

## BIJLAGE KENMERKEN EN EISEN DIGITALE RESERVERINGSMETHODEN

### 1.1. Registratie gebruikers

- DGV -> wordt verwezen naar desbetreffende teksten in het PvE
- OV-gebruikers: Voor huidige OV-gebruikers én de latere gebruikers van de hub- en haltetaxi geldt dat de gebruiker ervoor kan kiezen om:
  - losse ritten te reserveren met een tijdelijke registratie
  - of door een vast account aan te maken.
- Voor een de reservering van een OV-rit wordt een naam, een telefoonnummer en emailadres gevraagd. De gebruiker registreert zichzelf via de app, webmodule of via het callcenter. Indien mensen geen emailadres hebben wordt naar het callcenter verwezen, dat ervoor zorgt dat ook registraties zonder emailadres mogelijk zijn.
- De registratie van klanten wordt ook gekoppeld aan de gemeenschappelijke klantendatabase met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### 1.2. Reserveringmethoden

Opdrachtnemer verzorgt drie boekingsmethoden voor de reizigers:

- App (native)
- Webmodule
- Telefonisch (deze wordt in deze bijlage verder niet uitgewerkt)

Bij alle methoden is er een mogelijkheid voor de huidige OV-gebruiker en de latere hub- of haltetaxigebruikers om zich, bij voorkeur zo laagdrempelig mogelijk, te registreren.

### 1.3. Uitwerking

#### App en webmodule

- Opdrachtnemer biedt vanaf de start een native app waarmee reizigers een Wmo-, OV-regiotaxi, een knooppunttaxi en (vanaf 13 december 2026) hubtaxi- en haltetaxi kunnen reserveren en hun reis kunnen volgen en betalen.
- De app is gratis te downloaden in de Google Playstore en App store en is geschikt voor de meest gangbare smartphonemodellen, minimale vereisten zijn iOS 11.0 en Android 11.0.
- De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het organiseren van een goedwerkende online bestelmodule (webmodule).
- In de app en webmodule is het in het planningstekstveld mogelijk adressen automatisch aan te vullen op basis van afkortingen of bestemmingen (POI's) uit de historiek (automatische

formulierinvoer) en een gekoppelde database met actuele straatnamen, postcodes, treinstations en bushaltes.<sup>1</sup> Ook bekende en veel gebruikte plaatsen moeten eenvoudig en snel te vinden zijn, ziekenhuizen, openbare voorzieningen en recreatielocaties.

- Zowel de app als webmodule zijn in staat om naast een taxirit ook een ov-reisadvies te presenteren en ook een gecombineerde ketenreis (hubtaxi + ov-advies).
- Zowel incidentele ritten als repeterende ritten kunnen worden gereserveerd.
- Voor het reserveren van ritten gelden verder dezelfde voorwaarden en eisen als wanneer dit telefonisch gebeurt. Hieronder valt het toepassen van spelregels waaronder het kunnen reserveren met aankomst- of vertrektijd en het verstrekken van een reizigersadvies.
- Er wordt een mogelijkheid geboden om de geboekte rit vooruit te betalen en in het voertuig bij de chauffeur;
- Er wordt adequate informatie gegeven over tarieven en de beschikbare betaalmethoden;
- De toets op het ov als alternatief vindt ook digitaal plaats ten behoeve van het bepalen van de ritprijs van de OV-regiotaxi (t/m 12 december 2026) en vanaf 13 december 2026 de hubtaxi op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur.
- Geregistreerde gebruikers hebben toegang tot een persoonlijke online omgeving waarin zij hun rithistorie kunnen vinden inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden;
- App toont realtime positie en verwachte aankomsttijden en er worden notificaties verzonden naar de klant met informatie over de geboekte rit (Zie verderop in deze notitie)
- De webmodule is responsive, waardoor deze bruikbaar is op desktop, en mobiele apparaten als smartphones en tablets;

### Notificaties en volgen van de rit

Het is van belang om de reiziger zo goed mogelijk op de hoogte te houden van de verwachte vertrektijd /ophaaltime. De reiziger moet kunnen kiezen hoe hij/zij het liefst geïnformeerd wordt.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van voor de reiziger gratis geautomatiseerde berichtgeving via:

- Telefoon;
- SMS, Whatsapp of email;
- App pushnotificatie

Notificaties worden verzonden op minimaal de volgende momenten:

- Uw ritreservering is bevestigd (met de prognose van de ophaaltijd en aankomsttijd)
- Uw chauffeur is onderweg (Het moment van toewijzing aan het voertuig, met actuele prognose van de ophaaltijd)
- Uw chauffeur is er bijna (5 tot 10 minuten voor het ophaalmoment)

---

<sup>1</sup> Alle haltes uit de relatiematrix en het Centraal Haltebestand (CHB) van het CROW-NDOV zijn vindbaar en te boeken via de bestelmodule.

- Er volgt een extra bericht bij elke afwijking van 5 minuten ten opzichte van het laatst gecommuniceerde ophaalvenster.

Alle notificaties dient de Opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen.

#### *GPS-tracking*

- Naast bovenstaande berichtenservice kan de reiziger die gebruik maakt van de app en webmodule ook zien op een kaart waar het voertuig zich bevindt, vanaf het moment dat de rit is toegewezen aan een chauffeur met steeds de realtime aankomsttijd (ETA) in beeld.
- De verwachte aankomsttijd van de taxi is tenminste zichtbaar vanaf 30 minuten voor de afgesproken vertrektijd. Ook wanneer de rit nog niet aan een voertuig is toegekend dan wordt de verwachte tijd zo goed mogelijk voorspeld op basis van de voorspelling in de planningssoftware.

#### **Multimodaal plannen, boeken en betalen via derde partijen**

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij met de ov-concessiehouder goed samenwerkt en aansluiting zoekt als het gaat om koppeling met de reisplanner van de ov-concessiehouder en mogelijke doorontwikkeling naar mobiliteit als dienst (MaaS). Na 3 jaar start de nieuwe ov-concessie in Oost-Brabant. Van de ov-vervoerder wordt dan – meer dan van de huidige ov-vervoerder in de concessie gevraagd wordt - verwacht een rol als mobiliteitsmakelaar te vervullen, door onder andere een Mobility as a Service-platform aan te bieden inclusief reisinformatie over het openbaar vervoer en andere vervoersvormen. Met dit platform moeten reizigers ook ritten van hub- en haltetaxi in Oost-Brabant kunnen boeken, bij voorkeur zonder dat zij zich hier weer apart voor moeten registreren (wanneer gebruikers hier toestemming voor geven).

Ook wanneer andere derden het vervoersaanbod willen opnemen in hun reisinformatie-diensten dan verstrekt de Opdrachtnemer deze reisinformatie. De Opdrachtgever wordt hierover van tevoren geïnformeerd.

De informatie die gedeeld wordt is open, onbeperkt en op een gemakkelijke wijze beschikbaar. De Opdrachtnemer stelt transparante voorwaarden op voor het gebruik van de eigen application programming interface (API) door derden en legt deze ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Het is de Opdrachtnemer toegestaan om datalevering richting een derde op te schorten of te beëindigen als de derde zich niet houdt aan de voorwaarden. De Opdrachtnemer doet een voorstel voor deze voorwaarden en legt deze ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer dient voor de gegevensuitwisseling (in ieder geval) aan te sluiten bij de landelijke afgesproken standaarden en Opdrachtnemer dient mee te werken aan de doorontwikkeling van deze standaarden. Op dit moment zijn dit het Nederlandse NeTEx profiel, welke is gebaseerd op de Europese NeTEx standaard, en formats gebaseerd op de bestaande nationale TOMP-api, die het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) hanteert.

De Opdrachtnemer zorgt er minimaal voor dat de volgende functionele processen ontsloten worden via de TOMP-api:

- Privacy/ registratie
- Planning

- Boeking
- Rituitvoering
- Betaling
- Support (o.a. klachtenregistratie)
- Notificaties

### **Koppeling en kosten ICT-systemen**

De Opdrachtgever spant zich in, in afstemming met de Opdrachtnemer, om de koppeling en integratie van de functionele processen te realiseren aan de kant van multimodale reisplanners (en als het zich voordoet MaaS-providers). Eventuele bijkomende kosten van derde partijen worden niet bij de Opdrachtnemer neergelegd.

Een koppeling van twee ICT-systemen vergt goed overleg en wordt in samenspraak georganiseerd. Het vraagt ontwikkel- of inregelwerk aan beide systemen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal voldoen aan TOMP-api eisen en eventuele kosten die daarmee gepaard gaan. Daarnaast wordt verwacht dat de Opdrachtnemer vanaf gunning en gedurende de looptijd van het contract een vaste IT-functionaris als bereikbaar aanspreekpunt biedt (voor rekening van de Opdrachtnemer) om zo korte lijnen en daarmee de snelheid van ontwikkelingen te bevorderen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor kosten die gemaakt moeten worden door derde partijen voor extra koppelingen, zoals ov-reisplanners. In samenspraak met Opdrachtnemer bepaalt de Opdrachtgever of een extra platform wordt aangesloten. Dit om wildgroei en hoge kosten te voorkomen. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen. Eventuele bijkomende kosten voor koppelingen met taxibedrijven die nodig zijn voor de operationele uitvoering van vervoer, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

### **Aanspreekpunt ICT**

Van de Opdrachtnemer wordt volledige medewerking verwacht bij het verlenen van support en inzet aan deze integratie en mogelijke toekomstige integratieprocessen met derde partijen (waaronder het aanleveren van data, het beantwoorden van vragen en het reserveren van voldoende tijd om mee te werken aan het testen van nieuwe koppelingen). Daartoe stelt de Opdrachtnemer een contactpersoon voor met bewezen expertise op dit vlak, die vanaf gunning om niet vast aanspreekpunt is voor ICT-gerelateerde vraagstukken en waarmee de Opdrachtnemer, de leverancier van reisplanners of MaaS-providers en andere door Opdrachtgever aangewezen partijen direct kunnen schakelen indien nodig. Deze medewerker is in staat ICT-projecten adequaat op te pakken om verbeteringen op dit vlak te realiseren.

Ook na integratie met verschillende reisplanners zorgt Opdrachtnemer dat de functionele processen waar hij verantwoordelijkheid voor draagt, adequaat functioneren en dat de inhoud actueel is.

### **Toegankelijkheid digitale reisinformatie**

De Opdrachtnemer zorgt dat alle digitale reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle Reizigers, waaronder Reizigers met een visuele of auditieve beperking.

- Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
- Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmerk Drempelvrij, website voldoet aan WCAG 2.1 en niveau AA (zie [www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl)).
- Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG2ICT. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt. Mocht het niet mogelijk zijn om alle gewenste functionaliteiten van de app drempelvrij te maken, is het de Opdrachtnemer toegestaan om bij de Opdrachtgever verzoek in te dienen om ook een niet-drempelvrije versie van de app aan te bieden aan reizigers. De Opdrachtgever moet dit voorstel goedkeuren.

De Opdrachtnemer zorgt dat uiterlijk 4 weken voor start van de opdracht de toevoegingen aan de websites, bestelmodule en andere nieuwe functionaliteiten en/of applicaties gecertificeerd zijn (zie [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)) en voldoen waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.