



Bijlage B: Programma van Eisen

Europese aanbesteding Vervoersysteem Noordoost Fryslân

Mobiliteitscentrale

Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân namens: Achtkarspelen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân, Tytsjerksteradiel en de Provincie Fryslân

Versie 1

19 maart 2024

Colofon

maart '24

Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân (Jobinder) is een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Achtkarspelen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân en Tytsjerksteradiel en de provincie Fryslân.

Auteur:

Aanbestedingsteam Mobiliteitscentrale Noordoost Fryslân:

Contactpersoon:

Paul Maasbommel

06 34 21 04 33

P.Maasbommel@Mobiliteitsbureau.nl

1	Inhoud	
2	Begrippenlijst	4
3	Introductie	7
3.1	Beschrijving dienst	7
3.2	Veranderingen gedurende de contractperiode	7
3.3	Onderaanneming	8
3.4	Leeswijzer	8
4	Proces en rolverdeling	9
4.1	Proces en taakbeschrijving	9
4.2	Taken per partij	9
4.2.1	Deelnemende gemeenten	9
4.2.2	Provincie Fryslân	10
4.2.3	Mobiliteitsbureau	10
4.2.4	De Mobiliteitscentrale	10
4.2.5	Vervoerders	11
4.3	Samenwerking Mobiliteitscentrale en vervoerder	12
4.4	Samenwerking Mobiliteitscentrale en Mobiliteitsbureau	12
5	Vervoersvormen en reizigers	13
5.1	Inleiding	13
5.2	Reizigersgroepen	14
5.3	Kenmerken vraagafhankelijk vervoer	15
5.4	Kenmerken routevervoer	16
5.5	Reizigersprofiel voor WMO-reizigers	17
5.5.1	Het Klantbeheersysteem (KBS) voor WMO-reizigers	17
5.5.2	Opbouw van het reizigersprofiel voor WMO-Reizigers	17
5.5.3	Het vullen van het reizigersprofiel	18
5.5.4	Aanleveren gegevens leerlingen en jeugdigen (Reizigers Routevervoer)	18
6	Taken van de Mobiliteitscentrale	19
6.1	Operationele regie	19
6.1.1	Afhandelen ritaanvraag vraagafhankelijk vervoer	19
6.1.2	Aannemen en afhandelen ritopdrachten routevervoer en verwerken van mutaties	20
6.1.3	Planning van ritten	21
6.1.4	Verdelen van ritten (dispatch)	23
6.1.5	Bijsturing en afhandeling van de rit	24
6.2	Informatie en communicatie	25
6.2.1	Operationele communicatieactiviteiten	25
6.2.2	Marktcommunicatie	25
6.3	Verdeling van het vervoer	25
6.3.1	Indeling van het vervoer in vormen	25

6.3.2	Basepoints (van 1-1-2025 t/m 31-12-2026)	26
6.3.3	Gebieden (vanaf 1-1-2027)	27
6.4	Opstellen inzetroosters	28
	Inzetrooster voor de vervoercapaciteit	28
6.5	Ondersteuning Mobiliteitsbureau	29
6.5.1	Aansturing vervoerder en overlegstructuur	29
6.5.2	Managementinformatie	30
6.5.3	Opstellen financiële afrekening	31
6.5.4	De inkoop van vervoerscapaciteit (contracten vanaf 1 januari 2027)	32
6.6	Klachtenprocedure	33
7	In te zetten (digitale) middelen	34
7.1	Contactmogelijkheden en bereikbaarheid	34
7.1.1	Telefonische bereikbaarheid	34
7.1.2	Website www.jobinder.nl	35
7.1.3	Het Klantbeheersysteem voor reizigers in het Vraagafhankelijk vervoer (KBS)	35
7.1.4	Reizigersportaal en reizigersapp	37
7.1.5	Vervoerdersportaal	38
7.1.6	Chauffeursportaal	38
7.2	Software en data-uitwisseling	38
7.2.1	Eisen aan agendasoftware	38
7.2.2	Dataprotocol	39
7.2.3	Statusmeldingen	40
7.2.4	Eisen aan de data-registratie	40
7.3	Vervoerpassen	40
7.4	Personeel	40
7.4.1	OPOV regeling	42
7.4.2	Social return on investment	42
8	Financiële en contractuele zaken	43
8.1	Financiële vergoeding Mobiliteitscentrale	43
8.1.1	Uitgangspunten basisvergoeding	43
8.1.2	Aanpassing van de basisvergoeding	43
8.2	Target KPI's	44
8.2.1	Bonus/malus op basis van prestaties	45
8.2.2	Prijsindex	47
8.3	Facturatie en Rechtmatigheid	47
8.4	Implementatie	49
8.5	Overleg tussen het Mobiliteitsbureau en Mobiliteitscentrale	49
8.6	Geheimhouding en eigendom gegevens	49
8.7	Privacy	50

2 Begrippenlijst

- Agendasoftware: software van de Mobiliteitscentrale die zorgt voor een efficiënte planning en administratieve afhandeling van ritten.
- Basepoint: Een locatie die wordt gehanteerd als startwaarde voor de berekening van de ritvergoeding en van waaruit vervoercapaciteit wordt ingeroosterd en ingezet.
- Gebied: Een gebied waaruit de ingeroosterde capaciteit wordt ingezet voor de verschillende vervoersvormen.
- Bezettingsgraad: de mate waarin een voertuig is bezet met reizigers.
- Combinatiegraad: de gemiddelde bezettingsgraad van alle voertuigen.
- Combineerbaarheid: mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- Dataprotocol: protocol dat in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen Mobiliteitscentrale en vervoerder(s).
- Deur-tot-halte vervoer: vervoer tussen een deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres en een halteplaats zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer en overige door het Mobiliteitsbureau aan te wijzen halteplaatsen en/of opstapplaatsen.
- Deur-tot-deur vervoer: het vervoeren en begeleiden vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.
- Dispatch: toekennen van geplande ritten aan de beschikbare voertuigen.
- Doelgroepenvervoer: het geheel van verschillende vervoervoorzieningen die worden aangeboden aan burgers die vanwege een mobiliteitsbeperking geen gebruik kunnen maken van het regulier vervoer.
- Flex-OV: Een ov-voorziening op afroep tussen een halte in een kern zonder regulier openbaar vervoer (op dat moment) en een aansluitpunt op het regulier openbaar vervoer, met de mogelijkheid van een voordeurservice tegen meerkosten. Deze OV-voorziening wordt uitgevoerd met kleinere voertuigen dan stads/streekbussen.
- Inclusief beleid: beleid dat ervoor zorgt dat voorzieningen zoveel mogelijk toegankelijk zijn voor alle burgers: jong en oud, met en zonder beperkingen. Zowel fysiek als qua informatie. Mensen met een beperking en ouderen ondervinden minder belemmeringen in hun zelfredzaamheid en in maatschappelijke participatie ofwel het meedoen in de lokale samenleving.
- Indicatiestelling: het vaststellen van de noodzakelijk hoeveelheid zorg en daarmee het recht van de zorgaanvrager op toegang tot die zorg.
- Inzetrooster: door de Mobiliteitscentrale op te stellen rooster waarin de in te zetten vervoercapaciteit door vervoerders wordt vastgelegd.
- Jeugdige: persoon die op grond van de Jeugdwet een gemeentelijke beschikking voor jeugdhulp heeft die recht geeft op vervoer van en naar een locatie voor jeugdhulp.
- KPI: kritieke prestatie-indicator: variabele om prestaties te meten en analyseren.
- Leerling: persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school.

- Loosmelding: melding van de chauffeur aan de Mobiliteitscentrale dat een reiziger niet op de in de ritopdracht aangegeven plaats en tijd aanwezig is.
- Maximale reistijd: de maximaal toegestane duur van een rit voor een individuele reiziger.
- Mobiliteitsbureau: organisatie die namens de gemeenten en de provincie optreedt als Opdrachtgever en beheer- en ontwikkelorganisatie.
- Mobiliteitscentrale: organisatie die zorg draagt voor de operationele regie over één of meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de deelnemende gemeenten en de provincie en die tevens een informerende en adviserende functie heeft richting de reizigers.
- Maximale omrijdtijd: de extra tijd bovenop de directe reistijd die is toegestaan om ritten te kunnen combineren.
- Operationele regie: advies over beschikbare reismogelijkheden, ritaanname, planning en dispatch.
- Openbaar vervoer: voor ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling in opdracht van de provincie op grond van de Wet personenvervoer 2000.
- Ophaalvenster: maximale marge van het werkelijke ophaalmoment rondom het afgesproken ophaalmoment.
- Ontwikkelfunctie: taak van het Mobiliteitsbureau gericht op het optimaliseren van de efficiency van het totale vervoersysteem. Dit betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoervormen gecombineerd kunnen worden, maatregelen ter stimulering van ov-gebruik, afstemming over aanvangstijdstippen van activiteiten en de inrichting van systeemkenmerken.
- OV-advies: een door de Mobiliteitscentrale gegeven advies, dat voldoet aan door het Mobiliteitsbureau bepaalde kwaliteitscriteria, aan reizigers over een reis met het reguliere openbaar vervoer en/of het Flex-OV.
- OV-Hub: Een knooppunt waar diverse vormen van personenvervoer samenkomen.
- Puntbestemming: een bestemming doorgaans buiten het vervoersgebied die wordt bediend door het vervoersysteem, waarvoor het voor de betreffende reiziger toch is toegestaan met het vervoersysteem hier naartoe te reizen.
- Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de Mobiliteitscentrale. Onder te verdelen in onder andere WMO-reiziger, Flex-OV-reiziger, jeugdige reiziger onder de Jeugdwet en leerling met door de gemeente toegekend recht op vervoer.
- Reizigersbijdrage: bedrag dat de reiziger per rit betaalt aan de gemeente of OV-concessiehouder/provincie en dat geïnd moet worden door de Mobiliteitscentrale of de vervoerder.
- Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van een beschikking - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer.
- Reizigerspanel: panel bestaande uit een vertegenwoordiging van reizigers of doelgroepen.
- Reizigersprofiel: persoonlijk profiel van de reiziger waarin elk van de deelnemende gemeenten NAW-gegevens en specifieke kenmerken van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de planning en uitvoering van het doelgroepenvervoer.
- Rittenbak: databestand dat een overzicht bevat van alle uitgevoerde ritten.
- Rolstoelbus: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal twee rolstoelplaatsen.

- Routevervoer: vervoer van één of meer reizigers die in een min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling, werkvoorziening).
- Statusmelding: Meldingen over de diverse statussen van een rit conform het dataprotocol
- Stiptheid: de mate waarin het ophaalmoment van ritten plaatsvindt binnen het ophaalvenster.
- Systeemkenmerken: de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem zoals omrijdtijd, voor-aanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- Taxi/personenauto: voertuig met maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarvan maximaal twee reizigers op de achterbank.
- Taxibus: voertuig met acht zitplaatsen voor reizigers.
- Terugbelservice: dienst waarbij de reiziger (kort voor het ophaalmoment) wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.
- Uitvoering vervoer: het beschikbaar stellen van en rijden met het juiste materieel en personeel op de door de Mobiliteitscentrale gevraagde tijd en plaats.
- Vervoerder: organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de Mobiliteitscentrale.
- Vervoercapaciteit: het maximaal benodigde aantal voertuigen opgenomen in het inzettrooster.
- Vervoerpas: persoonlijke pas van een WMO-reiziger ten behoeve van identificatie en ritregistratie.
- Vooraanmeldtijd: het verschil in tijd tussen het moment van ritreservering en gewenste tijdstip van rituitvoering.
- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de Mobiliteitscentrale.
- Vrijwilligersvervoer: vaak kleinschalige vervoervoorziening die wordt uitgevoerd door vrijwilligers.
- Werknemer (in kader van vervoer Participatiewet): persoon die op basis van een toekenning afgegeven door de werkgever gebruik mag maken van taxivervoer van/naar een werklocatie.
- Wlz: Wet langdurige zorg.
- WMO 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, waarbinnen twee vervoercomponenten vallen namelijk het sociaal-recreatief WMO-vervoer en het vervoer WMO-begeleiding groep.
- WMO-BG-vervoer: het vervoer voor door de gemeenten geïndiceerde reizigers op grond van de WMO van/naar dagbestedingslocaties in het kader van begeleiding groep.
- WMO-reiziger: persoon die op basis van een gemeentelijke beschikking recht heeft op vraagafhankelijk vervoer in de directe woon- en leefomgeving.
- WMO-vervoer: het vervoer van door de gemeenten geïndiceerde reizigers op grond van de WMO op, van en/of naar het grondgebied van de deelnemende gemeenten ten behoeve van sociaal-recreatieve doeleinden.

3 Introductie

3.1 Beschrijving dienst

De gemeenten Achtkarspelen, Dantumadeel, Noardeast-Fryslân en Tytsjerksteradiel en de Provincie Fryslân werken samen in de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân (hierna Opdrachtgever). De gemeenten Ameland en Schiermonnikoog zijn hierbij aan gesloten door middel van een DienstVerleningsOvereenkomst. Opdrachtgever is de bevoegde organisatie om de Mobiliteitscentrale aan te besteden.

Binnen het vervoersysteem is een scheiding aangebracht tussen de operationele regie en het vervoer van reizigers. Deze aanbesteding betreft de operationele regie over het kleinschalig collectief vervoer voor verschillende reizigersgroepen conform dit Programma van Eisen.

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen waaraan de Mobiliteitscentrale moet voldoen vanaf 1 januari 2025. Opdrachtgever eist dat de Mobiliteitscentrale aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Ter vaststelling of de Mobiliteitscentrale zich daadwerkelijk conformeert aan het Programma van Eisen moeten inschrijvers een ondertekende Verklaring van instemming met het Programma van Eisen indienen.

Vervoervormen en vervoervolume

Vanaf de start van de exploitatie voert de Mobiliteitscentrale de operationele regie over het WMO-vervoer, leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de exploitatieperiode wijzigingen aan te brengen in de vervoersvormen die in het systeem zijn ondergebracht. In de paragrafen 8.1.1 en 8.1.2 staat beschreven wanneer en hoe deze wijzigingen aanleiding voor aanpassing van de vaste vergoedingen.

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. Opdrachtgever behoudt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken, te wijzigen dan wel uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van Opdrachtgever. Dit kan onder andere met betrekking tot reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, de financieringsbron, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen.

Opdrachtgever verwacht van de Mobiliteitscentrale dat deze de vastgestelde doelen van de deelnemende gemeenten en de provincie Fryslân ten volle nastreeft in alle handelingen, ongeacht het effect op vervoervolumes. In paragraaf 8.2.1 staat beschreven hoe wordt omgegaan met onder- (malus) dan wel over- (bonus) prestatie

3.2 Veranderingen gedurende de contractperiode

Vanaf 1 januari 2027 zullen nieuw aan te besteden vervoerscontracten ingaan. Binnen deze aanbesteding van de vervoerscapaciteit worden wijzigingen voorzien die van invloed zijn op delen van de werkwijze(n) binnen de Mobiliteitscentrale. De veranderingen zijn met name op het gebied van de toewijzing van vervoer (van basepoints naar gebieden) en duurzaamheid. De veranderingen worden in de relevante passages beschreven.

3.3 Onderaanneming

- De Mobiliteitscentrale blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit van de centrale functie, ook als hiervoor onderaannemers ingezet worden.
- Opdrachtgever staat toe dat de onderhavige opdracht of een deel daarvan in onderaanneming wordt uitgevoerd. 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.

3.4 Leeswijzer

Dit Programma van Eisen is opgebouwd uit acht hoofdstukken. In deze hoofdstukken zijn de volgende aspecten uitgewerkt:

- In hoofdstuk vier is eerst in hoofdlijnen het basisproces voor de Mobiliteitscentrale en de rolverdeling tussen gemeenten, Provincie, vervoerders, de Mobiliteitscentrale en het Mobiliteitsbureau toegelicht.
- In hoofdstuk vijf zijn de verschillende reizigersgroepen en hun vervoermogelijkheden, waarover de Mobiliteitscentrale vanaf de start en mogelijk op termijn regie voert, uitgewerkt.
- In hoofdstuk zes zijn alle taken van de Mobiliteitscentrale in detail uitgewerkt.
- In hoofdstuk zeven zijn de eisen die worden gesteld aan diensten, service, middelen en personeel van de Mobiliteitscentrale uitgewerkt.
- In hoofdstuk acht komen alle financiële en contractuele aspecten aan de orde.

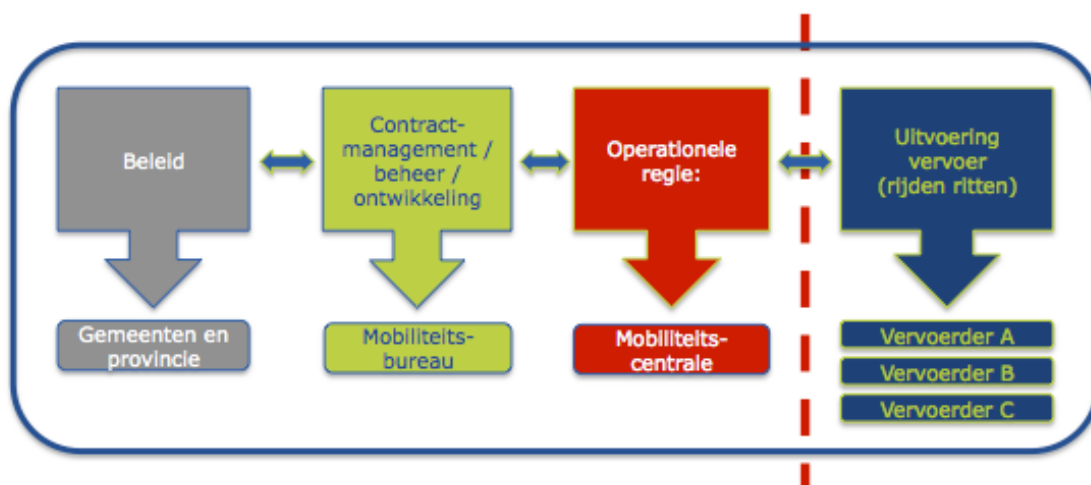
4 Proces en rolverdeling

4.1 Proces en taakbeschrijving

Dit hoofdstuk start met een meer algemene toelichting op het proces en de rolverdeling in het regiemodel. Daarna lichten we de samenwerking en verantwoordelijkheden specifiek voor de regio Noord-oost-Fryslân verder toe. In hoofdstuk zes worden de rollen en taken voor de Mobiliteitscentrale in detail verder uitgewerkt en toegelicht.

Het vervoerproces binnen het regiemodel bestaat uit de volgende vier stappen:

Figuur 2.1: onderdelen van het vervoerproces.



Op hoofdlijnen bestaat de rolverdeling uit:

- Gemeenten en de Provincie stellen het beleid rondom vervoer op.
- Deze partijen hebben een Mobiliteitsbureau ingericht dat zorgt voor het contractmanagement en de ontwikkelfunctie binnen het vervoersysteem.
- De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor de operationele regie en ondersteunt het Mobiliteitsbureau.
- De vervoerders leveren vervoercapaciteit en zorgen voor de uitvoering van de ritten onder regie van de Mobiliteitscentrale.

4.2 Taken per partij

4.2.1 Deelnemende gemeenten

- Kennen het recht op vervoer toe aan de WMO-reizigers, cliënten dagbestedingsvervoer-WMO, jeugdigen en leerlingen uit hun gemeente.
- Vullen het reizigersprofiel in voor geïndiceerde cliënten uit hun gemeente.
- Bepalen de reizigerstarieven voor WMO-reizigers, cliënten dagbestedingsvervoer-WMO, jeugdigen en leerlingen uit hun gemeente.
- Onderhouden contacten met lokale WMO- en/of cliëntenraden.
- Zijn eigenaar van de data met betrekking tot hun reizigers die door de Mobiliteitscentrale worden verzameld en verwerkt.

- Verzorgen beleidsmatige communicatie naar de reizigers.

4.2.2 Provincie Fryslân ¹

- Is verantwoordelijk voor het ov-beleid en de spelregels van Flex-OV.
- Bepaalt de reizigerstarieven voor Flex-OV.
- Verzamelt informatie en onderhoudt contacten met onder andere het ROCOV Fryslân zodat die haar adviestaak naar behoren kan uitvoeren.
- Is eigenaar van de data met betrekking tot Flex-OV-reizigers die door de Mobiliteitscentrale worden verzameld en verwerkt.
- Verzorgt de beleidsmatige communicatie naar Flex-OV-reizigers.

4.2.3 Mobiliteitsbureau

Het Mobiliteitsbureau is Opdrachtgever namens de gemeenten Achtkarspelen, Dantumadiel, Noard-east-Fryslân en Tytsjerksteradiel en de Provincie Fryslân. Zij heeft van deze partijen de bevoegdheid gekregen de volgende taken uit te voeren:

- Opdrachtgeverschap en eerste aanspreekpunt voor Mobiliteitscentrale en vervoerders;
- contractmanagementtaken;
- ontwikkelfunctie;
- klachtenaanname;
- afstemming met beleidsafdelingen (gemeenten/provincie).

4.2.4 De Mobiliteitscentrale

Is verantwoordelijk voor:

- de operationele regie (zie paragraaf 6.1) over diverse vervoervormen. Dit omvat:
 - aannemen en afhandelen van ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer inclusief bepalen van alternatieven (ov-advies) (6.1.1);
 - afhandelen van opdrachten voor routevervoer, inclusief mutaties (6.1.2);
 - het plannen van de ritten op basis van een zo efficiënt mogelijke inzet van voertuigen en rekening houdend met de kenmerken van het reizigersprofiel (6.1.3);
 - het verdelen van ritten (dispatch) over de beschikbare voertuigen in het vervoersysteem (6.1.4);
 - bijsturing en afhandeling van de rit (6.1.5).
- de uitvoering van de operationele en marktcommunicatie (zie paragraaf 6.2);
- De verdeling van het vervoer (zie paragraaf 6.3)
- het opstellen van inzetroosters (zie paragraaf 6.4);
- De ondersteuning van het Mobiliteitsbureau (zie paragraaf 6.5), waaronder
 - aansturing vervoerders (paragraaf 6.5.1);
 - verzamelen en opstellen managementinformatie (paragraaf 6.5.2);
 - opstellen van financiële afrekening tussen partijen (paragraaf 6.5.3);

¹ De rol van de provincie in de uitvoeringsperiode staat niet vast. De huidige “opstapper” verdwijnt per 1 januari 2025. De provincie maakt tot nader bericht wel onderdeel uit van de Gemeenschappelijke Regeling

- deelname aan overleg met reizigerspanel (paragraaf 6.5.5);
- de inkoop van vervoercapaciteit (paragraaf 6.5.6);
- de klachtenafhandeling (zie paragraaf 6.6);
- het beheren van de reizigersprofielen (zie hoofdstuk 7).

4.2.5 Vervoerders

- Stellen de voertuigen met chauffeur exclusief beschikbaar voor de rituitvoering op basis van een door de Mobiliteitscentrale op te stellen inzetrooster.
- Rijden de geplande ritten conform de ritplanning van de Mobiliteitscentrale.
- Innen de contante reizigersbijdrage voor de gemeenten.
- Zijn verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.
- Dragen zorg voor de uitvoering van de terugbelservice op aangeven van de Mobiliteitscentrale.

Bovenstaande taakverdeling is in onderstaande tabel samengevat:

Taak:	Gemeenten/provincie	Mobiliteitsbureau	Mobiliteitscentrale	Vervoerders
Beleid	V			
Indicatiestelling	V			
Inkoop	O	V	O	
Opdrachtgever		V		
Ontwikkelfunctie	O	V	O	
Contractmanagement		V	O	
Financiële		V	O	
Communicatie	V	O	V	
Klachtenaanname		V		
Klachtenafhandeling			V	
Reisinformatie			V	
Ritaanname			V	
Planning			V	
Dispatch			V	
Rituitvoering				V

Legenda: V = verantwoordelijke partij / O = ondersteunende partij

4.3 Samenwerking Mobiliteitscentrale en vervoerder

De Mobiliteitscentrale en vervoerder(s) werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door Opdrachtgever gestelde minimale kwaliteitseisen. Er is sprake van ketensamenwerking.

- De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor het contact van de centrale met de klant, de planning en te realiseren stiptheid van het vervoer, voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit. Dit doet zij onder meer door chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem. Hierdoor ontstaat bij alle vervoerders eenzelfde dienstverleningsniveau.
- Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.

Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaatsvindt door de Mobiliteitscentrale. Uitzonderingen hierop zijn de communicatie tussen chauffeur en reiziger tijdens de rit en de terugbelservice. Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn worden de telefoongesprekken met reizigers en met vervoerders opgenomen en gedurende één maand bewaard en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen vervoerders en Mobiliteitscentrale.

4.4 Samenwerking Mobiliteitscentrale en Mobiliteitsbureau

De Mobiliteitscentrale en het Mobiliteitsbureau werken intensief samen om het vervoerssysteem optimaal te laten functioneren. Naast de in paragraaf 6.5 opgesomde taken betekent dit dat er een maandelijks overleg wordt gevoerd tussen de projectleider van de Mobiliteitscentrale en het Mobiliteitsbureau. Daarbij worden in ieder geval besproken:

- De stand van zaken in de diverse vervoersvormen, inclusief eventueel benodigde acties om zaken bij te sturen
- De stand van zaken rondom de facturering naar alle betrokken partijen
- Mogelijkheden om de door ontwikkeling van het vervoerssysteem vorm te geven

5 Vervoersvormen en reizigers

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de verschillende vervoersvormen en reizigersgroepen binnen het vervoerssysteem. Beide bepalen de omvang van de regiefunctie waar de Mobiliteitscentrale verantwoordelijk voor is.

Het vervoer dat de Mobiliteitscentrale aanstuurt betreft het kleinschalig collectief personenvervoer dat plaatsvindt van deur-tot-deur, kamer-tot-kamer, deur naar OV-hub of deur-tot-halte (of v.v.), waarvoor een aanmelding of reservering nodig is bij de Mobiliteitscentrale.

Qua vervoersvormen maakt Opdrachtgever een onderscheid tussen vraagafhankelijk en route gebonden vervoer:

- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de Mobiliteitscentrale.
- Routevervoer: vervoer van één of meer reizigers die in een min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling, werkvoorziening).

Dit onderscheid is relevant omdat het een andere wijze van planning en aansturing vereist.

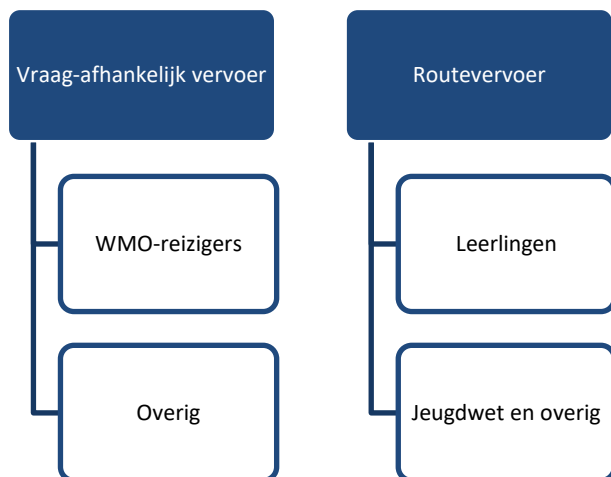
Verschillende reizigersgroepen kunnen gebruik maken van het vervoerssysteem. Voor iedere reizigersgroep kunnen verschillende vervoervoorwaarden en systeemkenmerken gelden. De regiefunctie omvat de regie over het vervoer voor de volgende reizigersgroepen:

- Daartoe gerechtigde WMO-reizigers uit de deelnemende gemeenten die gebruik maken van het sociaal recreatief WMO-vervoer per 1 januari 2025.
- Daartoe gerechtigde Leerlingen uit de deelnemende gemeenten die gebruik maken van het leerlingenvervoer per 1 januari 2025.
- Daartoe gerechtigde Jeugdigen uit de deelnemende gemeenten die gebruik maken van het vervoer op basis van de Jeugdwet per 1 januari 2025.

Op termijn kunnen wellicht ook andere reizigersgroepen gebruik gaan maken van het vervoerssysteem (zie paragraaf 5.2).

De gemeenten Ameland en Schiermonnikoog zijn bij het vervoerssysteem aangesloten. Dit betreft voor beide eilanden het WMO-vervoer op het eiland en/of op de vaste wal en het leerlingenvervoer tussen respectievelijk Holwert en Lauwersoog en de scholen v.v.

De samenhang tussen de reizigersgroepen en vervoervormen is in onderstaande figuur weergegeven:



Figuur 3.1: Samenhang tussen reizigersgroepen en vervoervormen

5.2 Reizigersgroepen

Van het vervoersysteem maken meerdere reizigersgroepen gebruik. Hierbij maken we onderscheid tussen WMO-reizigers, leerlingen en jeugdigen die in het kader van de Jeugdwet recht hebben op vervoer gebruik van het vervoer. Hieronder volgt een toelichting op deze reizigersgroepen en hun reis-mogelijkheden.

WMO-reizigers:

- Hebben een gemeentelijke indicatie voor het vraagafhankelijk vervoer (WMO-vervoer).
- Beschikken over een door de gemeente bepaald en gevuld reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens zijn vastgelegd (zie ook paragraaf 5.5).
- Kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of rollator. De gemeente bepaalt of een reiziger begeleiding of hulpmiddelen mag of moet meenemen. Dat is verder uitgewerkt in het reizigersprofiel (zie ook paragraaf 5.5).
- Hebben een door de gemeente bepaald kilometerbudget dat door de Mobiliteitscentrale bewaakt wordt.
- Reizen tegen een gereduceerde reizigersbijdrage.

Leerlingen

Leerlingen met een beperking en/of leerlingen voor wie de afstand naar een passende school te groot is hebben op basis van de gemeentelijke verordening van één van de deelnemende gemeenten recht op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld het meenemen van hulpmiddelen, in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de (vaste) chauffeur en beperkingen in combinaties met andere leerlingen/reizigers.

Omliggende gemeenten

Het is mogelijk dat omliggende gemeenten in de toekomst WMO-vervoer en/of leerlingenvervoer zullen onderbrengen in het vervoersysteem.

Mogelijke nieuw in te stromen reizigersgroepen

Gedurende de looptijd kunnen andere vervoersvormen instromen in het vervoerssysteem. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:

1. Ov-reizigers
2. Cliëntenvervoer naar dagbestedingslocaties
3. Vervoer voor verzekeraars

Indien de Opdrachtgever nieuwe reizigersgroepen of vervoersvormen wil onderbrengen in het vervoersysteem, dan zullen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale samen hiervoor de inrichting en uitvoering verzorgen.

5.3 Kenmerken vraagafhankelijk vervoer

Het vraagafhankelijk vervoer omvat vooral het vervoer van WMO-reizigers. Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon of digitaal (zie paragraaf 7.1) aan bij de Mobiliteitscentrale, waarna de Mobiliteitscentrale zorg draagt voor de operationele regie van dit vervoer.

Als uitgangspunt voor de systeemkenmerken gelden de kenmerken zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 6.1.3. De Mobiliteitscentrale moet rekening houden met alle hierin opgenomen kenmerken. De Mobiliteitscentrale heeft een proactieve houding die resulteert in voorstellen voor wijziging van de systeemkenmerken voor en tijdens het contract. Doel is daarbij de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger. Opdrachtgever besluit of en wanneer wijzigingen worden geïmplementeerd.

De omvang van het vraagafhankelijk vervoer betreft:

	WMO	
	Actieve pashouders	ritten
2022	2.636	67.869
2023	2.741	75.469

De omvang van het vraagafhankelijk vervoer kan wijzigen in het beleid van de gemeenten en/of de provincie en/of de landelijke overheid. Voorbeelden hiervan zijn een strenger indicatiebeleid voor WMO-reizigers, decentralisatie van Valysvervoer naar gemeenten en wijzigingen in het aanbod van Flex-OV. In paragraaf 5.5 is beschreven hoe voor geïndiceerde WMO-reizigers, de reizigers in het vraagafhankelijk vervoer, de reizigersprofielen worden opgesteld.

5.4 Kenmerken routevervoer

Routevervoer is vervoer op indicatie van een gemeente van één of meer reizigers die in een min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling en werkvoorziening). Het routevervoer bestaat bij de start uit het vervoer van voornamelijk leerlingen. In beperkte mate kunnen ook reizigers met een beschikking voor WMO-vervoer in het routevervoer zijn opgenomen. In dat geval gaat het om sociale activiteiten op vaste tijdstippen en met meerdere gelijktijdige deelnemers. Voor dit vervoer meldt een gemeente de reiziger met een reizigersprofiel aan bij de Mobiliteitscentrale waarbij wordt aangegeven voor welke verplaatsing en vervoerfrequentie een beschikking is afgegeven, waarna de Mobiliteitscentrale zorg draagt voor de operationele regie over dit vervoer waaronder:

- Opstellen en up-to-date houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het routevervoer.
- Het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

De volgende spelregels en systeemkenmerken zijn op het routevervoer van toepassing:

- Vlak voor het instroommoment en/of het begin van het (school)jaar maakt de Mobiliteitscentrale een eerste ritplanning die afgestemd moet worden met het Mobiliteitsbureau.
- Voor het routevervoer worden routes zoveel mogelijk in een vaste structuur uitgevoerd. Dit betekent een vaste route, volgorde, tijdstip van ophalen en afzetten.
- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van reizigers en/of het veranderen van vervoerpatronen.
- Routevervoer wordt uitgevoerd met inachtneming van de kenmerken van de gebruikers zoals opgenomen in het reizigersprofiel
- Bij de planning kan in overleg met de deelnemende gemeenten gebruik worden gemaakt van opstap- en/of overstapplaatsen. Op dit moment is dit niet aan de orde. Indien dit het geval is wordt dit in het reizigersprofiel aangegeven.

De omvang van het routevervoer bedraagt in juni 2023 **815** leerlingen. Gedurende de exploitatieperiode kan het aantal routereizigers wijzigen, bijvoorbeeld doordat nieuwe en/of andere routevervoer reizigersgroepen gebruik gaan maken van het vervoersysteem (dit naast wijzigingen door mutaties bij bestaande reizigers en nieuwe leerlingen of jeugdigen).

5.5 Reizigersprofiel voor WMO-reizigers

Door de gemeenten geïndiceerde reizigers beschikken over een door de gemeente ingevuld reizigersprofiel. Dit is een persoonlijk profiel van de reiziger waarin elk van de deelnemende gemeenten de gegevens van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de planning en uitvoering van het doelgroepenvervoer.

5.5.1 Het Klantbeheersysteem (KBS) voor WMO-reizigers

De reizigersprofielen zoals beschreven in paragraaf 5.5.2 dienen te worden vastgelegd in een KBS dat voor gemeenten toegankelijk is om nieuwe reizigers op te voeren en wijzigingen aan te geven. De verdere beschrijving van het KBS is opgenomen in paragraaf 7.1.3

5.5.2 Opbouw van het reizigersprofiel voor WMO-Reizigers

Het reizigersprofiel bestaat uit een aantal niveaus. De niveaus 1 en 2 worden standaard door een gemeente ingevuld. Het derde niveau kan een gemeente aan- of uitzetten.

Niveau 1: basisgegevens voor alle vervoervormen:

- Persoonsgegevens van de reiziger. Dit zijn de algemene gegevens van de reiziger zoals naam, adres, telefoonnummer, klantnummer.
- Gegevens over de vervoervormen waarvan de reiziger gebruik mag maken.
- Individuele kenmerken van de reiziger. Alle kenmerken die gedefinieerd staan in het woordenboek reizigerskenmerken (Bijlage L – Woordenboek Reizigerskenmerken) kunnen gebruikt worden door de Opdrachtgever om reizigers en hun profiel aan te melden.

Niveau 2: Budgetten en reismogelijkheden

Het reizigersprofiel bevat bovendien informatie over het budget van de reiziger en de te betalen reizigersbijdrage door de reiziger. De mate waarin dit deel van het profiel gevuld is kan verschillen per reizigersgroep en/of per gemeente.

- Kilometerbudget: gemeenten stellen voor WMO-reizigers een kilometerbudget in. Bij dit onderdeel is aangegeven:
 - kilometerbudget wel/niet van toepassing;
 - (Indien van toepassing) de hoogte van het kilometerbudget.
- Reizigersbijdrage: gemeenten kunnen geïndiceerde reizigers een reizigersbijdrage laten betalen. Bij dit onderdeel is aangegeven:
 - reizigersbijdrage wel/niet van toepassing;
 - indien van toepassing: de hoogte van de reizigersbijdrage (dit bedrag is afhankelijk van het geldende OV tarief).
- Toegestane puntbestemmingen.

Niveau 3: De reisadviesfunctie

De reisadviesfunctie is bedoeld om de best passende vervoersvorm voor de reiziger of een rit te vinden. De reisadviesfunctie kan bestaan uit een (vrijblijvend of bindend) OV-advies of het (ver)wijzen van reizigers naar alternatieve vervoersvormen zoals vrijwilligersvervoer en andere initiatieven. Opdrachtgever en de Mobiliteitscentrale stellen na de start van de uitvoering een gezamenlijk plan op ten aanzien van de exacte invulling en uitvoering van de reisadviesfunctie.

OV-advies

Voor het OV-advies zijn twee componenten van belang omdat zowel de mogelijkheden van de reiziger als de kenmerken van de rit bepalen of (een deel van) de reis van met het OV gemaakt kan worden. Ter voorbereiding moet er voor gemeenten de mogelijkheid zijn om in het reizigersprofiel van **nieuw instromende reizigers** in het systeem kenmerken vast te leggen ten aanzien van de mogelijkheden die een reiziger heeft om met OV te reizen. Minimaal moeten de volgende kenmerken kunnen worden vastgelegd:

<u>Reizigerskenmerk</u>	<u>Mogelijkheid</u> <u>(voorbeeld)</u>
<u>Maximale afstand tot halte</u>	<u>250 meter</u>
<u>Maximaal aantal overstappen</u>	<u>1</u>

5.5.3 Het vullen van het reizigersprofiel

Gemeenten bepalen zelf de mate waarin zij het reizigersprofiel vullen. Als gemeenten een of meerdere onderdelen niet vullen, hoeft de Mobiliteitscentrale voor die gemeente geen rekening te houden met dat onderdeel dan wel met die onderdelen. De profielen zijn direct vanaf de start van de exploitatie ingevuld en beschikbaar voor de Mobiliteitscentrale. Op het moment dat de Mobiliteitscentrale (via contact met de vervoerder) signaleert dat het reizigersprofiel niet overeenstemt met de werkelijke kenmerken van een cliënt wordt dit door de Mobiliteitscentrale gerapporteerd aan het Mobiliteitsbureau.

Gemeenten beslissen over het al dan niet aanpassen van het profiel en zijn verantwoordelijk voor het doorvoeren van de aanpassingen. Wanneer een cliënt zelf van mening is dat zijn/haar profiel aanpassing behoeft dan is het de verantwoordelijkheid van die cliënt om richting de gemeente waar hij/zij inwoner van is aan te geven dat hij/zij van mening is dat het reizigersprofiel aangepast moet worden. De Mobiliteitscentrale beheert de data van het reizigersprofiel via het KBS en moet hiermee kunnen werken in de planningssoftware.

5.5.4 Aanleveren gegevens leerlingen en jongeren (Reizigers Routevervoer)

De aangesloten gemeenten (gaan) werken met CAREl, dit is een systeem in beheer van de gemeenten. Mogelijk zijn nog niet alle gemeenten aangesloten bij de start, waardoor het kan voorkomen dat één of meerdere gemeenten de leerling-gegevens via een Excel-sheet zal aanleveren.

6 Taken van de Mobiliteitscentrale

Dit hoofdstuk gaat in op de taken van de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor:

- de operationele regie (paragraaf 6.1);
- informatie en communicatie naar de reizigers (paragraaf 6.1.2);
- opstellen inzetroosters (paragraaf 6.3);
- ondersteuning van het Mobiliteitsbureau (paragraaf 6.4): ontwikkelfunctie, het genereren van managementinformatie, aansturing vervoerders en inkoop vervoer;
- afhandeling van klachten over het vervoer (paragraaf 6.5).

6.1 Operationele regie

In de volgende sub paragrafen zijn de taken gekoppeld aan de operationele regie uitgewerkt:

- geven van reisinformatie (6.1.1);
- aannemen en afhandelen van ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer inclusief bepalen van alternatieven (ov-advies) (6.1.2);
- afhandelen van opdrachten voor routevervoer en het verwerken van mutaties (6.1.3);
- planning van ritten (6.1.4);
- verdelen van ritten (dispatch) (6.1.5);
- bijsturing en afhandeling van de rit (6.1.6).

6.1.1 Afhandelen ritaanvraag vraagafhankelijk vervoer

Deze paragraaf beschrijft de stappen in het reserveringsproces voor het vraagafhankelijk vervoer. Ritten moeten door de reiziger aangemeld kunnen worden per telefoon, website of via andere digitale middelen. Daarbij geldt het volgende:

- Ritaanvragen die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door de Mobiliteitscentrale worden geweigerd.
- De Mobiliteitscentrale neemt de ritreserveringen op in daartoe geschikte software.
- De Mobiliteitscentrale mag geen rit inboeken op verzoek van een vervoerder.
- Een rit moet door of namens de reiziger of zijn/haar begeleider worden aangevraagd en derhalve ook traceerbaar aan de reiziger toe te wijzen zijn.

Onderstaande stappen gelden voor alle ritaanvragen (zowel per telefoon, de website of via andere digitale middelen):

- De Mobiliteitscentrale gaat na of de reiziger bekend is in het systeem en of er een reizigersprofiel beschikbaar is.

Aan de hand van het reizigersprofiel kan de Mobiliteitscentrale op objectieve wijze bepalen van welke vervoervormen de reiziger gebruik kan of moet maken voor (delen van) de gewenste rit.

Stappen bij ritreservering

Bij een ritreservering voor een WMO-reiziger doorloopt de Mobiliteitscentrale de volgende stappen:

- Vraagt reiziger of hij/zij minimaal vier uur vooraf een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip (prioriteitsrit).
- Wijst de reiziger op de geldende marges rondom het ophalen en geeft de maximale tijdsduur van een rit aan.
- Bepaalt met de reiziger de ophaaltijd (of aankomsttijd) en locatie.

- Biedt de reiziger – waar mogelijk en leidend tot een efficiëntere uitvoering - een alternatief vertrekmoment aan, binnen door Opdrachtgever nader te bepalen kaders. De mate waarin de Mobiliteitscentrale mag sturen naar een alternatieve reistijd wordt afgestemd met het Mobiliteitsbureau en deelnemende gemeenten (zie paragraaf 6.1.4).
- Naar bepaalde locaties kunnen specifieke spelregels gaan gelden bijvoorbeeld rondom de vertrekmogelijkheden, te bepalen door Opdrachtgever.
- Deelt het tarief voor de gereserveerde rit mee aan de reiziger.
- Biedt de reiziger een terugbelservice aan waarbij de Mobiliteitscentrale:
 - Iedere reiziger actief en kosteloos de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van een terugbelservice (“Wij bellen u terug circa 10 minuten voor aankomst van de taxi. Op welk nummer bent u bereikbaar?”).
 - Registreert of de reiziger gebruik wil maken van de terugbelservice.
 - Vraagt op welk telefoonnummer de reiziger teruggebeld, of anderszins benaderd kan worden zoals via een tekstbericht. Indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moet deze door de Mobiliteitscentrale gecheckt worden.
- Bevestigt de ritreservering en herhaalt alle noodzakelijke gegevens.
- Biedt aan en verstuurt desgewenst de gemaakte ritreservering per e-mail of via een andere digitaal communicatiemiddel zoals een tekstbericht naar de reiziger.

Bepalen reizigersbijdrage en inningswijze

De Mobiliteitscentrale berekent de door de reiziger te betalen reizigersbijdrage tijdens de boeking. Voor de afstandsafhankelijke component daarbinnen hanteert de Mobiliteitscentrale dezelfde parameters als voor de planning (zie paragraaf 6.1.4). De Mobiliteitscentrale geeft bij de rit aan of inning plaatsvindt via automatische incasso (via de Mobiliteitscentrale) of via een pinbetaling in het voertuig (vervoerder).

6.1.2 Aannemen en afhandelen ritopdrachten routevervoer en verwerken van mutaties

In deze paragraaf zijn de stappen voor het aannemen en afhandelen van ritopdrachten en mutaties voor het routevervoer beschreven. In afwijking op het vraagafhankelijk vervoer liggen routeopdrachten voor langere periode vast en kennen vaste patronen. De nadruk ligt dus op het verwerken van nieuwe opdrachten, wegvallende opdrachten en mutaties in lopende opdrachten.

De Mobiliteitscentrale ontvangt aan het eind van een schooljaar van de deelnemende gemeenten een opgave van de leerlingen voor het volgende schooljaar. In principe maken de gemeenten daarvoor gebruik van de applicatie CAREL. Het is mogelijk dat er bij de start van de nieuwe Mobiliteitscentrale op 1-1-2025 nog gemeenten zijn die de gegevens van de leerlingen voor een nieuw schooljaar nog via een Excel-bestand aanleveren. De Mobiliteitscentrale zal beide methoden van aanlevering moeten kunnen verwerken. De aangeleverde gegevens dienen voor de aanleverende gemeente inzichtelijk en toegankelijk te zijn. Mutaties in de routes voor leerlingen dienen via deze toegang voor de gemeenten inzichtelijk te zijn en te kunnen worden geaccordeerd dan wel afgewezen. Mutaties worden door de ouders/verzorgers online bij de Mobiliteitscentrale aangeleverd. De Mobiliteitscentrale draagt zorg voor onmiddellijke doorgeleiding naar de betrokken gemeente voor beoordeling van de mutatie.

De regietaken over het routevervoer bestaan tenminste uit:

- De Mobiliteitscentrale stelt een vervoerplan op met routes rekening houdend met de kenmerken uit het reizigersprofiel (bijvoorbeeld inzet van een vaste chauffeur). De Mobiliteitscentrale maakt voor het vervoer van de reizigers een zo (kosten)efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen uitgaande van vast te stellen randvoorwaarden, zoals opgenomen onder 'systeemkenmerken routevervoer' (zie paragraaf 5.4).
- De Mobiliteitscentrale stelt een coördinator routevervoer aan, die direct aanspreekbaar is voor cliënten, ouders, instellingen, scholen, gemeenten, provincie en Mobiliteitsbureau. De coördinator neemt deel aan de periodieke overlegstructuur.
- De Mobiliteitscentrale onderhoudt contacten met ouders over de ritplanning voor de start van het routevervoer. De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor het tijdig informeren over het vervoerplan en de mutaties hierin.
- Uiterlijk drie werkdagen voor het uitvoeren van de eerste rit informeert de Mobiliteitscentrale ouders/verzorgers/begeleiders van de reiziger over de uitvoeringspraktijk. De verstrekte informatie bevat alle door de Mobiliteitscentrale noodzakelijk geachte informatie. Minimaal wordt de volgende informatie aangeleverd:
 - ophaaltijdstip
 - het tijdstip van afzetten op de woonlocatie
 - informatie over de vaste chauffeur (indien van toepassing)
 - locatie eventuele opstapplaats
 - bestemming
 - telefoonnummer(s) waarop Mobiliteitscentrale bereikbaar is
 - de klachtenregeling en bijhorend telefoonnummer
 - Een samenvatting van de belangrijkste contractafspraken tussen Opdrachtgever, Mobiliteitscentrale en vervoerder.
- De Mobiliteitscentrale attendeert vervoerders erop dat bij inzet van een nieuwe vaste chauffeur bij vervoer voor reizigers met de inzet van een vaste chauffeur deze eerst een kennismakingsgesprek heeft met de betreffende reiziger(s) en/of ouders/verzorgers/ begeleiders. De Mobiliteitscentrale zorgt (in overleg met vervoerder) dat de vast in te zetten chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit persoonlijk kennismaakt met de (nieuw) te vervoeren reiziger en met één van de ouders/verzorgers/begeleiders van deze reiziger.
- De Mobiliteitscentrale verwerkt mutaties in het vervoer. De Mobiliteitscentrale coördineert dit van digitale bereikbaarheid tot planning (zie paragraaf 7.2). Zowel cliënten/ouders als gemeenten en instellingen kunnen mutaties doorgeven, ieder vanuit een eigen autorisatielevel. Het gaat hier om aspecten die voor de planning van het vervoer van belang zijn, denk aan het afmelden voor vervoer in geval van ziekte. Structurele wijzigingen in het vervoerpatroon worden in het reizigersprofiel doorgevoerd.

6.1.3 Planning van ritten

De Mobiliteitscentrale plant de binnengekomen ritaanvragen. Doel daarbij is een klantvriendelijke en efficiënte uitvoering. De Mobiliteitscentrale houdt rekening met:

- het streven naar een zo hoog mogelijke mate van betrouwbaarheid, klanttevredenheid en efficiency;
- de geldende systeemkenmerken;

- de individuele reizigersgegevens zoals opgenomen in het reizigersprofiel;
- de beschikbare vervoercapaciteit.

Systeemkenmerken

De planning van de Mobiliteitscentrale is tenminste bemenst tussen 6:00 en 0:00 (op vrijdag en zaterdag tot 02:00) of zolang voertuigen in het systeem reizigers vervoeren. In onderstaande tabel zijn de voornaamste variabelen weergegeven waarmee de Mobiliteitscentrale moet kunnen werken. De systeemkenmerken betreffen kenmerken die van toepassing zijn op een gehele reizigersgroep. De individuele kenmerken van de reiziger zijn onderdeel van het reizigersprofiel en daarmee specifiek van toepassing op de betreffende reiziger.

Variabele	Omschrijving	Huidige waarden vraagafhankelijk vervoer	Beginwaarde routevervoer
Vooraanmeldtijd	Minimale tijd tussen ritreservering en gewenste vertrek	WMO: 60 minuten	n.v.t.
Ritspreiding	Maximale marge alternatief voorstel vertrektijd t.o.v. gewenste vertrektijd	WMO: 30 Minuten	n.v.t.
Ophaalvenster	Maximale marge werkelijke vertrektijd t.o.v. afgesproken vertrektijd	WMO: 15 min	n.v.t.
Aankomstvenster	Maximale marge werkelijke aankomsttijd t.o.v. afgesproken aankomsttijd	WMO: 20 minuten	n.v.t.
Reisbereik	Maximale reisafstand (kortste route) die met het systeem gereisd mag worden	WMO: 30 kilometer	Huis-school v.v.
Maximale reistijd voor een reiziger	Maximale reistijd voor een reiziger	WMO: 1,5 x de rechtstreekse reistijd gemeten via de snelste route	1 uur (indien haalbaar)
Annuleringstijd	Minimale tijd voor afgesproken vertrektijd waarop de rit kosteloos geannuleerd kan worden	60 minuten	n.v.t.
Tijdstip terugbelservice	Tijd voor werkelijke vertrektijd waarop reiziger wordt gebeld	WMO: tussen 5 en 10 minuten	n.v.t.
Gemiddelde wachttijd klantcontactcentrum	De gemiddelde tijd die een beller moet wachten voor de oproep beantwoord wordt gemeten over één maand	25 seconden	25 seconden
Spitsuren	Periode van de dag waarop een toeslag op het tarief geldt in verband met de relatieve drukte in het vervoer	Nog niet van toepassing.	n.v.t.
Individuele kenmerken reiziger			
Specifieke indicaties	Indicatie van de reiziger die de planning / materieel inzet beïnvloedt.	Zie paragraaf individuele kenmerken reiziger indicaties	
Combineerbaarheid	Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen)	Zie paragraaf combineerbaarheid in het voertuig	

Differentiatie

Afhankelijk van tijd en plaats moeten verschillende instellingen kunnen gelden bijvoorbeeld een ruimere vooraanmeldtijd in de spits en een andere reizigersbijdrage (tariefdifferentiatie).

Maximale reistijd

Voor het bepalen van de maximale reistijd wordt de directe reistijd opgehoogd met maximaal 50%. De directe reistijd wordt bepaald aan de hand van de snelste route over de weg, berekend via Easytravel of een nader te bepalen routeplanningsprogramma.

Reizigersprofiel

De Mobiliteitscentrale moet in de planning rekening houden met de in het reizigersprofiel (zie paragraaf 5.5) opgenomen informatie van de reizigers over bijvoorbeeld de individuele kenmerken van de reiziger en de mate van combineerbaarheid.

Combineren routevervoer buiten de regio

Voor routevervoerritten die (ver) buiten het gebied van de regio gaan moet de Mobiliteitscentrale op aangeven van het Mobiliteitsbureau contact zoeken met de Mobiliteitscentrale of een vervoerder in die betreffende regio en afspraken maken over eventuele inzet van het voertuig voor ritten in die regio. Hierover worden nog definitieve werkafspraken met Opdrachtgever gemaakt.

Integraal plannen

De Mobiliteitscentrale moet de verschillende vervoervormen voor alle reizigersgroepen zo veel mogelijk integraal kunnen plannen (volgtijdelijk en gelijktijdig), waarbij waar mogelijk ook combinaties tussen vraagafhankelijk vervoer en routevervoer worden gemaakt. Daarbij moet zij rekening houden met de aangegeven kaders op het niveau van reizigersgroepen en/of individuele reizigers.

6.1.4 Verdelen van ritten (dispatch)

De Mobiliteitscentrale staat continu in contact met de beschikbare voertuigen binnen het systeem afkomstig van meerdere vervoerders. De huidige vervoerders werken volgens een vastgesteld protocol. De te contracteren vervoerders per 1 januari 2027 gaan werken volgens datzelfde protocol ten aanzien van de data-uitwisseling tussen Mobiliteitscentrale en de voertuigen. De voertuigen worden door vervoerders beschikbaar gesteld conform een door de Mobiliteitscentrale op te stellen inzetrooster.

De Mobiliteitscentrale verdeelt de geplande ritten op een efficiënte wijze over de beschikbare voertuigen. De voertuigen die worden uitgevraagd en ingezet passen op de actuele vervoersbehoefte inclusief specifieke kenmerken zoals vastgelegd in het reizigersprofiel.

De Mobiliteitscentrale stuurt van iedere rit een ritopdracht naar de BCT van het voertuig met daarin alle informatie die nodig is om de rit op een correcte wijze te kunnen uitvoeren. Indien een reiziger in het voertuig wenst te betalen (met pin) wordt dit meegestuurd met de ritopdracht naar het voertuig. De vervoerder is vervolgens verantwoordelijk voor het innen van deze reizigersbijdrage. De Mobiliteitscentrale zorgt dat statusmeldingen tussen voertuigen en centrale geautomatiseerd worden uitgewisseld en bewaard.

In geval van pauzes vindt tussen de chauffeur en de centralist van de Mobiliteitscentrale afstemming plaats. Toewijzing van de pauzes vindt, conform CAO, plaats door de Mobiliteitscentrale, waar mogelijk in overleg met de betreffende chauffeur over tijdstip en pauzelocatie.

Uitvoering terugbelservice

Bij de ritgegevens, die de Mobiliteitscentrale aan de vervoerder stuurt, is aangegeven of de reiziger gebruik wenst te maken van de terugbelservice, op welk telefoonnummer de reiziger bereikbaar is en of de reiziger gebeld wil worden dan wel een tekstbericht wil ontvangen. Chauffeurs dragen – op aangeven van de Mobiliteitscentrale – zorg voor de uitvoering van de terugbelservice. De kosten voor het uitvoeren van de terugbelservice zijn voor rekening van de vervoerders.

6.1.5 Bijsturing en afhandeling van de rit

De Mobiliteitscentrale monitort voortdurend de status van de ritten.

- Bij voorziene vertragingen en calamiteiten past zij de planning aan. Ook in het geval van loosmeldingen bekijkt de Mobiliteitscentrale of de planning aangepast moet worden.
- De Mobiliteitscentrale informeert de reiziger adequaat in geval van vertragingen en calamiteiten. Ook neemt de Mobiliteitscentrale proactief contact op met reizigers als (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven. Hiertoe behoort ook het informeren over een nieuwe verwachte vertrektijd als deze meer dan 5 minuten afwijkt van de afgesproken marges. Dit staat los van de terugbelservice.
- Naast de werkwijze voor het aannemen en verwerken van ritten, heeft de Mobiliteitscentrale ook een rol tijdens de uitvoering van het vervoer in het te woord staan van reizigers die vragen hebben over bijvoorbeeld de status van het voertuig.
- Voor routevervoer geldt dat bij calamiteiten de Mobiliteitscentrale direct contact opneemt met het Mobiliteitsbureau de desbetreffende ophaallocaties, de ouders/verzorgers/begeleiders van de desbetreffende reiziger(s) en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n).
- De Mobiliteitscentrale wordt door de vervoerder (chauffeurs) op de hoogte gehouden van problemen met reizigers tijdens de ritten of problemen met ouders/verzorgers/begeleiders van de reiziger. In het geval van ongeoorloofd gedrag of wangedrag wordt dit door de Mobiliteitscentrale en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n) opgenomen. De Mobiliteitscentrale moet voorts een logboek bijhouden waarin dergelijk gedrag wordt geregistreerd. In het geval dat het gedrag verband houdt met de beperkingen van de klant/ cliënt, wordt gezien of aanpassingen van het reizigersprofiel benodigd zijn, bijvoorbeeld met betrekking tot combinaties met andere reizigers(groepen) of benodigde begeleiding tijdens de rit.
- De Mobiliteitscentrale registreert per voertuig en vervoerder de daadwerkelijke inzetijd en de door de Mobiliteitscentrale bepaalde inzetkilometers (beladen en onbeladen).
- De Mobiliteitscentrale controleert en analyseert losritten en het niet-nakomen van afspraken door reizigers.

6.2 Informatie en communicatie

Opdrachtgever en de Mobiliteitscentrale verzorgen ieder een deel van de communicatie. Opdrachtgever verzorgt de beleidsmatige informatievoorziening richting reizigers of andere informatievoorziening die hoort bij de publieke taak. De Mobiliteitscentrale verzorgt de basisvoorlichting aan reizigers bestaande uit operationele communicatieactiviteiten (6.2.1) en marktcommunicatie (6.2.2). De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de te offereën tarieven. Het Mobiliteitsbureau heeft binnen de informatie en communicatie een coördinerende, maar geen uitvoerende rol.

6.2.1 Operationele communicatieactiviteiten

De operationele communicatieactiviteiten bestaan uit:

- Telefonisch bieden van algemene informatie aan reizigers over de vervoermogelijkheden en bijhorende kenmerken en spelregels. Hieronder valt zowel het route en vraagafhankelijke vervoer maar ook de mogelijkheden van het reguliere ov en mogelijkheden vanuit vrijwilligersoplossingen.
- Opzetten en onderhouden van de algemene website (www.Jobinder.nl) specifiek voor dit vervoersysteem en actueel houden van operationele informatie en nieuws:
- Informatie ten aanzien van afwijkende situaties bij de Mobiliteitscentrale, bijvoorbeeld in het geval van gewijzigde openingstijden bij feestdagen;
- Informatie ten aanzien van speciale situaties en/of verstoringen in het vervoer, bijvoorbeeld ten aanzien van vertraging door drukte/wegwerkzaamheden.

6.2.2 Marktcommunicatie

De marktcommunicatie bestaat uit:

- weergave van algemene informatie over vervoermogelijkheden op de algemene website. www.Jobinder.nl
- ontwikkeling en beheer van marketingacties op de algemene website van het vervoersysteem;
- opstellen van een beknopte kennismakingsbrochure voor het vraagafhankelijk en voor het routevervoer;
- opstellen van nieuwsberichten voor op de algemene website en/of lokale/regionale media.

De marktcommunicatie is in de praktijk een coproductie tussen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale zorgt, telkens in afstemming met Opdrachtgever, voor de uitvoering van de marktcommunicatie.

6.3 Verdeling van het vervoer

6.3.1 Indeling van het vervoer in vormen

Het vervoer is onderverdeeld in 4 vormen binnen deze vervoersvormen wordt er capaciteit uitgevraagd op de verschillende basepoints (6.3.2) of in de gebieden (6.3.3). :

- Vorm 1: Basisvervoer: voornamelijk vervoer van WMO-gerechtigden, maar ook van leerlingen waarvoor speciale regelingen gelden, bijvoorbeeld rolstoelvervoer of solo-vervoer.
- Vorm 2: Routevervoer, voornamelijk vervoer van leerlingen van huis naar school, maar soms ook vervoer van WMO-gerechtigden, bijvoorbeeld naar sociale activiteiten met een vast karakter; dit vervoer wordt piekvervoer genoemd.

- Vorm 3: Vervoer op Ameland, vervoer van WMO-gerechtigden op het eiland zelf.
- Vorm 4: Flex-vervoer, vervoer dat niet in perceel 1 of 2 kan worden afgehandeld; hiervoor wordt dan een verzoek bij 1 van de vervoerders neergelegd om een extra dienst te rijden; deze dienst wordt voor minimaal 3 uur uitgevraagd.

Het vervoer van Vorm 3 (vervoer op Ameland) wordt gereden vanaf een centraal punt op het eiland door één vervoerder.

Het vervoer binnen Vorm 4 is feitelijk een overloop bij drukte of toename in de vervoersvraag. Daarbij kan extra capaciteit worden ingezet van de vervoerders vanaf elk basepoint.

6.3.2 Basepoints (van 1-1-2025 t/m 31-12-2026)

Voor de inzet van de voertuigcapaciteit wordt gewerkt met basepoints. Een basepoint is een locatie die wordt gehanteerd als administratief startpunt en van waaruit vervoercapaciteit wordt ingeroosterd en ingezet. De chauffeur dient zich bij de start van de dienst fysiek binnen een straal van vijf kilometer van dit administratieve startpunt te bevinden. De Mobiliteitscentrale maakt een inzetrooster per basepoint. De gecontracteerde vervoerder moet de geplande capaciteit op de gevraagde momenten op het gevraagde basepoint beschikbaar hebben. Dit betekent dat de Mobiliteitscentrale ervan uitgaat dat het voertuig en de chauffeur bij aanvang van de dienst aanwezig zijn op het betreffende basepoint of daar niet meer dan 5 km. van zijn verwijderd. De berekeningswijze met de daarbij behorende tarieven per vervoerder en per basispunt zal na gunning met de partij aan wie de opdracht is gegund worden gedeeld. Hierbij worden ook de exacte locaties (postcodes) van de huidige basepoints gedeeld.

De basispunten (naast Ameland) en de verdeling hiervan over de vervoerders zien er als volgt uit:

Basispunt	Routevervoer (LLV + Jeugd)	Vraagafhankelijk vervoer (WMO)
Anjum	Taxi Dorenbos	Taxi Dorenbos
Buitenpost	Taxicentrale Waaksma	Taxi NOF
Burgum	Taxi Dorenbos	Taxi NOF
De Westereen	Taxi NOF	Taxicentrale Waaksma
Dokkum	Taxicentrale Waaksma	Taxi NOF
Hallum	Taxi Dorenbos	Taxi Dorenbos
Holwerd	Taxi Postma	Taxi Dorenbos
Kollum	Taxi NOF	Taxi Dorenbos
Kootstertille	Taxi Dorenbos	Taxi Dorenbos
Oentsjerk	Taxicentrale Waaksma	Taxi Postma
Surhuisterveen	Taxi Dorenbos	Taxi Dorenbos

6.3.3 Gebieden (vanaf 1-1-2027)

Vanaf 1 januari 2027 wordt het vervoer ingedeeld in Gebieden in plaats van Basepoints. Hiervoor is reeds een toekomstige gebiedsindeling gemaakt. Binnen een Gebied zal vanaf januari 2027 de vervoerder verantwoordelijk zijn voor het leveren van capaciteit voor het uitvoeren van alle vervoersvormen (Routevervoer en Vraagafhankelijk vervoer) in dat Gebied. Voor de berekening van de diensttijd voor het Vraagafhankelijk vervoer wordt gewerkt met een vastgesteld punt binnen het gebied of de feitelijke stallingslocatie van het voertuig. Voor het routevervoer wordt gewerkt met vaste aan- en afrijdtijden. De exacte afspraken worden vastgelegd in de aanbesteding voor vervoerscapaciteit vanaf 1 januari 2027. Van inschrijver wordt verwacht dat zij zich gedurende de eerste twee jaren van de uitvoering voorbereiden op deze omslag per 1 januari 2027. De Mobiliteitscentrale heeft een adviserende rol bij de komende aanbesteding voor vervoerscapaciteit per 1 januari 2027. In onderstaande tabel is de nieuwe gebiedsindeling aangegeven. Hierbij is ook aangegeven welke basepoints in de nieuwe Gebieden vallen per 1 januari 2027.

De basispunten (naast Ameland) en de verdeling hiervan over de gebieden per 1 januari 2027 zien er als volgt uit:

	Gebied	Basispunt	Vervoerder
1.	Noardeast-Fryslân - Oost	Anjum	Nog te gunnen in loop van 2025
		Kollum	Nog te gunnen in loop van 2025
2.	Noardeast-Fryslân – West	Dokkum	Nog te gunnen in loop van 2025
		Hallum	Nog te gunnen in loop van 2025
		Holwerd	Nog te gunnen in loop van 2025
3.	Dantumadiel	De Westereen	Nog te gunnen in loop van 2025
4.	Achtkarspelen	Buitenpost	Nog te gunnen in loop van 2025
		Kootstertille	Nog te gunnen in loop van 2025
		Surhuisterveen	Nog te gunnen in loop van 2025
5.	Tytsjerksteradiel	Burgum	Nog te gunnen in loop van 2025
		Oentsjerk	Nog te gunnen in loop van 2025

6.4 Opstellen inzetroosters

De Mobiliteitscentrale stelt inzetroosters op ten behoeve van de vervoercapaciteit, zorgt voor de operationele coördinatie met vervoerders en monitort de dienstverlening door de vervoerders.

Inzetrooster voor de vervoercapaciteit

Opdrachtgever bepaalt de kaders voor de in te zetten vervoercapaciteit op basis van onder andere historische vervoervraag en beschikbare budgetten. De Mobiliteitscentrale bepaalt binnen deze kaders de benodigde vervoercapaciteit.

De volgende stappen worden gevolgd:

- De Mobiliteitscentrale maakt een inzetrooster en verstrekt dit aan de vervoerders. Het inzetrooster wordt zes weken voor de start van het rooster aan de vervoerders verstrekt.
- In het inzetrooster wordt per dag van de week, per tijdvak (op het halve of hele uur, te bepalen door Opdrachtgever) aangegeven welke voertuigcapaciteit nodig is met onderscheid naar type voertuig.
- Het inzetrooster geldt als eerste bestelling van de voertuigcapaciteit bij de vervoerders. De Mobiliteitscentrale kan tot en met de dag voorafgaand aan daadwerkelijke dag van inzet hierin nog mutaties doorvoeren.
- Voor de benodigde voertuigcapaciteit zijn voertuigen en chauffeurs gecontracteerd zodat er zekerheid is dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de gevraagde (bestelde) capaciteit in het inzetrooster geleverd kan worden. De gecontracteerde vervoerder(s) mag (mogen) zich niet beroepen op calamiteiten.
- De Mobiliteitscentrale kan op de dag van inzet gebruik maken van de mogelijkheid voor het afmelden van vervoercapaciteit en/of het extra oproepen van extra vervoercapaciteit, voor zover deze beschikbaar is gesteld door vervoerders. Hiervoor is een afmeld- en oproepprocedure opgesteld, die aanvullend is op de eerdergenoemde mutatieprocedure.
- Voor vervoerders zijn de inzetroosters te raadplegen in een daarvoor door Opdrachtnemer ingericht Vervoersportaal.
- Chauffeurs kunnen middels een door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld portaal kennis nemen van hun diensten en geplande ritten en de daarop gedurende een dienst doorgevoerde mutaties.

6.5 Ondersteuning Mobiliteitsbureau

De Mobiliteitscentrale ondersteunt het Mobiliteitsbureau bij de volgende taken:

- aansturing vervoerders (paragraaf 6.5.1);
- verzamelen en opstellen managementinformatie (paragraaf 6.5.2);
- opstellen van financiële afrekening tussen partijen (paragraaf 6.5.3);
- de inkoop van vervoercapaciteit (paragraaf 6.5.4).

6.5.1 Aansturing vervoerder en overlegstructuur

Operationele coördinatie en monitoring vervoer

De Mobiliteitscentrale monitort in opdracht van het Mobiliteitsbureau de uitvoeringskwaliteit van het vervoer. Deze monitoring bestaat tenminste uit het in kaart brengen van de gerealiseerde KPI's zoals de stiptheid op ritniveau, inzet van juiste voertuig (denk aan duurzaamheid en andere voertuigkenmerken bijvoorbeeld met betrekking tot toegankelijkheid) en het controleren van de vervoerder(s) op de naleving van de aan hen gestelde voorwaarden. De Mobiliteitscentrale signaleert en rapporteert aan het Mobiliteitsbureau. De Mobiliteitscentrale adviseert het Mobiliteitsbureau handhavingsacties uit te voeren als daartoe aanleiding is, zoals bijvoorbeeld het opleggen van (kleine) incidentboetes. De Mobiliteitscentrale legt zelf geen boetes op aan de vervoerders.

Uitvoeringsoverleg vervoerders

De Mobiliteitscentrale voert – namens het Mobiliteitsbureau - ten minste ieder kwartaal, of zoveel vaker als nodig, uitvoeringsoverleg met elk van gecontracteerde vervoerder(s) afzonderlijk. Dit overleg kan gaan over de onderlinge samenwerking, kwaliteit van vervoer enz. Het Mobiliteitsbureau kan bij een dergelijk overleg aanwezig zijn.

Naast de kwartaalgesprekken is er een jaarlijks uitvoeringsoverleg.. De Mobiliteitscentrale organiseert en voert dit overleg waarbij zowel de Mobiliteitscentrale, het Mobiliteitsbureau als alle gecontracteerde vervoerders aanwezig zijn.

Als er aanleiding toe is dan vindt extra overleg plaats met afzonderlijke vervoerders, dit naast de hiervoor genoemde overleggen. Bijvoorbeeld bij een (structureel) lage uitvoeringskwaliteit of bij problemen tussen vervoerder en Mobiliteitscentrale. Indien nodig is het Mobiliteitsbureau bij een dergelijk extra overleg aanwezig.

De inzet van de Mobiliteitscentrale in alle genoemde overleggen behoort tot de opdracht en kan niet worden gezien als meerwerk. De Mobiliteitscentrale verzorgt de verslaglegging van deze bijeenkomsten en stelt de verslagen beschikbaar aan het Mobiliteitsbureau.

Voorlichtingsbijeenkomsten

De Mobiliteitscentrale verzorgt samen met het Mobiliteitsbureau voorlichtingsbijeenkomsten voor chauffeurs en andere betrokkenen. Deze bijeenkomsten vinden plaats voor de exploitatiestart van het vervoer. Tevens moet de Mobiliteitscentrale nieuwe chauffeurs doorlopend kunnen voorlichten door te voorzien in een informatiepakket en door voor hen regelmatig, minstens tweemaal per jaar, kennismakingsbijeenkomsten te organiseren.

Klankbordgroepen of participatieraden

Indien gewenst sluiten medewerkers van de Mobiliteitscentrale aan bij overleggen met klankbordgroepen en adviesraden van de gemeenten. Coördinatie van dergelijke overleggen wordt verzorgd door het Mobiliteitsbureau.

6.5.2 Managementinformatie

De Mobiliteitscentrale levert aan het Mobiliteitsbureau managementinformatie waarmee zij zowel kan beoordelen wat de prestaties van het totale vervoersysteem zijn (output), en welke prestaties de Mobiliteitscentrale en de afzonderlijke vervoerders daarbinnen hebben geleverd. Het Mobiliteitsbureau bepaalt welke informatie daarvoor toereikend is. De Mobiliteitscentrale levert op verzoek van het Mobiliteitsbureau binnen één werkdag de gevraagde rittenbakken inclusief realisatiedata, bijgewerkt tot en met de voorliggende dag aan. De Mobiliteitscentrale biedt de mogelijkheid aan het Mobiliteitsbureau om in te loggen op een beveiligde gebruikersomgeving. Hier stelt de Mobiliteitscentrale op maat actuele gegevens beschikbaar over:

- Klantcontactcentrum: aantal klantcontacten, wachttijd telefoon, gemiddelde gespreksduur, aantal inkomende calls, aantal verstrekte ov-alternatieven en andere adviezen over vrijwilligersvervoer en andere kleinschalige mobiliteitsoplossingen.
- Vervoervolume: aantal ritten, aantal passagiers, aantal reizigerskilometers.
- Uitvoering en kwaliteit vervoer: stiptheid, bezettingsgraad, combinatiegraad, ratio tussen voertuigkilometers en reizigerskilometers, aantal loosmeldingen, gereden kilometers per uur, gemiddelde snelheid per uur per voertuig, beladen versus onbeladen kilometers en het aantal gerealiseerde combinaties tussen verschillende groepen; inzet vaste chauffeurs.
- Vervoercapaciteit: inzetrooster, aantal inzeturen vervoer (totaal en per vervoerder), ingekochte capaciteit versus vervoerproductie.
- Financiële zaken: te innen reizigersbijdrage vervoerders, te innen reizigersbijdrage Mobiliteitscentrale, kostenverdeling tussen gemeenten, vervoerkosten.
- Klachten: klachtenpercentage gegrond of ongegrond, overzicht van bij het Mobiliteitsbureau ingediende klachten met volledige status en informatie.
- Rittenbakken van gerealiseerde ritten per maand, dagelijks aangevuld met verreden ritten.

Deze informatie verwerkt de Mobiliteitscentrale maandelijks in managementrapportages. De managementinformatie is online beschikbaar voor het Mobiliteitsbureau. De inhoud van de managementrapportages wordt in overleg vastgesteld tussen het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale. Waar gewenst moet de informatie zowel voor de gehele regio als op niveau van gemeente geleverd kunnen worden. Hierin is tenminste de volgende informatie opgenomen:

- Een overzicht (Vraagafhankelijk vervoer) met het aantal ritten, het aantal reizigers en de inzeturen. Dit overzicht dient maandelijks te worden aangevuld zodat de ontwikkeling inzichtelijk wordt gemaakt.
- Klachtenrapportage per vervoervorm met daarin inzicht in het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten, de aard van de klacht (klacht of verbeterpunt), de wijze van afhandeling en de ondernomen acties per klacht en de gemiddelde doorlooptijd.
- Informatie op klantniveau over gemaakte ritten en aantallen kilometers.
- Ontwikkeling van de vervoerkosten versus door Opdrachtgever aan te leveren budgetten.

- De Mobiliteitscentrale levert wekelijks inzicht in de ingezette vervoercapaciteit versus de vervoerproductie.

Dagrapporten

De Mobiliteitscentrale is in staat dagrapporten aan te leveren bij het Mobiliteitsbureau waarin de verstoringen per dag worden aangegeven. Denk hierbij aan chauffeurs die niet op zijn komen dagen, leerlingen die niet zijn opgehaald of technische storingen enzovoorts.

6.5.3 Opstellen financiële afrekening

De Mobiliteitscentrale is de spin in het web tussen het Mobiliteitsbureau, deelnemende partijen, vervoerders en reizigers. De Mobiliteitscentrale heeft inzicht in het aantal reizigers, het aantal ingekochte uren vervoer, het aantal verreden ritten en de geïnde reizigersbijdrage. De Mobiliteitscentrale speelt een belangrijke rol in de financiële afrekening tussen het Mobiliteitsbureau, reizigers en vervoerders.

Inning reizigersbijdrage

Reizigers reizen op rekening of betalen achteraf via automatische incasso's. De Mobiliteitscentrale houdt een administratie bij. Reizigers die van de automatische incasso gebruik willen maken, geven eenmalig een doorlopende machtiging aan de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale stelt hiertoe formulieren beschikbaar, welke ook via Opdrachtgever aan reizigers worden verspreid. Niet geïnde bijdragen of mislukte incasso's zijn voor risico van de Mobiliteitscentrale. De som van de te innen reizigerstarieven voor rijden op rekening en achteraf via automatische incasso's wordt ingehouden op de maandelijkse vergoeding van het Mobiliteitsbureau aan de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale moet meewerken aan een voor Opdrachtgever passende facturatiemethode met betrekking tot het verrekenen van de geïnde reizigerstarieven.

De Mobiliteitscentrale voert maandelijks onderstaande taken uit en levert financiële voorstellen aan bij het Mobiliteitsbureau:

A. Relatie Mobiliteitscentrale – Mobiliteitsbureau

- Binnen uiterlijk één week na afronding van de voorgaande maand levert de Mobiliteitscentrale een facturatievoorstel met betrekking tot de declaratiebedragen die de Mobiliteitscentrale in rekening mag brengen bij het Mobiliteitsbureau. De vervoerders factureren aan het Mobiliteitsbureau aan de hand van facturatievoorstellen die door de Mobiliteitscentrale aan de vervoerders worden verstrekt.
- De administratie en verrekening van de te innen reizigersbijdrage door de Mobiliteitscentrale ten behoeve van een correcte verrekening van deze reizigersbijdrage tussen Mobiliteitscentrale en het Mobiliteitsbureau. De som van de te innen reizigersbijdrage wordt ingehouden op de maandelijkse vergoeding van het Mobiliteitsbureau aan de Mobiliteitscentrale.
- De Mobiliteitscentrale maakt daarbij expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de vervoerder(s), de contant te innen reizigersbijdragen door vervoerder(s) en de door de vervoerders van het Mobiliteitsbureau te ontvangen vergoeding. Alle onderdelen zowel in- als exclusief btw.
- De Mobiliteitscentrale levert het Mobiliteitsbureau maandelijks per reizigersgroep en per gemeente / provincie een overzicht van het aantal reizigerskilometers per reizigersgroep.

- Het Mobiliteitsbureau is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling in het systeem. Van de Mobiliteitscentrale wordt verwacht dat op aangeven van het Mobiliteitsbureau alle gewenste aanvullende data beschikbaar wordt gesteld.

B. Relatie vervoerders – Mobiliteitsbureau

- Vaststellen van de declaratiebedragen die vervoerders in rekening mogen brengen bij het Mobiliteitsbureau op basis van de facturatievoorstellen die door de Mobiliteitscentrale zijn verstrekt op basis van de ingezette vervoercapaciteit, inzettarieven per uur en door de Mobiliteitscentrale geplande inzetkilometers. Het Mobiliteitsbureau controleert de afrekening en stuurt deze door naar de vervoerders.
- De administratie en verrekening van de door de vervoerders te innen reizigersbijdrage ten behoeve van een correcte verrekening van deze reizigersbijdrage tussen vervoerders en het Mobiliteitsbureau. De som van de te innen contante reizigersbijdrage wordt ingehouden op de maandelijkse vergoeding van het Mobiliteitsbureau aan de vervoerders.

6.5.4 De inkoop van vervoerscapaciteit (contracten vanaf 1 januari 2027)

Het Mobiliteitsbureau zal een Europese Aanbesteding in de markt zetten voor de inkoop van vervoerscapaciteit vanaf 1 januari 2027. Daarbij wordt ondersteuning verwacht van de Mobiliteitscentrale. Minimaal verwacht de Opdrachtgever in elk geval ondersteuning op het gebied van te maken werkafspraken, data-migratie en overgang van het leerlingenvervoer. Zie verder ook de gunningscriteria.

6.6 Klachtenprocedure

Het Mobiliteitsbureau is het klachtenmeldpunt waar alle klachten binnen komen en geregistreerd worden. De Mobiliteitscentrale zorgt voor de inhoudelijke afhandeling van de klacht en de terugkoppeling naar de indiener van de klacht, in kopie naar het Mobiliteitsbureau. In de klachtenprocedure komen de volgende elementen in ieder geval terug:

- In de mailpack staat waar en op welke manier een klacht ingediend kan worden.
- De klachten komen per post, digitaal via de website of telefoon binnen bij het Mobiliteitsbureau. Na de registratie van die klachten stuurt het Mobiliteitsbureau de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van de ritaanname, planning en het vervoer naar de Mobiliteitscentrale.
- De Mobiliteitscentrale is altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op de uitvoering, ook als de klacht veroorzaakt is door een vervoerder.
- Wanneer de klacht betrekking heeft op de uitvoer van het vervoer dan neemt de Mobiliteitscentrale contact op met de betreffende vervoerder om in gezamenlijkheid de klacht af te handelen.
- Klachten die bij de Mobiliteitscentrale worden gemeld worden door de Mobiliteitscentrale doorgestuurd naar het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever.
- Klachten die betrekking hebben op beleid, systeemkenmerken en spelregels zoals die door Opdrachtgever bepaald zijn, worden door het Mobiliteitsbureau afgehandeld. Deze klachten worden niet doorgestuurd naar de Mobiliteitscentrale.
- De Mobiliteitscentrale zorgt ervoor dat meldingen en suggesties (niet zijnde een formele klacht) bij de Mobiliteitscentrale gedaan kunnen worden. Dat kan in ieder geval telefonisch en digitaal. De Mobiliteitscentrale mag hiervoor ook andere systemen inzetten, denk aan applicatie waarmee reizigers eenvoudig een suggestie kunnen doen via een smartphone en/of via sociale media.
- De Mobiliteitscentrale handelt de klachten binnen tien werkdagen af. Een klacht is afgehandeld op het moment dat de wijze van afhandeling wordt gemeld aan het Mobiliteitsbureau.
- De Mobiliteitscentrale beschikt over een klachtensysteem, waarmee zij de actuele status van een klacht kan volgen, bijwerken en de klachten kan monitoren.
- De Mobiliteitscentrale stelt eens per maand een rapportage ter beschikking over de aard, omvang en afhandelsnelheid van de klachten;
- Er is een beroepsmogelijkheid bij een te formeren onafhankelijke klachtencommissie.

Alle medewerkers van de Mobiliteitscentrale moeten op de hoogte zijn van de klachtenprocedure.

7 In te zetten (digitale) middelen

7.1 Contactmogelijkheden en bereikbaarheid

De Mobiliteitscentrale moet voor reizigers bereikbaar zijn voor informatievragen of ritreserveringen via telefoon, e-mail, website (e-formulier). Daarnaast moet de Mobiliteitscentrale een KBS voor de reizigers in het Vraagafhankelijk Vervoer inzetten, welke goed toegankelijk is voor gemeenten en waarin de reizigerskenmerken kunnen worden geregistreerd en gewijzigd. Tenslotte dient de Mobiliteitscentrale over een aantal portalen en apps te beschikken ter ondersteuning van het primaire proces en de communicatie. Deze onderdelen worden achtereenvolgens behandeld.

7.1.1 Telefonische bereikbaarheid

Voor de telefonische bereikbaarheid geldt:

- De Mobiliteitscentrale is te bereiken via een Nederlands telefoonnummer.
- Het telefoonnummer is eigendom van de Mobiliteitscentrale. Zij draagt de gebruikskosten. Bij afloop of beëindiging van de overeenkomst draagt de Mobiliteitscentrale het telefoonnummer kosteloos over aan Opdrachtgever.
- De gesprekskosten voor de reiziger mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
- De reiziger krijgt direct een callcentermedewerker aan de lijn, die zowel informatieverstrekking als de ritaanvraag kan verwerken.
- Het is – zonder instemming van het Mobiliteitsbureau – niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
- Een eventuele informatieboodschap aan de reizigers kan in overleg met het Mobiliteitsbureau worden gegeven.
- De Mobiliteitscentrale moet alle inkomende gesprekken opslaan in een geluidsbestand. Het Mobiliteitsbureau en Mobiliteitscentrale stellen hiertoe een protocol op en houden voldoende privacy in acht, de Mobiliteitscentrale doet een voorstel voor dergelijk protocol. De opnames worden minimaal 1 maand bewaard en worden door de Mobiliteitscentrale aan het Mobiliteitsbureau aangeleverd als deze worden opgevraagd, bijvoorbeeld in het kader van klachtafhandeling en voor kwaliteitscontroles.
- Het klantcontactcentrum van de Mobiliteitscentrale is open en telefonisch bereikbaar tussen 05:00 uur en 00:00 uur (op vrijdag en zaterdag tot 02:00 uur).
- Het Mobiliteitsbureau kan als zij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van de Mobiliteitscentrale en vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de Mobiliteitscentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg met het Mobiliteitsbureau bepaald.
- Vanaf één maand voor de exploitatiestart moet de Mobiliteitscentrale bereikbaar zijn en ritreserveringen kunnen aannemen. De Mobiliteitscentrale treedt in overleg met de huidige contractant om reeds bestelde ritten die vallen onder de voorliggende contractperiode over te nemen.
- De gemiddelde wachttijd per gesprek bedraagt elke maand niet meer dan 25 seconden.
- Onder wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de Mobiliteitscentrale. Indien het Mobiliteitsbureau een pre-bericht toestaat, treden het Mobiliteitsbureau en de Mobiliteitscentrale in overleg over het vaststellen van de wachttijd.

- Indien de reiziger na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, moet de Mobiliteitscentrale de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de Mobiliteitscentrale de reiziger binnen 15 minuten terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten.
- Reizigers kunnen terugkerende ritten voor een periode van één jaar (vast) vooruit reserveren.

7.1.2 Website www.jobinder.nl

De Mobiliteitscentrale onderhoudt en beheert de inhoud van de website www.jobinder.nl. Het systeem voor het online boeken van ritten wordt door de Mobiliteitscentrale geïntegreerd in/gekoppeld aan de website www.Jobinder.nl. Anders gezegd: het boekingsportaal moet via een directe link op www.jobinder.nl te bereiken zijn.

De volgende eisen worden gesteld aan de website:

- is voorzien van SSL certificaat en met in acht name van het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, geschikt voor gebruik op desktops, laptops, tablets en smartphones.
- voldoet aan de richtlijnen gesteld in Waarmerk drempelvrij.nl (het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites), minimaal niveau 3 (web richtlijnen 2, level AA) is van toepassing;
- bestaat uit goede, actuele en begrijpelijke content, die regelmatig wordt gecontroleerd;
- bevat een compacte hoeveelheid taakgerichte, dienstverlenende pagina's.

Aan het einde van de contractperiode verleent de Mobiliteitscentrale medewerking voor een soepele overgang van de gegevens (de content van de website) naar het Mobiliteitsbureau en een volgende contractant. De door het Mobiliteitsbureau aangeleverde URL (www.jobinder.nl en www.jobinder.frl) van de algemene website blijft eigendom van het Mobiliteitsbureau.

7.1.3 Het Klantbeheersysteem voor reizigers in het Vraagafhankelijk vervoer (KBS)

Het KBS bestaat uit een database met reizigersgegevens en een webbased applicatie om gegevens te beheren. De gemeenten melden nieuwe reizigers (Vraagafhankelijk vervoer) in het KBS aan. Het KBS vormt hiermee de bron van de vervoersaanvragen voor de Mobiliteitscentrale.

De Mobiliteitscentrale:

- Draagt tijdens de implementatieperiode zorg voor een soepele overdracht van gegevens vanuit de huidige aanbieder en de gemeenten. Het Mobiliteitsbureau ziet er zo nodig op toe dat de huidige aanbieder hieraan meewerkt.
- Levert en onderhoudt een webbased applicatie en database.
- Werkt bij beëindiging van het contract mee aan een soepele overdracht.

Algemene eisen aan het KBS

De Opdrachtgever vereist dat de Mobiliteitscentrale voldoet aan en zorgt voor invulling van de volgende eisen ten aanzien van de database van het KBS:

- Het betreft een webbased applicatie
- De database is uiterlijk 2 maanden voor de start beschikbaar en bruikbaar.

- De gegevens in het KBS moeten benaderbaar zijn voor het Mobiliteitsbureau.
- De verwerking en opslag van data gebeurt op een veilige wijze en voldoet aan de eisen van de AVG.
- De opzet van de database (welke velden met gegevens en de eigenschappen ervan) worden op verzoek van de Opdrachtgever aangepast door de regiecentrale.
- Het bewerken (inzien, invoeren en muteren) van gegevens kan alleen plaatsvinden door middel van de webbased applicatie door geautoriseerde gebruikers. Uitzonderingen hierop worden door de Opdrachtgever bepaald, en zijn in ieder geval:
 - Het telefoonnummer voor de terugbelservice (kan ook via reizigersportaal of door Mobiliteitscentrale).
 - Het e-mailadres van de client (kan ook via reizigersportaal of door Mobiliteitscentrale).
 - Specifieke aanvullende informatie in één of meer aparte velden: het gaat dan om niet-openbare informatie, bedoeld voor medewerker(s) van de Mobiliteitscentrale.
 - Informatie over of naar aanleiding van gemaakte ritten, zoals het resterende jaarbudget.
 - Persoonlijke puntbestemmingen, welke op verzoek kunnen worden ingevoerd.

Eisen ten aanzien van de webbased applicatie (KBS)

Opdrachtgever vereist dat de regiecentrale voldoet aan- en zorgt voor invulling van de volgende algemene eisen ten aanzien van de webbased applicatie:

- Deze is 24/7 toegankelijk voor het bewerken (inzien, invoeren en muteren) van de gegevens in de database.
- Toegang vindt plaats door middel van een persoonlijke inlog en authenticatie voor elke gebruiker. Een eventuele (technische) limiet aan het aantal gebruikers wordt opgehoogd als hieraan behoefte bestaat, zonder meerkosten voor de Opdrachtgever.
- De toegangsrechten kunnen per gebruiker worden ingesteld. Bijvoorbeeld alleen toegang tot gegevens van de inwoners in de eigen gemeente. Het moet mogelijk zijn dat de Opdrachtgever gebruikers aanwijst die toegang hebben tot meerdere gemeenten of tot alle gegevens.
- Per gemeente moeten de instellingen in het systeem aangepast kunnen worden aan specifiek beleid (denk bijvoorbeeld aan wel/niet standaard sociale begeleiding).
- Er moeten verschillende autorisatielevels toegepast kunnen worden (oplopend in de toe te kennen rechten: lezen/bewerken/exporteren).
- De lijst met gebruikers wordt beheerd door de Opdrachtgever (het Mobiliteitsbureau), inclusief toegangsrechten en autorisatielevels.
- Er wordt een digitaal logboek bijgehouden met mutaties (inhoudelijk). Bij de gegevens van een reiziger moet op een overzichtelijke manier zichtbaar worden gemaakt wanneer en door wie in het verleden mutaties zijn gedaan.
- Voor de kenmerken in het reizigersprofiel dient het mogelijk te zijn om een specifieke periode aan te geven waarin de kenmerken van toepassing zijn.
- Er kan naar rato van de resterende dagen van het jaar kilometerbudget worden toegekend.
- Het actuele jaarbudget (kilometers) en informatie over gemaakte ritten kan worden opgevraagd. Met actueel wordt bedoeld dat er geen sprake is van vertraagd bijwerken van deze informatie.
- Bij een nader door de Opdrachtgever te bepalen resterend % van het aantal kilometers van het jaarbudget moet automatisch een mail worden verstuurd naar een nader aan te wijzen contactadres van de reiziger.

- Als een nieuwe reiziger wordt opgevoerd, dan wordt direct zichtbaar welk uniek pasnummer is gegenereerd.
- Gebruikers met het autorisatielevel exporteren kunnen een export maken van alle (voor wat betreft de gegevens binnen eigen toegangsrechten) actuele gegevens in de database, naar een in Excel leesbaar bestand. De export moet ten minste kunnen worden gebruikt om controles en analyses uit te voeren op de gegevens of om adresbestanden mee samen te stellen. Zij kunnen ook filters toepassen, bijvoorbeeld alleen reizigers die in een recente periode van 3 maanden hebben gereisd of reizigers die al een jaar niet meer hebben gereisd.

Eisen aan registratie reizigersprofielen

Het KBS is voor alle reizigers de bron voor de reizigersinformatie inclusief de bijbehorende reizigersprofielen. Het systeem dient te kunnen werken met alle genoemde profielen. Het KBS dient aan te kunnen sluiten op de planningssoftware van de regiecentrale (paragraaf 3.8)

Het reizigersprofiel bevat tenminste:

- NAW-gegevens: naam, adres, (afwijkende) contactgegevens, geslacht, pasnummer, startdatum en einddatum.
- Alle reizigerskenmerken zoals benoemd in het woordenboek reizigerskenmerken (Bijlage_04)
- Uniek pasnummer dat de regiecentrale bepaalt waarin de gemeente herkenbaar is.
- Hoogte van het kilometerbudget (deze verschilt per gemeente).
- Of, en onder welke omstandigheden en criteria een reisadvies voor Openbaar Vervoer en vrijwilligersvervoer kan worden gegeven.
- De kenmerken uit het reizigersprofiel kunnen per reizigersgroep en reiziger verschillen.

7.1.4 Reizigersportaal en reizigersapp

De Mobiliteitscentrale biedt reizigers de mogelijkheid om via een online omgeving en via een app toegang te krijgen tot:

- zijn/haar reizigersprofiel en kan een door de gemeente geautoriseerd aantal wijzigingen doorvoeren in het reizigersprofiel;
- de status van aangevraagde ritten inzien, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA);
- het saldo van hun kilometerbudget (indien van toepassing) inzien.
- een overzicht genereren van verreden ritten met daarbij de betaalde reizigersbijdrage;
- een digitaal klachtenformulier, dat direct na het invullen aan het klachtenmeldpunt wordt verzonden. De reiziger krijgt een ontvangstbevestiging van het klachtenmeldpunt.
- inzicht krijgen in de geplande route en mutaties kunnen doorgeven (alleen routevervoer).

Alle reizigers kunnen bovenstaande informatie opvragen via een link in de e-mail of ander digitaal bericht die zij van de Mobiliteitscentrale ontvangen na de ritboeking. WMO-reizigers kunnen bovenstaande informatie ook opvragen via een persoonlijke login.

Specifiek voor ritreserveringen voor het vraagafhankelijk vervoer via het portaal of de App geldt:

- Voor online boeken moeten reizigers één of meerdere ritten kunnen reserveren. Zij kunnen daartoe inloggen. Bij de reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een

bevestiging van de reservering(en) per e-mail met daarin opgenomen de reserveringsgegevens.

- Bij het boeken van de ritaanvraag moet de reiziger stapsgewijs door de reserveringsopties geloodst worden, waarbij voor geïndiceerde reizigers na inloggen direct een koppeling wordt gemaakt met het reizigersprofiel.
- Bepalen van alternatieve verplaatsingsmogelijkheden (zoals openbaar vervoer) vindt in de toekomst (zie reisadviesfunctie) ook digitaal plaats op gelijke wijze als bij telefonische ritaanvraag.

Voor het routevervoer moet het portaal en de app de mogelijkheid bieden aan gemeenten of andere partijen om:

- Nieuwe routevervoer opdrachten door te geven (alleen gemeenten)
- Reizigers/ ouders / begeleiders de mogelijkheid bieden om afmeldingen door te geven.
- De geplande ophaal- en afzettijden kunnen inzien
- Het voertuig kunnen volgen
- Een incident of klacht kunnen melden

7.1.5 Vervoerdersportaal

Om diensten aan voertuigen en chauffeurs te kunnen koppelen biedt de inschrijver aan de vervoerders een webbased vervoerdersportaal aan waarin:

1. Alle diensten worden weergegeven op dag niveau
2. Alle routes routevervoer worden weergegeven

Binnen de weergegeven diensten moet per dienst of route minimaal inzichtelijk zijn:

- De begintijd van een dienst of route
- De eindtijd van een dienst of route
- Het gevraagde voertuig bij de dienst of route
- Of een dienst of route is komen te vervallen (dienst moet zichtbaar maar gemarkeerd zijn)

In het portaal moet het mogelijk zijn om:

- Routes vast te koppelen aan chauffeurs en voertuigen t.b.v. routes met vast voertuig en chauffeur
- Mutaties door te voeren op ingeplande voertuigen en chauffeurs
- Een lijst met voertuigen en chauffeurs te importeren o.b.v. vastgesteld importformat (implementatie)

7.1.6 Chauffeursportaal

De chauffeurs moeten via een portaal/app de mogelijkheid hebben om de aan hen toebedeelde diensten en ritten in te zien voor zowel het vraagafhankelijk of route gebonden vervoer. Dit portaal dient onder andere als Back-up bij datastoringen tussen de centrale en het voertuig.

7.2 Software en data-uitwisseling

7.2.1 Eisen aan agendasoftware

De Mobiliteitscentrale moet beschikken over agendasoftware die geschikt is om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.

Gedacht moet worden aan software die:

- Zorgt voor een efficiënte planning voor zowel vraagafhankelijk vervoer als voor routevervoer. Daarbij rekening houdend met verschillende systeemkenmerken en reizigersprofielen vanuit de gemeenten.
- In staat is om de door het Mobiliteitsbureau en/of door de accountant van het Mobiliteitsbureau geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren.
- Gekoppeld is aan dataterminals in de voertuigen van de vervoerders en in staat is statusmeldingen te verwerken, te produceren, door te geven aan vervoerders of het Mobiliteitsbureau en bewaren
- Zo is ingericht dat data-uitwisseling foutloos functioneert.
- In staat is de hiervoor beschreven portalen van volledige en juiste informatie te voorzien.

Specifiek worden de volgende eisen gesteld aan de agendasoftware:

- Moet geschikt zijn om tariefdifferentiatie te kunnen verwerken.
- Moet alle indicatoren uit het persoonlijke reizigersprofiel kunnen verwerken.
- In de software moet een mogelijkheid aanwezig zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van veel gebruikte bestemmingen bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, trein- en busstations en openbare gebouwen. Ook moet het mogelijk zijn om nieuwe straatnamen te verwerken als die (nog) niet in de geografische kaartgegevens zijn opgenomen.
- De geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software moeten minimaal eenmaal per jaar geüpdatet worden, zoals het toevoegen van nieuwe straten en adressen aan de bestaande kaartgegevens.
- Moet bepaalde adressen op aangeven van het Mobiliteitsbureau kunnen uitsluiten voor alle of bepaalde reizigers(groepen).
- Moet adressen in geheel Nederland (dit in verband met eventuele puntbestemmingen) voor zover relevant binnen de reismogelijkheden bevatten.
- Moet om kunnen gaan met facturatie achteraf aan de reiziger door middel van automatische incasso en het reizen op rekening.

7.2.2 Dataprotocol

Het dataprotocol zoals dat nu van kracht is zal gehandhaafd blijven omdat de contracten met de huidige vervoerders doorlopen tot en met 31 december 2026. Indien er aanpassingen nodig zijn vanwege de werkwijze/systemen van de inschrijver, dan zijn de kosten voor deze aanpassingen voor de inschrijver. Gedurende de aanbesteding en implementatie van de vervoerscapaciteit per 1 januari 2027 kunnen wijzigingen in het dataprotocol worden doorgevoerd. Het is aan de Mobiliteitscentrale ervoor te zorgen de voorgestelde wijzigingen tijdig worden aangegeven bij het Mobiliteitsbureau zodat deze kunnen worden opgenomen in de toekomstige aanbesteding.

7.2.3 Statusmeldingen

De vervoerders leveren middels statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. Onderdeel daarvan zijn de realtime posities van de voertuigen. De Mobiliteitscentrale moet deze gegevens in haar geautomatiseerde systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen voor callcentermedewerkers. Voor deze uitwisseling van data dient te worden aangesloten op de huidige werkwijze en het huidige dataprotocol. De kosten voor de koppeling van de huidige vervoerders en Mobiliteitscentrale komen indien van toepassing voor rekening van de Mobiliteitscentrale. In de aanbesteding vervoerscapaciteit per 1 januari 2027 wordt de op dat moment gebruikte koppeling opgenomen als eis aan de vervoerders.

7.2.4 Eisen aan de data-registratie

Het registreren van data is van groot belang. In principe dienen bij alle ritten geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc. conform het dataprotocol geregistreerd te worden. Minimaal zes weken voor de exploitatiestart organiseert de Mobiliteitscentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen vervoerder en Mobiliteitscentrale volledig operationeel moet zijn.

7.3 Vervoerpassen

WMO-reizigers beschikken over een vervoerpas. Er worden géén nieuwe passen verstrekt. Reizigers behouden hun pas. Nieuw uit te geven passen (na aanmelding via het KBS) dienen gelijk te zijn aan de bestaande passen qua ontwerp en mogelijkheden. De Mobiliteitscentrale en het Mobiliteitsbureau werken samen om het design en de technische aspecten gedurende de implementatie inzichtelijk en operationeel te maken.

De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor de realisatie en distributie van vervoerpassen. Zij verstuurt deze in een mailpack aan nieuwe pashouders, waarin ook een brochure en een vervoerreglement zijn opgenomen.

Op de volgende momenten verstrekt de Mobiliteitscentrale vervoerpassen:

- De Mobiliteitscentrale verstrekt een pas aan nieuwe reizigers op aangeven van de gemeenten. De Mobiliteitscentrale ontvangt van de gemeente een ingevuld reizigersprofiel waarna een pas aangemaakt dient te worden. De tijd tussen ontvangst reizigersprofiel door de centrale en aanleveren pas aan de reiziger is maximaal vijf werkdagen.
- Bij verlies of diefstal van de pas. Hiervoor mag per pas € 7,50 bij de reiziger in rekening worden gebracht.

7.4 Personeel

Opdrachtgever onderscheidt binnen de Mobiliteitscentrale de volgende personele functies:

- a) Personen met klantcontact telefonisch en digitaal, zoals het aannemen van ritten en leveren van reisinformatie (klantcontact-medewerkers).
- b) Personen in het regiencentrum die belast zijn met contacten met de chauffeurs en vervoerders (regiemedewerkers).
- c) Personen belast met de adviesfunctie en contactpersoon voor Opdrachtgever (projectleider). Deze person(en) nemen ook deel aan het reizigersoverleg.

d) Personen belast met de (financiële) administratie.

De personen a + b zijn bereikbaar tijdens de openingstijden van de Mobiliteitscentrale. De personen c + d zijn ten minste tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar. Buiten deze tijden is er een persoon bij de Mobiliteitscentrale bereikbaar voor het Mobiliteitsbureau in het geval van calamiteiten.

Personeel van de Mobiliteitscentrale

Het personeel van de Mobiliteitscentrale dat de contacten met de reiziger, de vervoerder, deelnemende partijen en het Mobiliteitsbureau onderhoudt, moet:

- De Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan.
- De Friese taal passief beheersen, actieve beheersing is een pré.
- Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben, waarbij betrokkenheid en inlevingsvermogen een belangrijke rol spelen.
- Kennis hebben van de vervoerssystemen.
- Geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst.
- Beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.

Medewerkers Klantcontactcentrum

Aanvullend op deze eisen dienen medewerkers van het klantcontactcentrum in staat te zijn reizigers in het Fries te woord te staan. Opdrachtgever acht dit van belang in het kader van een effectieve en eenduidige communicatie met de reiziger. Zij stelt hieraan de volgende eisen:

- Medewerkers van het klantcontactcentrum die contact hebben met de reiziger dienen te beschikken over beheersing van het Fries op minimaal taalcompetentieniveau B1 (conform het Common European Framework of Reference (CERF) of gelijkwaardig). Indien zij de beheersing van het Fries hebben verkregen via een opleiding, dan dient de Mobiliteitscentrale dit te kunnen aantonen met certificaten en diploma's.
- Gedurende de implementatie dient de Mobiliteitscentrale uiterlijk vier maanden voor de start van de centrale aan te geven op welke wijze zij aan de deze eis gaat voldoen (door inzet van medewerkers die het Fries als moedertaal beheersen of door inzet van medewerkers die het Fries door middel van training en/of opleiding beheersen). Medewerkers van het klantcontactcentrum dienen per 1 januari 2025 over het gewenste taalcompetentieniveau te beschikken.
- Het Mobiliteitsbureau behoudt zich het recht voor, gedurende de uitvoering van de Opdracht, het taalcompetentieniveau van de medewerkers van het klantcontactcentrum te toetsen. Indien op basis van een toets wordt vastgesteld dat een medewerker de Friese taal niet op het gevraagde B1 niveau beheerst, dient de Mobiliteitscentrale op eerste verzoek van het Mobiliteitsbureau maatregelen te treffen ter verbetering van het taalcompetentieniveau van de betreffende medewerker.

Specifiek moet de projectleider beschikken over de volgende vaardigheden:

- analytische vaardigheden;
- goede communicatieve eigenschappen;
- kennis van de bestuurlijke omgeving en de organisatie van Opdrachtgever;
- het kunnen opstellen van goed leesbare rapportages.

7.4.1 OPOV regeling

Indien de Mobiliteitscentrale vanaf 1 januari 2025 door een andere partij dan de huidige wordt geëxploiteerd eist Opdrachtgever dat de nieuwe exploitant het huidige personeel een reëel aanbod doet om bij de nieuwe partij in dienst te treden. Met andere woorden ook voor het personeel van de centrale is de in het vervoer gebruikelijke OPOV-regeling van toepassing.

7.4.2 Social return on investment

Opdrachtgever onderschrijft het belang van Social Return. Social Return is onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het verbeteren van de positie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hiervoor verplicht de gemeente zich om vanaf € 100.000 voor diensten en vanaf € 250.000 euro voor werken Social Return toe te passen.

Afhankelijk van de hoogte van de inschrijfprijs, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, tot 5% van de loonsom naar aanleiding van de Opdracht aan te wenden om de sociale infrastructuur te versterken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een concrete invulling. Hiervoor dient de Opdrachtnemer contact te zoeken met de Coördinator Social Return. Contactgegevens volgen bij definitieve opdrachtverlening.

8 Financiële en contractuele zaken

8.1 Financiële vergoeding Mobiliteitscentrale

De financiële vergoeding van de Mobiliteitscentrale bestaat uit een aantal onderdelen. Er is een vaste maandvergoeding voor de Mobiliteitscentrale apart voor het vraagafhankelijk vervoer en voor het routevervoer. De vergoeding voor deze beide onderdelen kan beïnvloed worden door een toe- of afname in het vervoer. De implementatie in zowel 2024 (voor de start per 1 januari 2025) als in 2026 (voor de start per 1 januari 2027) dient verdisconteerd te zijn in de te offereën maandbedragen.

8.1.1 Uitgangspunten basisvergoeding

De financiële vergoeding die de regiecentrale ontvangt bestaat uit een basisvergoeding en vergoedingen die zijn gerelateerd aan extra inzet of prestatie. De kosten voor alle niet-optionele onderdelen zijn hierin inbegrepen. De basisvergoeding is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

Bandbreedtes:

- Bandbreedte 75.000 tot 100.000 uitgevoerde ritten per jaar in het vraagafhankelijk vervoer.
- Bandbreedte 700 tot 900 reizigers in het routevervoer.
- Bandbreedte tot 300 klachten per jaar.

8.1.2 Aanpassing van de basisvergoeding

Aanpassing van de basisvergoeding buiten de bandbreedte geschiedt als volgt:

Vraagafhankelijk vervoer

- Bij meer dan 100.000 ritten: vaste maandvergoeding + (((aantal uitgevoerde ritten boven de 100.000 * vaste vergoeding per rit).
- Bij minder dan 75.000 ritten: vaste maandvergoeding – ((aantal uitgevoerde ritten onder de 75.000) * vaste maandvergoeding per rit).

De vaste vergoeding per rit wordt als volgt bepaald:

Vaste maandvergoeding onderdeel 1/ 100.000

Vaste maandvergoeding onderdeel 1/75.000

Routevervoer

- Bij meer dan 900 reizigers in GVV: vaste maandvergoeding + (((aantal reizigers in GVV boven de 900 * vaste vergoeding per reiziger).
- Bij minder dan 700 reizigers in GVV vaste maandvergoeding – ((aantal reizigers in GVV onder de 700 * vaste maandvergoeding per reiziger).

De vaste vergoeding per reiziger wordt als volgt bepaald:

Vaste maandvergoeding onderdeel 2/ 900

Vaste maandvergoeding onderdeel 2/700

De peildatum voor het aantal reizigers routevervoer is 15 oktober. Een aanpassing van de vergoeding n.a.v. het aantal op dit peilmoment zal in januari van het opvolgende kalenderjaar ingaan.

- Klachten
 - Bij meer dan 300 klachten per jaar: vaste maandvergoeding - (((aantal klachten boven de 300) * vaste vergoeding per klacht).

De bandbreedten zoals beschreven worden alleen toegepast op de maandvergoeding voor de betreffende categorie: 1,2 of 3 zoals opgegeven in het tarievenblad.

8.2 Target KPI's

Het capaciteitsmanagement en de uitvoering worden gemeten en beoordeeld aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Een aantal KPI's zijn gekoppeld aan een bonus/malus regeling die in paragraaf 8.1.2. Naast de kwaliteit is effectiviteit binnen het systeem een speerpunt in het kunnen ontvangen van extra vergoedingen. Met effectiviteit wordt een hoge ritfactor, goede stiptheid, beperkte stilstand en leegrijden en een hoge bezettingsgraad bedoeld. Waar invloed van de Opdrachtgever noodzakelijk is de gewenste resultaten te bereiken dient de Mobiliteitscentrale de Opdrachtgever hierin te adviseren en de inspanningen te leveren om de gewenste resultaten te bereiken. De target KPI's worden beoordeeld als gemiddeld per maand. Deze adviezen en inspanningen kunnen leiden tot meerwerkopdrachten of extra vergoedingen.

KPI's Mobiliteitscentrale:

KPI's routevervoer	Target (gemiddeld per maand)
Stiptheid	>= 95%
Bezettingsgraad	>= 5 reizigers per route
Aantal routes <= 2 leerlingen	>= 20%

KPI's vraagafhankelijk vervoer	Target (gemiddeld per maand)
Stiptheid	>= 95%
Ritfactor	>= 1,6 ritten per inzetuur
Bezettingsgraad	>= 1,5 reizigers per rit
Loosmeldingen	<= 2,0*

*Bij een structureel loospercentage hoger dan 2,0% dient de Opdrachtnemer een analyse op de oorzaken en een verbeterplan op te leveren.

8.2.1 Bonus/malus op basis van prestaties

Opdrachtgever voert periodiek voortgangsgesprekken met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de resultaten per KPI besproken. Als de Opdrachtgever het gewenste resultaat niet gehaald is dient deze:

- Vijf werkdagen na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn.
- In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe.

Als het gewenste resultaat wel gehaald is dient het Mobiliteitsbureau te bepalen of- en welke extra vergoeding kan worden berekend aan de hand van meetbare KPI's.

De extra vergoeding op basis van de prestatie is gerelateerd aan een aantal KPI's waaruit gemeten kan worden of de Opdrachtnemers de beoogde kwaliteit hebben geleverd en zich (meer dan) voldoende hebben ingespannen de gewenste resultaten te behalen.

Elk kwartaal vindt er een voortgangsoverleg plaats waarbij onder andere onderstaande KPI's besproken zullen worden met de regiecentrale. Gedurende dit overleg zal de bonus van het voorgaande kwartaal door Opdrachtgever bepaald worden. De bonuspercentages (het kwartaalgemiddelde) worden per kwartaal toegepast op de totale som van de geoffreerde vergoeding die in dat kwartaal uitgekeerd is aan de regiecentrale.

Stiptheid VAV	Bonuspercentage
94% tot 95%	0,5%
95% tot 96%	1,0%
96% tot 97%	1,5%
>97%	2,0%

Ritfactor per inzet uur*	Malus/ Bonuspercentage
< 1.3	-4%
1.3 tot 1.5	-2%
1.5 tot 1.8	0%
1.8 tot 1.9	1%
1.9 tot 2.0	2%
2.0 tot 2.1	3%
> 2.1	4%

Bezettingsgraad GVV	Bonuspercentage
5,0 tot 5,1	0,5%
4.9 tot 5.1	1,0%
5.1 tot 5.3	1,5%
> 5.3	2,0%

Bonus klanttevredenheidsonderzoek

De gemeenten laten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek van het gehele vervoersysteem uitvoeren. Actieve reizigers worden benaderd. In dit onderzoek wordt de waardering over de verschillende onderdelen van de dienstverlening gemeten, bijvoorbeeld dienstverlening chauffeur.

De bonus wordt alleen uitgekeerd aan de Opdrachtnemer (zowel Regie als vervoerders) als het collectieve klanttevredenheidsoordeel over de dienstverlening over het gehele vervoersysteem minimaal een 7,5 is en de gemeenten de geleverde dienstverlening van die vervoerder als voldoende beoordelen. Voor de regiecentrale en de vervoerders is maximaal 1% van de contractwaarde van het voorgaande jaar beschikbaar.

Het bonuspercentage in onderstaande tabel wordt toegepast.

Klanttevredenheid*	Bonuspercentage
Minimaal 7,5	10%
Minimaal 7,6	20%
Minimaal 7,7	30%
Minimaal 7,8	45%
Minimaal 7,9	60%
Minimaal 8,0	80%
Minimaal 8,5	100% (= 1% van de contractwaarde)

Boeteregeling

De Opdrachtgever hecht er waarde aan om naast de positieve stimulansen ook naleving te kunnen vorderen met financiële middelen. Dit wordt gedaan in de vorm van incidentboetes en een algemene boeteregeling.

Voor beide geldt dat alleen de Opdrachtgever boetes kan opleggen. Incidentboetes zijn direct op te leggen en worden mogelijk ingezet bij niet nakoming van onderdelen in het primaire proces zoals het te laat aanleveren van dienstroosters. In het kader van transparantie heeft de Opdrachtgever zoveel mogelijk boetes van tevoren vastgelegd in onderstaande passages.

Bij langdurige onvoorziene tekortkomingen van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het recht de algemene boeteregeling in te zetten.

Mobiliteitscentrale

Voorafgaand aan de opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Niet ingericht hebben van vervoerdersportaal volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet ingericht hebben van reizigersportaal volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet ingericht hebben van Opdrachtgeversportaal volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet opleveren routeplannen voorafgaand aan de start van de opdracht volgens PvE	€ 500	Per dag te laat

Gedurende looptijd opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Niet opleveren routeplannen voorafgaand aan de start van het schooljaar volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet aanleveren lange termijn dienstenrooster volgens PvE	€ 500	Per dag te laat
Niet aanleveren afwijkende dienstenroosters (feestdagen) volgens PvE	€ 250	Per dag te laat
Niet beschikbaar stellen van routevervoer diensten de dag voorafgaand dat deze gereden moeten worden volgens PvE	€ 50	Per uur te laat
Niet opleveren van de financiële rapportages volgens PvE	€ 150	Per dag te laat

Algemene boetereling

Bij geconstateerde tekortkomingen van de regiecentrale 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 € 25.000 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.

Als 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.

8.2.2 Prijsindex

De vergoedingen aan de Mobiliteitscentrale worden jaarlijks in januari, voor het eerst in januari 2026, geïndexeerd op basis van de NEA-Index.

8.3 Facturatie en Rechtmatigheid

Facturatie door Mobiliteitscentrale

- De Mobiliteitscentrale stuurt het Mobiliteitsbureau binnen twee weken na afloop van iedere maand een declaratie, die voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde voorwaarden.
- Op de factuur maakt de Mobiliteitscentrale expliciet onderscheid tussen de te ontvangen vergoedingen voor de betreffende maand zoals benoemd in paragraaf 8.1 en de (te) ontvangen reizigersbijdragen op rekening of via incasso's zoals benoemd in paragraaf 6.4.3. Alle onderdelen zowel in- als exclusief btw.
- Het Mobiliteitsbureau betaalt de factuur, indien goedgekeurd, binnen 30 kalenderdagen.

- De Mobiliteitscentrale verplicht zich om binnen 30 dagen na het bekend zijn van de indexering voor het komende jaar het Mobiliteitsbureau hiervan in kennis te stellen.

Rechtmatigheid

De Mobiliteitscentrale laat jaarlijks voor eigen rekening een accountantscontrole uitvoeren door een gecertificeerd accountant waaruit de juistheid en de volledigheid blijkt van de in rekening gebrachte kosten en de geïnde en afgedragen reizigersopbrengsten. Hiervoor stellen gemeenten en de Mobiliteitscentrale een controleprotocol op in de implementatieperiode. In het controle protocol is opgenomen dat er door de controlerend accountant een accountantsverklaring wordt verstrekt inzake de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de rittenadministratie van Opdrachtgever.

8.4 Implementatie

Tijdens de implementatieperiode moet de Mobiliteitscentrale de volgende taken uitvoeren:

- Opstellen implementatieplan in samenwerking met het Mobiliteitsbureau.
- Ondersteuning van het Mobiliteitsbureau bij de inkoop van vervoer.
- Opstellen van een zendprotocol, dat voorziet in het, middels internet, uitwisselen van ritgegevens tussen centrale en vervoerder(s).
- Uitwerking van de taken operationele coördinatie en monitoring vervoer samen met het Mobiliteitsbureau.
- Opstellen privacy reglement, uitwerking statusmeldingen protocol data communicatie dat voorziet in het, middels mobiele data, uitwisselen van ritgegevens tussen centrale en vervoerders, opstellen protocol kwaliteitscontrole voor het monitoren van de stiptheid en klanttevredenheid.
- Opstellen inhoud en format managementrapportages en toegang tot actuele gegevens.
- Ontwikkelen en implementatie van organisatie en systemen van de Mobiliteitscentrale.
- Verstrekken van vervoerpassen.

8.5 Overleg tussen het Mobiliteitsbureau en Mobiliteitscentrale

Het Mobiliteitsbureau voert over alle zaken één keer per maand overleg met de coördinator van de Mobiliteitscentrale dan wel zoveel vaker of minder dan nodig. Planning van deze overleggen tijdens de implementatieperiode wordt vastgesteld in het implementatieplan. De coördinator van het Mobiliteitsbureau draagt zorg voor het opstellen van een agenda en stemt deze voorafgaand aan de overleggen af met de Mobiliteitscentrale.

Het gedrag van de Mobiliteitscentrale en de vervoerder(s) wordt gedurende het contract gemonitord. Het Mobiliteitsbureau zal op geen enkele wijze in de gedragingen van partijen bij de uitvoering van deze overeenkomst een handelswijze toestaan die zijn ingegeven door commerciële belangen tussen één of meerdere partijen die uitvoering geven aan deze opdracht en/of de het vervoer. Mocht hiervan, ongeacht de hiervoor gestelde heldere randvoorwaarden, sprake lijken te zijn, zullen zij onverwijld onderzoek instellen en daarnaar handelen. Indien blijkt dat er toch sprake is van een vorm van relaties zoals in het aanbestedingsdocument aangegeven, dan zal het Mobiliteitsbureau besluiten.

8.6 Geheimhouding en eigendom gegevens

Opdrachtgever stelt informatie voor de uitvoering van de opdracht ter beschikking aan de Mobiliteitscentrale. Deze informatie is en blijft eigendom van deze partijen.

- Deze informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- Het is partijen niet toegestaan informatie van de wederpartij beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij.
- Partijen bij deze overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- De Mobiliteitscentrale verplicht zich de informatie, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Mobiliteitsbureau, op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde

vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van deze opdracht. Indien het gebruik van de informatie door de Mobiliteitscentrale resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de Mobiliteitscentrale deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan het Mobiliteitsbureau.

- Na beëindiging van deze overeenkomst zullen partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.
- Alle door de Mobiliteitscentrale verzamelde informatie, opgebouwde data en verkregen inzichten tijdens de contractperiode zijn eigendom van Opdrachtgever en moeten bij het beëindigen van de overeenkomst worden overgedragen aan het Mobiliteitsbureau. De Mobiliteitscentrale moet drie maanden voor het aflopen van de overeenkomst meewerken aan een soepele overdracht aan de volgende aanbieder, zoals cliëntgegevens, content van de website en synoniemenlijsten.

8.7 Privacy

Alle activiteiten van de Mobiliteitscentrale voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet. Van de Mobiliteitscentrale wordt verwacht dat hij de bepaling in deze wetgeving kent en de naleving ervan waarborgt in alle activiteiten van de Mobiliteitscentrale.

Het Mobiliteitsbureau en de huidige Mobiliteitscentrale zijn verantwoordelijk voor een zorgvuldige overdracht van de gegevens bij de start van de opdracht.