvoering ervan binnen dat contract. Opdrachtnemer moet hiertoe communiceren met de systemen van Taxsys/BS en APS.

Het gaat dan over ritten waarbij geen vaste chauffeur en geen vaste route vereist is. Naar verwachting zal het (voornamelijk) gaan om ritten van leerlingen, jeugdigen etc. op tijden die afwijken van de reguliere routevervoertijden. De werkwijze wordt na gunning in overleg tussen opdrachtgever- en -nemer en in samenwerking met de opdrachtnemer van het vraagafhankelijk vervoer verder uitgewerkt en maakt dan onderdeel uit van de opdracht.

2.6 Toe zien op kennismaking van de chauffeur

Opdrachtnemer maakt met vervoerders werkafspraken over de kennismaking tussen chauffeur en (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger en ziet erop toe dat deze persoonlijke kennismaking, die een verantwoordelijkheid van de vervoerder is, bij de start van een nieuw schooljaar en lopende het schooljaar steeds op tijd plaatsvindt.

Hiertoe verzorgt opdrachtnemer ook kennismakingsformulieren. Deze worden door de chauffeur en (ouders/verzoorgers van) de reizigers ingevuld tijdens de kennismaking. Er is ruimte voor controle van de reeds bekende gegevens en bijzonderheden ten aanzien van de reiziger in het vervoer. Het formulier wordt ook gebruikt als verantwoording van het kennismaken.

2.7 Incidenten en ongewenst gedrag van reizigers

Het kan voorkomen dat er incidenten plaatsvinden in het vervoer die te maken hebben met gedrag (bijvoorbeeld pesterijen tussen leerlingen). Het oplossen van dergelijke problemen vraagt om een afgestemde werkwijze waarbij de regisseur, het beheerbureau, de gemeente, de chauffeur/vervoerder, ouders/verzorgers en/of de school een rol spelen.

De rolverdeling tussen partijen en te volgen stappen worden na gunning verder ingevuld. Ten opzichte van de huidige situatie is dit een herziening. Ter informatie is de huidige versie van het incidentenprotocol wel in bijlage C opgenomen.

Opdrachtgever heeft de wens dat binnen het systeem van Versis dergelijke situaties zo snel en adequaat mogelijk worden opgelost. Bij voorkeur met een oplossing 'in de route' en niet door routes te veranderen. Opdrachtgever heeft als wens dat er een prominente (ontzorgende en coördinerende) rol komt voor de regisseur (de opdrachtnemer). Zowel om proactief te sturen op het voorkomen van incidenten en ongewenst gedrag als in het oplossen ervan. In de offertefase kan de opdrachtnemer in haar plan van aanpak beschrijven hoe zij ingaat op deze wens.

2.8 Berekening factuurbedragen vervoerders

Opdrachtnemer berekent maandelijks de factuurbedragen voor de vervoerders. De berekening is gebaseerd op:

- de eisen uit het Programma van Eisen Vervoer (zie bijlage D);
- de planning van de routes waarbij opdrachtnemer er voor moet zorgen dat er sprake is van reële geplande inzetijd in relatie tot de betaalde inzetijd;
- theoretische berekening inzetijd van en naar het basispunt;
- actuele tarieven, welke door de opdrachtgever vooraf zijn goedgekeurd;
- aanvullende vergoedingen zoals toeslagen, welke geautomatiseerd worden berekend;
- boetes zoals bij niet stipte dienstaanvang, welke zo veel mogelijk geautomatiseerd worden toegepast;
- vergoedingen voor het gebruik van een veerpont in de route.

Opdrachtnemer levert ter onderbouwing hiervan een bestand dat ten minste de volgende gegevens bevat:

- datum van de dienst;
- basispunt;
- vervoerder
- dienst-ID
- chauffeursnummer;
- kenteken;
- specificatie van de kilometers en de tijden die worden vergoed voor de dienst o.b.v. de geplande begin- en eindtijd en de adressen die worden aangedaan;
- gehanteerde tarieven;
- berekende totale tijd en kilometers en bijbehorende vergoeding;
- opgelegde boetes en aanvullende vergoedingen of opslagen en de informatie die hieraan ten grondslag ligt (basis van de realisaties door de vervoerder);

Daarnaast levert de opdrachtnemer maandelijks achteraf een bestand op met hierin de geplande ritten waarvoor opdracht is gegeven aan de vervoerders. In dit bestand wordt in een regel per rit gespecificeerd welke ritopdracht aan de vervoerder is gegeven met hierin een uniek client-ID.

Opdrachtnemer stelt ongeveer de 10e werkdag van de maand volgend op de maand waarover de afrekening betrekking heeft de concept afrekening en het bestand met onderbouwing beschikbaar aan zowel de opdrachtgever via het opdrachtgeversportaal als aan de vervoerders via het vervoerdersportaal. Nadat de vervoerders ongeveer 5 werkdagen de tijd krijgen voor controle verwerkt opdrachtnemer de opmerkingen in ongeveer 3 werkdagen waarna de afrekening definitief is.

Zowel de conceptversie als definitieve versie worden als download beschikbaar gesteld in een in Excel te openen bestand aan de vervoerders via het vervoerdersportaal en aan de opdrachtgever via het opdrachtgeversportaal.

3 Operationele regie

3.1 Algemeen

Opdrachtnemer is belast met de dagelijkse operationele regie. Zij monitort actief de uitvoering, is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van gemeenten, reizigers, ouders/verzorgers en vervoerders. Zij beantwoordt vragen over de uitvoering van het vervoer en neemt indien nodig (eerste) beslissingen om calamiteiten in de uitvoering van het vervoer op te lossen. Hiertoe behoort:

- Voortdurend monitoren van de status van de ritten tijdens de uitvoering ervan.
- Bij onvoorziene vertragingen en calamiteiten de planning aanpassen.
- Adequaaf informeren van de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger in geval van vertragingen en calamiteiten. Proactief contact opnemen met reizigers als (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven. Hiertoe behoort ook het informeren over een nieuwe verwachte vertrek- of aankomsttijd.
- Telefonisch te woord staan van de (ouder(s)/verzorger(s) van de) reiziger die vragen heeft/hebben over bijvoorbeeld de verwacht voorrijdtijd van het voertuig.
- Bij calamiteiten in het routevervoer direct contact opnemen met de desbetreffende ophaallocaties, de ouder(s)/verzorger(s)/begeleider(s) van de desbetreffende reiziger(s) en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n).
- Uitvoeren van de taken zoals benoemd voor de regiecentrale bij incidenten en ongewenst gedrag (zie 2.7). Opdrachtnemer moet ten minste een logboek bijhouden waarin meldingen van wangedrag worden geregistreerd.
- Gestructureerd rapporteren, controleren en analyseren van loosmeldingen, het ondernemen van acties om toekomstige loosmeldingen zo veel mogelijk te voorkomen en het analyseren van langdurig zieke/afgemelde reizigers. Dit heeft tot doel om onnodige vervoerkosten zoals inzetijd en kilometers zo veel als mogelijk te voorkomen.

Opdrachtnemer richt een 'centrale' in waarin deze taken uitgevoerd worden.

De opdrachtgever hecht er waarde aan dat Versis de afzender is van alle communicatie die de opdrachtnemer doet bij de uitvoering van haar taken in het kader van deze opdracht. In alle operationele communicatie zorgt opdrachtnemer er voor dat de afzender Versis is. Dit wil zeggen dat de eigen naam van de onderneming niet wordt gebruikt wanneer met klanten van Versis wordt gecommuniceerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de begroeting aan de telefoon, voor de e-mailhandtekening en ook het afzenderadres van e-mails.

3.2 Communicatie met de voertuigen

Vanuit de planningssoftware worden de voertuigen van vervoerders aangestuurd. De chauffeur logt daartoe met de boordcomputer (BCT) rechtstreeks in bij opdrachtnemer, dat wil zeggen dat een tussenstation via de centrale van een vervoerder niet aan de orde is en ook niet is toegestaan.

De volgende eisen gelden:

- De centrale staat continu in contact met de beschikbare voertuigen binnen het systeem via de BCT's van de vervoerders. Statusmeldingen tussen voertuigen en centrale worden geautomatiseerd uitgewisseld en bewaard.
- Opdrachtnemer moet statusmeldingen van voertuigen in haar systeem verwerken en gebruiken in het kader van actuele reisinformatie;
- Opdrachtnemer moet koppeling met Cabman boordcomputers ondersteunen. Als er aanpassingen nodig zijn aan de zijde van de vervoerder(s) om te voldoen aan de systemen van opdrachtnemer, dan komen deze kosten voor rekening van opdrachtnemer. De opdrachtgever beoordeelt of hiervan sprake is;
- Ziekmeldingen/afmeldingen die (telefonisch of via de app of het reizigersportaal) binnenkomen nádat de rit al is toebedeeld aan het voertuig worden op een adequate manier verwerkt in de communicatie met de voertuigen, zodat de chauffeur hier alsnog direct van op de hoogte wordt gebracht.
- De centrale is tenminste bemenst en bereikbaar vanaf 30 minuten voorafgaand aan start van de eerste rit tot en met zo lang er voertuigen in het systeem reizigers vervoeren.

Opdrachtnemer organiseert minimaal vier weken voor de exploitatiestart een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen de vervoerders en opdrachtnemer volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens, namen van de chauffeur en hun telefoonnummers dienen op dat moment bij de opdrachtgever bekend te zijn. De opdrachtnemer ziet er op toe dat dit gebeurt.

Opdrachtnemer:

- legt bij alle ritten geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-positie, statusmeldingen vast conform het dataprotocol;
- zorgt er voor dat alle geregistreerde data uit de planningssoftware uit de BCT's permanent in een actuele back-up worden opgeslagen en stelt deze ter beschikking aan de opdrachtgever.

3.3 Bereikbaarheid

3.3.1 Telefonische bereikbaarheid voor (ouders/verzorgers van) reizigers

De opdrachtnemer maakt gebruik van een callcenter waarmee invulling wordt gegeven aan de telefonische bereikbaarheid voor (ouders/verzorgers van) reizigers van het routevervoer. Het callcenter voor het routevervoer is bereikbaar op het nummer 088 – 655 77 65 tenzij de opdrachtgever anders besluit. Opdrachtnemer is verplicht om het nummer alleen tijdens de looptijd van de overeenkomst te gebruiken. Alleen na instemming van de opdrachtgever mag de opdrachtnemer aanvullende telefoonnummers in gebruik nemen. De opdrachtnemer draagt alle gebruikskosten. Na het aflopen van de opdracht draagt zij gebruikte telefoonnummer(s) over aan de opdrachtgever en/of een volgende opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zij telefonisch zonder restrictie bereikbaar is vanaf alle vaste en mobiele aansluitingen, ook vanuit het buitenland, en dat de gesprekskosten voor de reiziger niet meer bedragen dan de reguliere gebruikerskosten van het telefoonabonnement van de beller zonder extra kosten.

De centrale dient voor reizigers bereikbaar te zijn vanaf 30 minuten voor aanvang van de eerste rit tot minimaal 18:30 uur tot zo laat als noodzakelijk is in verband met nog te vervoeren reizigers. De gemiddelde wachttijd per gesprek bedraagt elke kalendermaand niet meer dan 30 seconden. Bij maximaal 1% van de gesprekken per kalendermaand mag de wachttijd langer zijn dan 300 seconden. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het moment waarop het persoonlijke contact met een medewerker aanvangt. Wordt

gebruik gemaakt van een keuzemenu, dan gaat de wachttijd in op het moment dat de reiziger een keuze heeft gemaakt in het keuzemenu.

De opdrachtnemer dient de opdrachtgever middels een portaal realtime inzicht te geven in de prestaties van het callcenter. Tevens dient de opdrachtgever uit dit portaal rapportages te kunnen genereren over het gebruik van het keuzemenu, wachttijden zoals hierboven omschreven en gesprekstijden.

De eisen aan de (opleiding van) medewerkers die telefonisch contact onderhouden met (ouders/verzorgers van) reizigers staan beschreven in 7.2.2.

Eisen aan het VOIP-platform

Het callcenter dient te beschikken over VOIP-platform waarop de inkomende gesprekken binnenkomen. Alle kosten voor het inrichten en onderhouden van dit platform gedurende de gehele contractperiode zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het is toegestaan een eenvoudig keuzemenu met maximaal 3 opties te hanteren en het systeem biedt de mogelijkheid om op verzoek van de opdrachtgever (tijdelijk) een (specifieke) informatieboodschap af te spelen. De reiziger krijgt (direct na keuzemenu en/of informatieboodschap) een callcentermedewerker aan de lijn.

Opnemen van gesprekken

Alle inkomende gesprekken moeten door opdrachtnemer digitaal worden opgenomen en bewaard. Dit dient er toe om eventuele klachten of geschillen altijd herleidbaar te maken en om kwaliteitscontroles uit te voeren.

Opdrachtnemer benoemt het opnemen van gesprekken voorafgaand aan of bij de start van alle inkomende gesprekken. De opnamen worden gedurende maximaal drie maanden bewaard, daarna worden deze automatisch of binnen 3 werkdagen verwijderd, tenzij een concrete klacht of geschil op dat moment nog niet is afgehandeld.

De opdrachtgever krijgt geluidsbestanden c.q. opnamen onverwijld van de opdrachtnemer toegestuurd als hier om wordt gevraagd door opdrachtgever. Eventuele voorwaarden hierbij moeten doeltreffend en niet beperkend zijn. De opdrachtgever is gerechtigd om geluidsopnamen zelf te beluisteren in het kader van kwaliteitscontrole. Ook is zij gerechtigd om deze te laten horen aan leden van de klachtencommissie in het kader van de behandeling van de (vervolg)klacht. Opdrachtgever deelt geluidsopnamen slechts met externe partijen indien hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Het leveren van een transcript kan de verplichting om een geluidsbestand te leveren niet vervangen.

3.3.2 Bereikbaarheid per e-mail voor (ouders/verzorgers van) reizigers

(Ouders/verzorgers van) reizigers, gemeenten en het beheerbureau kunnen per e-mail contact opnemen met opdrachtnemer voor vragen en overleg over het vervoer. Naar (ouders/verzorgers van) de reiziger geldt een richtlijn van beantwoording binnen 4 uur op werkdagen overdag.

Na opdrachtverlening worden nadere afspraken gemaakt over het te hanteren e-mailadres. Opdrachtgever kan ervoor kiezen dat dit een e-mailadres binnen het domein @versis.nl wordt. In bijzondere gevallen kan er de wens zijn om per e-mail een bericht te communiceren aan alle (ouders/verzorgers van) reizigers. Een voorbeeld hiervan is het plotseling ingaan van coronamaatregelen. Dit type grootschalige communicatie is een samenwerking tussen opdrachtgever en -nemer waarbij opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de verzending zal verzorgen.

3.3.3 Bereikbaarheid voor vervoerders

Met vervoerders wordt zo veel mogelijk via e-mail gecommuniceerd zodat eventuele afspraken duidelijk vastliggen.

De centrale is telefonisch bereikbaar voor vervoerders op een apart telefoonnummer voor in het geval van calamiteiten en urgente vragen. Ten minste vanaf 30 minuten voor aanvang van de eerste rit en tot de laatste reiziger is uitgestapt. Chauffeurs kunnen via dit telefoonnummer ook rechtstreeks contact opnemen indien nodig.

3.3.4 Bereikbaarheid voor gemeenten en beheerbureau

Met gemeenten en het beheerbureau wordt zo veel mogelijk via e-mail gecommuniceerd zodat eventuele afspraken duidelijk vastliggen. Op berichten wordt binnen 4 werkuren (tijdens de openingstijden op werkdagen) gereageerd. Planners van het routevervoer zijn voor gemeenten en voor het beheerbureau bereikbaar op een apart telefoonnummer. Ten minste op werkdagen tijdens kantooruren.

3.4 Reizigersportaal en mobiele app

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (ouders / verzorgers van) reizigers via een webportaal en een mobiele app informatie kunnen opvragen en zaken kunnen regelen. Het is een wens dat in de interface voor de gebruiker de huisstijl (kleuren en logo) van Versis worden doorgevoerd.

Aan zowel het reizigersportaal als de mobiele applicatie worden de volgende eisen gesteld:

- Ritten kunnen gemakkelijk incidenteel worden aan- en afgemeld, bijvoorbeeld bij ziekte.
- De verwachte voorrijdtijd van de taxi is zichtbaar, uiterlijk vanaf het moment dat de rit aan een voertuig is toegekend. Als de voorrijdtijd nog niet zichtbaar is, dan wordt een statusmelding gegeven (bijvoorbeeld “nog niet toegekend aan een voertuig”).
- Ook de verwachte aankomsttijd op de bestemming is zichtbaar, vanaf het moment dat de reiziger is ingestapt.
- Het portaal of de mobiele app moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen die nu en in de toekomst zijn beschreven op www.digitoeankelijk.nl en www.drempelvrij.nl.

Voor het reizigersportaal geldt aanvullend:

- Is voorzien van SSL certificaat of naar oordeel van de opdrachtgever vergelijkbaar certificaat.
- Is responsive, waardoor deze op alle formaten apparaten ook aan de toegankelijkheidseisen voldoet.

Voor de mobiele applicatie geldt aanvullend:

- De app is voor de gebruiker gratis en werkt op alle gangbare besturingssystemen, momenteel tenminste Android en Apple. De app is dus in de openbare Playstore en AppStore te vinden.
- Een oplossing met een webbased applicatie (hybride variant) als vervanger voor de mobiele applicatie is alleen toegestaan als hiermee aan alle eisen kan worden voldaan. Een oplossing die niet vindbaar is via de Playstore en AppStore, bijvoorbeeld waarbij de gebruiker zelf een snelkoppeling zou moeten aanmaken naar een webadres, is bijvoorbeeld niet toegestaan.

3.5 Monitoring vervoerders

3.5.1 Ondersteuning bij contractmanagement

Opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever in het contractmanagement en voert namens de opdrachtgever de operationele coördinatie en monitort het vervoer.

Opdrachtnemer monitort de uitvoeringskwaliteit per vervoerder en controleert de vervoerder(s) op de naleving van de voorwaarden. Dit betreft in ieder geval stiptheid bij start van routes, eisen aan in te zetten type voertuigen, datakwaliteit en de kwaliteit van chauffeurs. Opdrachtnemer spreekt vervoerders aan op de geleverde kwaliteit in de uitvoering. De inspanning die daarvoor nodig is is mede afhankelijk van de uitvoeringskwaliteit die vervoerders leveren. Opdrachtnemer moet met deze onvoorspelbaarheid rekening houden omdat deze werkzaamheden nimmer als meerwerk kunnen worden gezien.

Opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever handhavingsacties uit te voeren. Het is aan de opdrachtgever om eventueel boetes op te leggen aan vervoerders.

3.5.2 Uitvoeringsoverleg

Opdrachtnemer voert – namens de opdrachtgever – ten minste ieder kwartaal of zoveel vaker als nodig uitvoeringsoverleg met elk van de gecontracteerde vervoerder afzonderlijk. Als er aanleiding toe is dan vindt extra overleg plaats met één of meer vervoerder, dit naast de hiervoor genoemde overleggen. Bijvoorbeeld bij een (structureel) lage uitvoeringskwaliteit of bij problemen in de communicatie tussen vervoerder en opdrachtnemer of wanneer de verwachtingen uiteen liggen. De opdrachtgever kan ook bij de genoemde overleggen aanwezig zijn.

De inzet van opdrachtnemer in alle genoemde overleggen behoort tot de opdracht. Zij verzorgt het inplannen van de overleggen en stelt de opdrachtgever er altijd van op de hoogte welke gesprekken aanstaande/gepland zijn. Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging van deze bijeenkomsten en stelt de verslagen in alle gevallen beschikbaar aan de opdrachtgever.

3.5.3 Vervoerders- en opdrachtgeversportaal

Opdrachtnemer richt een webportaal in waar vervoerders die rijden voor Versis routevervoer en de opdrachtgever (het beheerbureau) op kunnen inloggen. Aan dit portaal worden de volgende eisen gesteld:

- Hier is de actuele uitvraag (diensten) van vervoercapaciteit zichtbaar.
- Hier zijn de details zichtbaar van de planning van ritten en routes.
- Vervoerders kunnen aangeven welke chauffeur en voertuig welke dienst gaat invullen en zo de opdrachten accepteren.
- Per vervoer is inzicht in kpi's zoals stiptheid, loosmeldingen en de kwaliteit van data waaronder specifieke informatie over chauffeurs of voertuigen die niet-data ritten veroorzaken.
- Hier is de financiële afrekening inclusief een onderbouwing per dienst inzichtelijk (zie 2.8).

3.5.4 Chauffeursportaal

Opdrachtnemer richt een webportaal in waar chauffeurs die rijden voor Versis routevervoer op kunnen inloggen. Hier is op de dag van uitvoering ten minste te zien:

- de routesamenstelling inclusief eventuele afmeldingen of wijzigingen, actueel en voor 5 reisdagen vooruit
- gegevens van de deelnemers
- meldingen (wijzigingen in afzet adres, bijzonderheden over leerlingen, etc.)

3.6 Voorlichtingsbijeenkomsten chauffeurs

Opdrachtnemer verzorgt voorlichtingsbijeenkomsten voor chauffeurs. Tevens dient zij nieuwe chauffeurs doorlopend te kunnen voorlichten door te voorzien in een informatiepakket. De voorlichtingsbijeenkomsten vinden regelmatig, minstens vier maal per jaar, plaats. Het inplannen ervan gebeurt voor een ruime periode vooruit, zodat vervoerders hun chauffeurs die zij hiervoor aanmelden direct kunnen inplannen. De invulling van de voorlichtingsbijeenkomsten wordt door de opdrachtnemer voorbereid.

4 Datalevering

In het kader van monitoring, controle en analyse op gebruik van het vervoer dient opdrachtnemer de opdrachtgever te voorzien van gegevens. Hiertoe zijn in 4.2 al eisen gesteld aan de datacommunicatie met voertuigen. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de systemen van de opdrachtnemer en de aanlevering van de data vanuit dat systeem. De kosten van het operationaliseren van deze data-aanlevering (zowel bij de start als latere uitbreidingen) zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

4.1 Algemene eisen aan de systemen en de overdracht

De opdrachtnemer dient te beschikken over een systeem waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht, alsmede het loggen en leveren van de door de opdrachtgever voorgeschreven data. Het systeem moet door de opdrachtnemer zo worden ingericht dat de data-uitwisseling conform afspraken foutloos functioneert.

De opdrachtnemer levert de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen vanuit de voertuigen aan een door de opdrachtgever aangegeven extern platform. Alle meldingen worden op het moment van gebruik vanuit de BCT realtime vanuit het systeem van de opdrachtnemer aan dit platform aangeleverd. De doorlooptijd in het systeem van de opdrachtnemer mag maximaal vijf seconden bedragen.

De datatoelevering vindt plaats op basis van XML (eXtensible Markup Language) door middel van een webservice. Deze webservice is, via een beveiligde verbinding, via HTTPS na autorisatie beschikbaar. Of op een wijze die naar oordeel dan wel verzoek van de opdrachtgever vergelijkbaar is.

De opdrachtnemer kent aan elke rit een uniek nummer toe welke meegestuurd wordt naar het platform. Het unieke ritnummer mag niet overschreven worden. De gegevens van een rit dienen op verschillende specifieke momenten te worden aangeleverd. De opdrachtgever verlangt dat het systeem van de opdrachtnemer in 100% van de gevallen werkt en een poging doet om de data te leveren. Als de vervoerder verzuimt om real time gegevens aan te leveren dan moet opdrachtnemer de vervoerder in staat stellen om de ontbrekende gegevens achteraf alsnog handmatig door te geven. Opdrachtnemer moet dit mogelijk maken via het vervoerdersportaal.

De data uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hiertoe wordt de Verwerkersovereenkomst gesloten tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer zoals opgenomen in bijlage 11 van de inschrijvingsleidraad. Ten aanzien van het normenstelsel moet opdrachtnemer werken volgens de NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS, de BIO of een ander normenstelsel die naar oordeel van de opdrachtgever gelijkwaardig is. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om te verifiëren of opdrachtgever een afwijkend normenstelsel beoordeelt als gelijkwaardig.

4.2 Momenten van datalevering

Onderstaande is een niet-limitatieve opsomming van de belangrijkste momenten waarop informatie moet worden aangeleverd. Datatoelevering dient direct plaats te vinden na het moment van (en indien van toepassing):

- Plannen van de rit in de centrale.
- Accepteren van de rit.
- Annuleren van de rit.
- Toekennen van de rit aan een voertuig.
- Terug gehaald uit voertuig.
- Loosmelden van de rit (door de chauffeur, inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- Ongedaan maken van een loosmelding.
- Voorrijden van het voertuig bij alle locaties waar één of meer reizigers instappen (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- Instappen van de reiziger bij alle locaties waar één of meer reizigers instappen (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- Vertrek van het voertuig bij alle locaties waar één of meer reizigers instappen (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- Voorrijden van het voertuig bij alle locaties waar één of meer reizigers uitstappen (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- Uitstappen van de reiziger bij alle locaties waar één of meer reizigers uitstappen (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).

4.3 Elementen in de datalevering

Onderstaande is een niet-limitatieve opsomming van de belangrijkste momenten en de belangrijkste inhoud van de informatie die moet worden aangeleverd.

- Tijdstippen bij alle momenten zoals genoemd in 4.2.
- Routenummer.
- Actuele status (geboekt, in uitvoering, gereden, loosgemeld, geannuleerd).
- Vertrekgegevens.
- Instapgegevens (inclusief GPS-coördinaten).
- Bestemming gegevens.
- Uitstapgegevens (inclusief GPS-coördinaten).
- Uniek voertuignummer.
- Kenteken.
- Soort voertuig (taxi, rolstoelbus etc.).
- Brandstofsoort (specifiek en bruikbaar voor controle).
- Uniek chauffeursnummer.
- In eigen beheer of door een onderaannemer uitgevoerd.
- Indien onderaannemer: unieke herleidbare naam van de onderaannemer.
- Gegevens van de reiziger.

- Opdrachtgever (gemeente) waaraan de kosten worden toebedeeld.
- Kostensoort (doelgroep zoals Wmo-vervoer, leerlingenvervoer, jeugdwetvervoer etc.) waaraan de kosten worden toebedeeld.
- Diverse op de rit betrekking hebbende opties zoals handicap, medepassagiers, meereizende kinderen, verkorte vooraanmelding, stipt vervoer etc.
- Diverse op de rit betrekking hebbende hulpmiddelen zoals (verschillende typen) rolstoelen, scootmobiel, rollator, kinderwagen etc.
- Diverse indicaties zoals individueel vervoer, taxi, taxibus, voorin.
- Loosmelding (inclusief GPS-coördinaten) met reden: Chauffeur kan adres niet vinden, Chauffeur kan reiziger niet vinden, Reiziger is niet gereed voor vertrek, Reiziger gaat niet mee, Verkeerd voertuig, Verkeerd adres opgegeven, Rolstoel geen keurmerk Code VVR.
- Gegevens over een te laat melding (inclusief verwachte aankomsttijd).
- Gegevens die van belang zijn voor bepaling van een correcte uitvoering zoals toegestane marges voor stiptheid en reisduur.

4.4 Data- en exportprotocol

In een dataprotocol wordt beschreven op welke wijze alle gegevens dienen te worden aangeleverd geregeld tussen alle partijen. Het dataprotocol fungeert tevens als controlesysteem op de inhoud van de aangeleverde data. In een exportprotocol wordt per veld beschreven welke informatie wordt aangeleverd.

Een nadere uitwerking/invulling van het data- en het exportprotocol zal na gunning worden overeengekomen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract het data- en exportprotocol en de te leveren statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen. Het staat de opdrachtgever dus nadrukkelijk vrij om gedurende de looptijd aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen. Deze aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na opdracht van de opdrachtgever en kosteloos door de opdrachtnemer te zijn geoperationaliseerd.

4.5 GPS-toelevering

Alle gevraagde GPS-gegevens dienen aantoonbaar vanuit de vervoerder aangeleverd te worden.

Opdrachtgever kan er voor kiezen dat alle gevraagde GPS-gegevens moeten worden aangeleverd volgens het Wgs84 decimale graden stelsel waarbij de latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven en dat er geen gebruik mag gemaakt worden van de komma in plaats van de punt. Indien opdrachtnemer gebruikt maakt van een andere GPS-weergave dan waar de opdrachtgever voor kiest dan dient opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en de juiste aanlevering.

4.6 Overschrijving van gegevens, niet-data ritten en fouten

4.6.1 Overschrijven van gegevens

Een deel van de statusmeldingen mag niet worden overschreven. Na de eerste aanlevering wordt geen nieuwe informatie geaccepteerd. Dit betreft in ieder geval de statusmeldingen over 'gebruiker ingestapt', 'gebruiker uitgestapt' en 'loosmelding'. Alleen als statusmelding 'loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

4.6.2 Geen data-uitwisseling en afhandelen van fouten in de automatische communicatie

Indien sprake is van een overmachtssituatie, waarbij buiten de schuld om van de opdrachtnemer geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden de opdrachtgever en opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg. Opdrachtnemer analyseert de problematiek en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data. Indien de data-uitval vaker voorkomt kan de opdrachtgever eisen dat opdrachtnemer een verbeterplan opstelt en uitvoert.

De toelevering dient te voorzien in een foutafhandeling waarbij de niet ontvangen gegevens opnieuw worden gestuurd. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

Indien de datatoelevering niet onmiddellijk slaagt, dan dient er iedere 24 uur automatisch een nieuwe poging te worden gedaan totdat de datatoelevering succesvol is gerealiseerd. Als opdrachtnemer in de instellingen een maximum termijn wil opgeven voor het blijven doen van deze pogingen, dan vindt hierover eerst overleg plaats met de opdrachtgever.

4.7 Acceptatietest

Uiterlijk 2 maanden voor de exploitatiestart vindt er een acceptatietest plaats, waarvoor de systemen en datatoelevering volledig operationeel dienen te zijn. Hierbij worden tevens de inlogsystemen voor de diverse doelgroepen betrokken (opdrachtgever, vervoerders, chauffeurs, reizigersportaal en app). De opdrachtnemer dient tijdens deze test overtuigend aan te tonen dat een en ander foutloos werkt.

4.8 Overdracht van opgeslagen data

Op elk verzoek van de opdrachtgever, maar in ieder geval na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst, draagt de opdrachtnemer alle door de opdrachtgever gevraagde relevante gegevens kosteloos en in een voor de opdrachtgever vastgesteld toegankelijk en leesbaar format over aan de opdrachtgever.

5 Klachten

De opdrachtgever organiseert een klachtenmeldpunt waar (vertegenwoordigers van de) reizigers terecht kunnen voor het indienen van een klacht. Opdrachtgever en -nemer maken voor de registratie en afhandeling van klachten gebruik van door de opdrachtgever aan te wijzen software voor klachtenmanagement.

- Klachten met betrekking op spelregels, de klachtenprocedure, (gemeentelijk) beleid of de (communicatie)activiteiten van de opdrachtgever worden door de opdrachtgever afgehandeld.
- Alle overige klachten worden door de opdrachtnemer afgehandeld. Onder afhandelen wordt verstaan: onderzoek, analyse, een afhandelingsbrief aan de klager en het doorvoeren van verbetermogelijkheden in de eigen organisatie naar aanleiding van klachten.

De opdrachtnemer:

- stuurt (ouder(s)/verzorger(s) van de) reizigers die een klacht willen indienen door naar het klachtenmeldpunt en neemt dus nooit zelf klachten aan;
- verzorgt de inhoudelijke afhandeling middels een schriftelijke afhandelingsbrief op fysiek papier en per fysieke post naar de klager;
- elke klacht wordt binnen een maximum termijn afgehandeld middels het versturen van een afhandelingsbrief, waarbij 80% van de klachten binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst wordt afgehandeld en de maximale termijn voor alle klachten 10 werkdagen is;
- communiceert proactief aan de opdrachtgever over klachten waarbij de 5 werkdagen termijn wordt overschreden met de reden hiervan;
- neemt in dringende gevallen direct na ontvangst contact op met de klager;
- neemt in ernstige gevallen direct na ontvangst of zodra mogelijk contact op met de opdrachtgever voor verder overleg;
- stuurt ten behoeve van de afhandeling de inhoud van klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer door naar de betreffende vervoerder. De vervoerder reageert naar opdrachtnemer. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op de uitvoering, ook als de klacht veroorzaakt is door een vervoerder;
- geeft (waar mogelijk via de software) onvoorwaardelijk inzicht in de status van af te handelen klachten;
- legt daarbij alle relevante informatie vast in de te gebruiken software, waaronder de ondernomen tussenstappen, communicatie tussen opdrachtnemer en eventuele afdeling of onderaannemers, de inhoud van eventuele tussentijdse (telefonische) contacten met de klager en de afhandelingsbrief;
- registreert bij de afhandeling of een klacht gegrond of ongegrond is, waarbij een klacht als gegrond dient te worden aangemerkt indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette vervoerders iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht;
- maakt gebruik van persoonlijke inlogs voor elke gebruiker en zorgt er zo voor dat de ondernomen acties herleidbaar zijn naar individuele werknemers.

Een concept afhandelingsbrief wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever voordat deze wordt verstuurd. Opdrachtgever kan bepalen dat de tussenstap (tijdelijk of in bepaalde gevallen) vervalt.

Bij ernstige klachten of klachten met het risico op escalatie heeft de opdrachtgever de bevoegdheid om er voor kiezen om de afhandeling en daarmee alle contacten met de klager over te nemen van de opdrachtnemer.

De opdrachtgever stelt na gunning een definitieve klachtenprocedure vast. Opdrachtnemer en klachtencommissie werken conform deze procedure. Elke nieuwe versie vervangt alle vorige versies. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij de opdrachtnemer. Van alle betrokkenen, waaronder ook chauffeurs, callcentermedewerkers en personen die zijn belast met de afhandeling van klachten, wordt verwacht dat zij steeds kennis hebben van de actuele versie van de klachtenregeling.

De klachtenregeling kent een onafhankelijke klachtencommissie die vervolklachten (ook wel: bezwaren) behandelt. De opdrachtgever kan er voor kiezen om te bemiddelen alvorens een klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissie. Tijdens de behandeling van vervolklachten ter zitting van de commissie is een vertegenwoordiger van de opdrachtnemer aanwezig en deze werkt constructief mee aan de behandeling. Deze zittingen vinden veelal op werkdagen (maar ook in de avonden) plaats.

Contacten over klachten met externen, niet zijnde (vertegenwoordigers van) reizigers die een klacht hebben ingediend, waaronder bijvoorbeeld gemeenten of de pers worden in behandeling genomen door de opdrachtgever. Opdrachtnemer verwijst externen hiertoe door naar de opdrachtgever. Pers wordt altijd doorverwezen.

Na afloop van elk kwartaal levert opdrachtnemer een rapportage “klachtenafhandeling en opvolging” op aan de opdrachtgever. Hierin wordt op hoofdlijnen verslag gedaan van de aard en omvang van de in het kwartaal ingediende klachten en de wijze waarop de opdrachtnemer hier mee om is gegaan. Ook wordt beschreven welke acties zijn uitgevoerd in de eigen organisatie of richting onderaannemers naar aanleiding van klachten, welke verbeteringen concreet zijn doorgevoerd en welke aanbevelingen de opdrachtnemer naar aanleiding van de inhoud van ingediende klachten heeft voor de opdrachtgever of anderen.

6 Financieel

6.1 Vergoeding

Opdrachtnemer ontvangt vanaf januari 2023 een maandelijkse vergoeding. Na afloop van elke kalendermaand (12x per jaar) kan hiervoor een factuur worden ingestuurd. Daarbij geldt het volgende:

- De maandelijkse vergoeding wordt bepaald door de inschrijfprijs. Deze is exclusief BTW.
- De maandelijkse vergoeding wordt verhoogd als het aantal routevervoer reizigers in Versis meer is dan 850. In dat geval wordt de maandelijkse vergoeding verhoogd met $1/850^{\text{e}}$ deel van de inschrijfprijs per reiziger vanaf de 851^e reiziger.
- De tarieven kunnen één (1) maal per jaar per worden bijgesteld gelijk aan de Dienstenprijsindex (DPI). De eerst volgende mogelijkheid tot indexering is 1 januari 2024 op basis van het op dat moment meest recente definitieve (niet voorlopige) jaarmutatie-cijfer.
- Opdrachtnemer stuurt de opdrachtgever binnen twee weken na afloop van iedere kalendermaand een declaratie die voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde voorwaarden.
- Er kunnen aanvullende financiële afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voortvloeien uit de keuzes die opdrachtgever maakt. Alleen de werkelijke meer- en/of minderkosten worden betrokken bij afspraken over gewijzigde vergoedingen. Uitgangspunt hierbij is een transparantie met betrekking tot de kosten waarbij de opdrachtnemer deze informatie verstrekt en onderbouwt. Opdrachtnemer krijgt alleen vergoedingen betaald waarover vooraf overeenstemming met de opdrachtgever bestaat. Er kan bijvoorbeeld geen meerwerk worden gedeclareerd zonder expliciete opdracht hiertoe. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om onvoorziene omstandigheden in de gevraagde vergoeding op te nemen en/of om de opdrachtgever tijdig te betrekken bij keuzes.
- De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst financiële prestatiestimuli in te stellen voor opdrachtnemer. Financiële stimuli kunnen hier een onderdeel van zijn, in aanvulling op de initiële vergoedingen. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze mogelijkheid c.q. de opdrachtgever kan er voor kiezen om geen gebruik te maken van deze mogelijkheid, wat als uitgangspunt moet worden gezien.

6.2 Boeteregeling

6.2.1 Algemene boeteregeling

Bij geconstateerde tekortkomingen en na ingebrekestelling van opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht om de betaling van een factuur op te schorten. Wanneer binnen een termijn van 60 dagen na ingebrekestelling door de opdrachtgever de tekortkoming(en) niet is opgelost, kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. De boetes zijn cumulatief, tot een maximum van de totale inschrijfsom voor de gehele vaste contractperiode. Maar opdrachtgever hecht waarde aan een snelle oplossing van problemen.

Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost dan kan dat leiden tot ontbinding van het contract. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de opdrachtnemer te worden voldaan.

6.2.2 Specifieke boetes

De opdrachtgever wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen met de handhavingsmaatregelen op de volgende leveringen.

- Conform eisen leveren van data (hoofdstuk 4). Boete € 20 per rit zonder (volledige) data, verwijtbaar aan de opdrachtnemer.
- Bereikbaarheid conform afspraken. Boete als na waarschuwing geen verbetering plaatsvindt: € 100 per geval.
- Conform afspraken communiceren richting (ouders/verzorgers van) reizigers. Boete als na waarschuwing geen verbetering plaatsvindt: € 100 per geval.

6.3 Externe beoordeling

De opdrachtgever kan zelf of met behulp van externe inzet een 'schaduwplanning' laten maken. Deze is bedoeld om op hoofdlijnen te bepalen of de eigen planning verbeterd kan worden. De opdrachtgever kan mede naar aanleiding hiervan aanwijzingen geven voor het doorvoeren van wijzigingen.

6.4 Accountantscontrole

Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk vier maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een gecertificeerd accountant op de juistheid van de facturen en de geleverde data en managementinformatie evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. Dit dient onder meer tot doel om de rechtmatigheid van de kosten van Versis te kunnen aantonen. De verklaring moet voldoen aan de eisen die de accountant van de opdrachtgever en/of de gemeenten vergen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring tot uiting te worden. De opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen.

Als de accountant geen goedkeurende verklaring kan afgeven dan komen alle eventuele gevolgschades hiervan voor rekening van de opdrachtnemer.

De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van het routevervoer. Let op: dit heeft dus niet alleen betrekking op de vergoeding die de opdrachtnemer ontvangt maar ook op de inhoud van de rapportages die opdrachtnemer opstelt, bijvoorbeeld de specificaties ten behoeve van kosten van de vervoerders.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat met een redelijke mate van zekerheid:

- De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- De in de administratie opgevoerde prestaties daadwerkelijk geleverd zijn.

- De voor de in de administratie opgevoerde prestaties door de opdrachtgever of betrokken gemeente toestemming werd verleend.
- De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- De rapportages, declaraties en overige informatie is opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats.
- De opdrachtnemer het juiste tarief in de declaratie heeft toegepast.
- De opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag in de declaratie heeft toegepast.
- De administratieve organisatie en maatregelen van interne beheersing zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- De gefactureerde ritten uitgevoerd zijn en geen facturatie plaats vindt van ritten die niet uitgevoerd zijn.
- De eventuele ritten die niet alle ritgegevens bevatten (zoals geen gps-data) toch terecht zijn gefactureerd.
- De statusmeldingen overeenkomen met de vanuit het voertuig door de vervoerder geleverde statusmelding.

Het controleprotocol wordt na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld.

7 Overig

7.1 Implementatie

De implementatieperiode start direct na het sluiten van de overeenkomst. In deze periode zijn de werkzaamheden van opdrachtnemer er op gericht om alle noodzakelijk voorbereidingen te treffen zodat het vervoer vanaf 1 januari 2023 vlekkeloos verloopt.

7.1.1 Implementatieplan

Bij de start van de implementatieperiode moet opdrachtnemer binnen twee weken het implementatieplan definitief maken, waarin ten minste de volgende zaken aan bod komen:

- Het inrichten of het uitbreiden van de eigen organisatie.
- De aansluiting van vervoerders en uitwisselen van ritgegevens tussen opdrachtnemer en BCT's van de vervoerder(s) en afspraken over controle op de terugbelservice.
- Inrichting van ICT: planningssoftware, reizigersportaal, mobiele app, vervoerdersportaal, opdrachtgeversportaal.
- Het moment waarop de audit plaatsvindt.
- Overdracht van gegevens van de reizigers en de routeplanning eind 2022.
- Het moment van afsluiten van verwerkersovereenkomst(en).

7.1.2 Audit

Op een nader te bepalen moment tussen de start van de overeenkomst en uiterlijk op 1 november 2022 vindt een audit plaats. Het doel van de audit is het vaststellen of opdrachtnemer de diensten kan leveren conform eisen en afspraken. Dit gebeurt in een bijeenkomst op de locatie van de opdrachtnemer, waarbij de kwaliteit en doeltreffendheid van de ingezette middelen, processen en beoogde output van opdrachtnemer wordt beoordeeld door de opdrachtgever.

Tijdens de audit wordt ingegaan op details van de systemen en processen. Tijdens de audit moet opdrachtnemer aantonen dat hij voldoet aan de eisen. De opdrachtgever bepaalt de agenda van de audit en stelt opdrachtnemer hiervan vooraf op de hoogte. Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk om tijdens de audit voor alle door de opdrachtgever bepaalde onderwerpen / agenda aan te tonen dat aan de eisen wordt voldaan of om vooraf aan de opdrachtgever te communiceren voor welke onderwerpen hij dit niet kan met reden.

7.1.3 Overleg

Regulier overleg: vertegenwoordiger(s) van de opdrachtgever en de projectleider van de opdrachtnemer voeren over alle lopende zaken één keer per maand overleg, dan wel zoveel vaker als of minder vaak dan nodig.

Implementatie: de frequentie van overleggen tijdens de implementatieperiode is naar verwachting eens per twee weken.

De opdrachtgever houdt een actielijst bij van de afspraken in deze overleggen. Opdrachtnemer werkt de overeengekomen acties af binnen de overeengekomen termijnen. Indien het belang van een actie dit vraagt kan de

opdrachtgever een uiterste termijn voor afhandeling ook opleggen. De opdrachtgever kan een prioritering bepalen bij het afhandelen van acties door de opdrachtnemer.

7.2 Personeel

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen en het Vervoerreglement.

7.2.1 Projectleider

De opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever aan als projectleider, met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

- Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- Zijn tijdens kantoortijden voor de opdrachtgever bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie.
- Zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.
- Hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Nemen op verzoek deel aan overleggen.
- Beschikken over relevante analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen;
- Hebben het vermogen om goed leesbare rapportages op te kunnen stellen.

7.2.2 Medewerkers die contact hebben met (ouders/verzorgers van) reizigers

Het personeel dat per telefoon of e-mail contacten met de (ouders/verzorgers van) reizigers onderhoudt, moet:

- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben, waar vriendelijkheid, betrokkenheid, goed kunnen uitleggen en inlevingsvermogen onderdeel van uitmaken;
- kennis hebben van het routevervoer van Versis en de spelregels;
- bekend zijn met de context van Versis (rol gemeenten, rol vervoerders, rol beheerbureau, regelgeving);
- geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie waaronder ook scholen en instellingen;
- beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van de doelgroep;
- inzicht in vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren;
- werken met een belscript;
- bekend zijn met de werking van de app en het webportaal zodat zij eerstelijns ondersteuning kunnen bieden;
- bellers die per ongeluk het verkeerde nummer belden, naar het juiste telefoonnummer doorverwijzen.

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat medewerkers die telefonisch contact hebben met de (ouders/verzorgers van) reizigers zijn specifiek geselecteerd en getraind. Zij hebben een door de opdrachtnemer opgezette training gevolgd die is gericht op bovenstaande en worden hierop periodiek beoordeeld.

In het geval een reiziger (klaarblijkelijk) een klacht wil indienen dan verwijst de callcentermedewerker naar het door de opdrachtgever ingerichte klachtenmeldpunt. De klachtenaanneemt valt buiten deze opdracht en het is niet toegestaan dat medewerkers van de opdrachtnemer de klachtenaanneemt doen.

7.3 Data en privacy

Door het aangaan van onderhavige opdracht verplicht de opdrachtnemer zich tot het discreet behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie met inachtneming van de privacywetgeving. Deze gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever of eigenaren van de data door de opdrachtnemer aan derden worden verstrekt. Tevens is de opdrachtnemer verplicht persoonsgegevens en bijbehorende informatie na afloop van onderhavige opdracht te wissen, dan wel te vernietigen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onderzoek (audit) uit te (laten) voeren of de verwerker de privacy afspraken naleeft.

Op deze opdracht is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG – 25 mei 2018) van toepassing. Tussen de betrokken partijen wordt de verwerkersovereenkomst afgesloten zoals opgenomen in bijlage 11 van de inschrijvingsleidraad.

Met betrekking tot data en privacy gelden de volgende voorwaarden:

- Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de reizigers- en ritdata.
- De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reiziger gegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen. Hierbij hoort onder meer het afsluiten van verwerkersovereenkomsten.
- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in alle alsdan door de opdrachtnemer gebruikte formats teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.

De opdrachtgever stelt informatie voor de uitvoering van de opdracht ter beschikking aan opdrachtnemer. Deze informatie is en blijft eigendom van de opdrachtgever en/of de gemeenten.

Alle door de opdrachtnemer verzamelde informatie, opgebouwde data en verkregen inzichten tijdens de contractperiode zijn eigendom van de opdrachtgever en dienen bij het beëindigen van de overeenkomst te worden overgedragen.

7.4 Onderaanneming

Met betrekking tot onderaanneming of de inzet van leveranciers voor deelproducten gelden de volgende voorwaarden:

- De opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers of leveranciers inzet.
- De hoofdaannemer dient voor de start van de uitvoering te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s).
- Een onderaannemer dient te voldoen aan alle gestelde eisen.
- De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer. Deze overeenkomst geeft aan dat er een zodanige verhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode. Deze overeenkomst dient de opdrachtnemer uiterlijk een maand na gunning te overleggen aan opdrachtgever.
- Indien de opdrachtnemer tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wenst in te zetten dient de opdrachtnemer dit voor te leggen aan de opdrachtgever. Een onderaannemer dient te voldoen aan alle op de aanbesteding van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, inclusief het onafhankelijkheidscriterium. De opdrachtgever toetst dit en stemt daarna al dan niet in met de inzet van de onderaannemer. De opdrachtnemer dient de overeenkomst met de onderaannemer te overleggen voorafgaand aan de eerste inzet.