

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO) Valleihopper
Aanbestedingsleidraad	Onderhavig document met de beschrijving van de opdracht en de daaraan gestelde eisen en voorwaarden.
Aanbestedingsstukken	Het geheel aan documenten i.v.m. de Europese Aanbesteding Valleihopper, waaronder de Aanbestedingsleidraad, de bijlagen en de Nota(s) van Inlichtingen.
Aanbieder	Vervoerder / Callcenter
Aankondiging	Publicatie van de Aanbestedingsstukken op Tendered.
Agendasoftware	Software van de vervoerder voor het verwerken van ritopdrachten die in staat is om data (incl. statusmeldingen) te registreren, loggen, borgen en produceren.
AOV	Aanvullend Openbaar Vervoer.
App	Applicatie toegankelijk middels smartphone of tablet (IOS en Android)
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming: Europese verordening die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert.
Beladen kilometer	Een (1) kilometer, per klant, die de klant in het voertuig aanwezig is, berekend over de kortste route in kilometers over de weg en/of autoveer
Belscript	Leidraad voor Callcenter medewerkers bij het aannemen van ritbestellingen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen het Callcenter dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
Belservice/sms-service	Service waarbij telefonisch of per sms contact gezocht wordt (persoonlijk of geautomatiseerd) met de klant om aan te geven dat de taxi binnen een bepaalde tijd zal arriveren, dat deze verlaat is of eerder aan zal komen, of wanneer de chauffeur de klant niet kan vinden (persoonlijk).
Betalingsbewijs	Bon die de gebruiker van de chauffeur ontvangt waarop de ritgegevens staan, inclusief het betaalde bedrag.
Bindend OV-advies	OV-alternatief dat voldoet aan de geformuleerde criteria.
Boekingssoftware	Software van het Callcenter.
BPKV	Beste prijs-kwaliteitsverhouding
Calamiteitenprotocol	Beschreven werkwijze hoe vervoerders, Callcenter en opdrachtgever handelen en met elkaar in contact treden bij calamiteiten.
Callcenter	Partij die verantwoordelijk is voor de ritaanname, het doorsturen van ritten aan de vervoerder en de informatievoorziening aan de klant/opdrachtgever.

Begrip	Omschrijving
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
Combinant	Een rechtspersoon die deel uitmaakt van een combinatie.
Combinatie	Uit meerdere rechtspersonen bestaand samenwerkingsverband dat inschrijft. Het samenwerkingsverband richt na gunning een rechtspersoon op, die namens de combinanten de overeenkomst aangaat met de Opdrachtgever.
Commercieel (kostendekkend) tarief	De kostendekkende bijdrage die vrije reizigers betalen als zij een bindend OV-advies hebben en toch de rit per regiotaxi willen maken.
Consumentenvertegenwoordiging	Overlegorgaan dat consumenten/ De Valleihopper klanten vertegenwoordigt naar de opdrachtgever. ROCOV en Reizigerspanel.
Controleprotocol	Beschrijving van eisen die gesteld zijn aan de wijze waarop de financiële administratie wordt gevoerd en gecontroleerd.
Correctiefactor	Factor die vastgesteld kan worden om de directe reistijd te vergroten. Hiervan kan sprake zijn indien er aantoonbaar structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aanwezig is.
CPI	Consumenten Prijs Index
CSV	Tabelbestand, (komma gescheiden/Comma Separated Values).
CVV	Collectief Vraagafhankelijk vervoer
Dataprotocol	Het dataprotocol beschrijft welke data en aan welke voorwaarden deze data moeten voldoen die tussen Callcenter, vervoerders en opdrachtgever uitgewisseld wordt.
Datatoelevering	Aanlevering van geautomatiseerd gelogde gegevens.
Declarabel	Komt voor vergoeding door de opdrachtgever in aanmerking.
Doelgroepen	Groepen die door de opdrachtgever van VAV vervoer zijn/kunnen worden toegelaten tot VAV vervoer.
Doelgroepenvervoer	Vervoer gericht op specifieke groepen uit de samenleving zoals Wmo-vervoer, Participatiewet-vervoer, leerlingenvervoer etc.
Easytravel	Softwareprogramma voor routeplanning.
Eigen bijdrage	Vergoeding voor een rit die door de klant betaald wordt.
EMVI	Economisch meest Voordelige Inschrijving
Euronorm	De emissiestandaard voor voertuigen die in de Europese Unie van kracht is.
Exploitatieperiode	De periode waarbinnen het vervoer wordt aangeboden.
Gebruiker	De persoon die gebruik maakt van het vervoersysteem.
Gebruikersbijdrage	Bijdrage aan de kosten van het vervoer die wordt betaald door de gebruiker.
Gegadigden	Geïnteresseerde inschrijvers/ondernemingen voor deze aanbesteding.
Geschiktheidscriteria	Voorwaarden waaraan een Inschrijver moet voldoen om geselecteerd te kunnen worden om in aanmerking te komen voor gunning. Het niet voldoen aan deze criteria leidt tot uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Begrip	Omschrijving
Gunningscriteria	Aspecten op basis waarvan Inschrijver in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. Op deze (kwaliteits)aspecten wordt de inschrijving van de Inschrijver beoordeeld.
Halte	Herkenbare plek waar VAV vervoerklanten kunnen worden opgehaald.
Hoofdaannemer	Die partij waarmee de overeenkomst wordt afgesloten.
Hulpmiddelen	Attribuut waarmee een handicap geheel of ten dele gecompenseerd kan worden. Denk hierbij aan rolstoel, rollator, looprek, etc.
Hulphond	Een hulphond is een hond die de klant hulp biedt vanwege zijn/haar beperking.
Incident	Een gebeurtenis tijdens de uitvoering van het vervoer waarbij letsel en/of materiële en/of immateriële schade is ontstaan.
Indicatie	Extra voorziening door de gemeente, zoals medisch begeleider. Kan ook betrekking hebben op de voorgeschreven wijze van vervoer zoals voorin, met personenauto of met bus.
Inschrijver	De (rechts)persoon die een inschrijving indient.
Inspanningsverplichting	Contractuele verplichting om zich zo goed mogelijk in te spannen om een beschreven doel te bereiken.
Internetreservering	Reservering middels internet waarbij gebruik gemaakt wordt van een computer of smartphone/tablet.
Klacht	Een bericht aan Opdrachtgever met betrekking tot een al geleverde dienst, waarbij volgens de gebruiker sprake is geweest van gebrekkige prestatie en/of een afwijking in de dienstverlening.
Klachtenmeldpunt	Een door de Opdrachtgever ingesteld meldpunt voor klachten over VAV vervoer.
Klachtverwerkingssysteem	Software systeem voor klachtverwerking.
Klant	Afnemer van het product VAV vervoer.
KMO's	Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen
Loosmelding	Melding door de chauffeur wanneer de chauffeur en de klant elkaar niet treffen.
MaaS	Mobility as a Service = Mobility as a Service is een breed aanbod van openbare vervoers- en deelmobiliteitsdiensten op één app of platform, die een reiziger naar eigen inzicht inzet en combineert. MaaS draagt bij aan CO2-reductie, bereikbaarheid en leefbaarheid van een regio of stad.
Malusregeling	Regeling waarin het gewenste kwaliteitsniveau met meetbare indicatoren wordt aangegeven en waarbij gespecificeerd is wanneer de opdrachtnemer een malus verkrijgt en wat de hoogte daarvan maximaal is.
Managementrapportage MARAP (tool)	Stuur- en verantwoordingsinformatie.
Mappoints	Softwareprogramma voor routeplanning.
Margetijden	Marge rondom de afgesproken vertrektijd waarin de vervoerder de klant op dient te halen, danwel de marge voor de afgesproken aankomsttijd waarin de vervoerder de klant dient af te zetten.
Medische begeleiding	Begeleiding die op basis van een indicatie van de gemeente verplicht met de Wmo-klant mee moet reizen

Begrip	Omschrijving
	omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld.
Melding	Ieder bericht aan Opdrachtnemer en/of Aanbestedende Dienst over een afwijking in de dienstverlening tijdens of voorafgaand aan de dienst, op basis waarvan Opdrachtnemer direct actie onderneemt wanneer het een afwijking betreft.
Mybility	Pashouder registratie systeem
NEA index	Het jaarlijkse indexeringspercentage van de prijs vastgesteld door Panteia
Niet-datarit	Een rit waarbij één of meer van de volgende geautomatiseerd gelogde ritgegevens ontbreken: in- en uitstaptijd, bijbehorende gps posities en statusmeldingen.
Nota van Inlichtingen	Document waarin gestelde vragen over het bestek aan de bestekhouders beantwoord worden.
Omrijdmarge	Toegestane extra reistijd bovenop de directe reistijd
Onderaannemer	Partij die voor de contractant een deel van de opdracht uitvoert.
Opdrachtgever	Regio Foodvalley
Openbaar vervoer (OV)	Voor iedereen openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling of anderszins met een auto, bus, trein, tram, metro, of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig, niet zijnde CVV.
Ophaaltijd	Tijdstip dat de klant wordt opgehaald.
Opstaptarief	Extra tarief die voor een Valleihopper rit aan de klant in rekening wordt gebracht bovenop het aantal gereisde kilometers.
OV-Halte	Halteplaats voor openbaar vervoer.
OV-knooppunt	Aangewezen punt waar verschillende vormen van OV bij elkaar kunnen komen.
OV-vangnet	Aanvullend Openbaar vervoer
OV-vangnet reiziger	Reiziger uit één de Utrechtse gemeenten binnen de Foodvalley regio die met het openbaar vervoer reist.
OV-verbinding	Mogelijkheid om tussen twee plaatsen met openbaar vervoer te reizen.
Overeenkomst	Afspraak tussen partijen die (rechtens) afdwingbaar is.
Partijen	Aanbestedende Dienst en Inschrijver.
Pashouder	Klant die in het bezit is van een Valleihopper pas.
Pasleverancier	Partij die zorg draagt voor het produceren en leveren van de VAV vervoer pas.
Perceel	Afgebakend deel van het product De Valleihopper dat aan een aanbieder gegund wordt/waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.
Prioriteitsrit	Dit zijn ritten die aan de reiziger een garantie bieden om tijdig op de bestemming te arriveren. Deze ritaanvragen mogen alleen bij bijzondere gelegenheden worden aangevraagd. Deze bijzondere gelegenheden zijn een uitvaart, huwelijksceremonie, diploma uitreiking of aansluiting op het openbaar vervoer.
Proces Verbaal	Verslaglegging van het totale aanbestedingsproces.
Programma van Eisen	Beschrijving van de eisen waaraan het Callcenter en vervoerders in de uitvoering aan moeten voldoen.

Begrip	Omschrijving
Puntbestemming	Een bestemming die op een grotere afstand ligt dan de maximale reisafstand die geldt voor een bepaalde gemeente en/of Wmo-Reiziger en waar deze tegen de voor hen geldende klantbijdrage/VAV vervoertarief naartoe kan reizen.
Realtime	Wordt direct verzonden of is direct beschikbaar via online toegang op het moment van realisatie.
Regie	Het geheel aan taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden dat als basis dient voor de realisering van het vervoer en de dienstverlening conform de aard en de omvang van de opdracht.
Regiotaxi	Aanvullend en/of vervangend vraagafhankelijk openbaar vervoersysteem, waarbij gebruik gemaakt wordt van voertuigen voor het vervoeren van maximaal 8 personen, de chauffeur daaronder niet meegerekend. NB: kijk in de verschillende paragrafen voor uitleg onderdelen en wijzigingen in het OV-deel van de aanbesteding.
Reisadvies	Reisadvies waar de klant wordt gewezen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing volledig met het openbaar vervoer te maken
Reistijd	De duur van een verplaatsing van een pashouder van instap tot uitstap.
Reizigersbijdrage	Vergoeding voor een rit die door de reiziger betaald wordt.
Reizigerstarief	Tarief dat de reiziger betaalt per kilometer. (reiskilometers en/of opstaptarief)
Reservering	Melding van de vervoersvraag door de gebruiker of diens vertegenwoordiger bij het callcenter.
Rit	Verplaatsing van één of meer klanten van dezelfde begin- naar dezelfde eindbestemming.
Ritbestelling	Reservering voor vervoer met VAV vervoer die de klant plaatst bij het Callcenter.
Ritcombinatie	Een rit waarbij klanten met verschillende begin- en/of eindbestemmingen deels gelijktijdig vervoerd worden.
Ritgegevens	Data betreffende een rit.
Ritreservering	Reservering voor vervoer met VAV vervoer die de klant plaatst bij het Callcenter.
ROCOV	Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer
Servicegraad	De servicegraad is een factor die in het kader van de malusregeling afgeleid wordt van de prestaties op stiptheid, omrijden en gegronde klachten.
SFM	Sociaal Fonds Mobiliteit.
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.
Social return	Inzet van mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.
Statusmelding	Geautomatiseerde melding vanuit het voertuig die specifieke informatie geeft over de uitvoering van de rit.
Svi	Schadeverzekering inzittende.
Synoniemenlijst	Mogelijkheid in de software om snel prominente adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld

Begrip	Omschrijving
	kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen ed.
Tariefdifferentiatie	Verscheidenheid in het tarief.
Taxipoint	Aanmeldpunt voor ritten vanaf een locatie waar veel taxi's aan- en afrijden waarbij alleen de pas door een pashouder gehaald hoeft te worden om direct een rit te bestellen.
Te laat belservice (TLBS)	Belservice waarmee afwijkingen in het ophaaltijdstip buiten de toegestane marges aan de klant gemeld wordt. Dit betekent dat er rechtstreeks contact is tussen vervoerder/chauffeur en Reiziger.
Terugbelservice (TBS)	De terugbelservice wordt gebruikt om de klant te informeren over het tijdstip waarop verwacht wordt dat het voertuig zal voorrijden op het ophaaladres.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
Uitleessysteem	Systeem in de voertuigen waarmee pasgegevens van de VAV vervoerpas geautomatiseerd gelezen kunnen worden.
Valys	Landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapt
Vaste rit	Een ritreservering die met een bepaald patroon herhaald wordt.
VAV	Vraagafhankelijk vervoer. Totaal aan vervoer: Wmo-vervoer, 65+ vervoer, OV-vangnet vervoer en mogelijk nog toe te voegen doelgroepen.
Vertrektijd	Tijdstip dat de taxi vertrekt en start met de rit.
Vertrektijd, gevraagd	Tijdstip waarop de klant wenst te vertrekken.
Vervoer	Verplaatsen van personen.
Vervoerder	De contractant die verantwoordelijk is voor het vervoeren van de klant.
Vervoergebied	Het gebied waar de rit uitgevoerd mag worden.
Vervoerplicht	Verplichting voor de vervoerder om ritopdrachten van het Callcenter uit te voeren.
Vervoerreglement	Afspraken en regels over De Valleihopper voor de klant.
Vervoerspas	Een door of namens Opdrachtgever en/of deelnemende gemeenten verstrekte pas op basis waarvan de klant gebruik mag maken van VAV vervoer.
Vooraanmeldtijd	De minimaal vereiste tijd tussen het aanmelden van een rit door een klant en het gewenste vertrektijdstip.
Wachtkamerovereenkomst	Overeenkomst met de nummer 2 in rangorde, die plaats neemt in 'de wachtkamer' en voor gunning in aanmerking komt bij beëindiging van de overeenkomst met Opdrachtnemer (nummer 1 in rangorde).
WAM	Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen.
Wegingsfactor	De eenheid waarmee o.a. een (sub)subgunningscriterium wordt gewogen naar mate de Aanbestedende Dienst daar belang aan hecht.
Wlz	Wet langdurige zorg.
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
WSW bedrijven	Bedrijven vallend onder de Wet sociale werkvoorziening speciaal voor mensen met een beperking.
XML	Wijze van data aanlevering (eXtensible Markup Language).

Begrip	Omschrijving
Zendprotocol	Het zendprotocol regelt de wijze waarop, middels internet, ritgegevens uitgewisseld worden tussen Callcenter en vervoerder.