

# Bijlage 1: Programma van Eisen na 1<sup>e</sup> Nvl

EU-aanbesteding  
Vervoercentrale Regio Midden-Brabant.

**Regiovervoer**  
**Midden-Brabant**

Datum: 1 mei 2024 17 mei 2024

Kenmerk: BRMB/AANB/REGIE/2024

Tendernummer: TN 462142

Versie: 5.0 5.1

In opdracht van:

Gemeente Tilburg, namens de Stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant.

## Inhoudsopgave

|      |                                                                             |    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | Inleiding.....                                                              | 3  |
| 2    | Mybility als reizigersregistratiesysteem .....                              | 4  |
| 3    | Aanname en ritboekingen .....                                               | 5  |
| 3.1  | Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger .....                    | 5  |
| 3.2  | Routevervoer .....                                                          | 8  |
| 3.3  | Toegankelijkheid digitale reisinformatie.....                               | 11 |
| 3.4  | Reserveren van een rit, ritaanname .....                                    | 11 |
| 4    | Eigen bijdrage, tarief en tariefdifferentiatie.....                         | 13 |
| 4.1  | Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger .....                    | 13 |
| 4.2  | Vraagafhankelijk vervoer: Bravoflex .....                                   | 14 |
| 4.3  | Routevervoer .....                                                          | 14 |
| 4.4  | Innen van de reizigersbijdrage per incasso of factuur .....                 | 14 |
| 5    | Planning, uitvoering van de ritplanning en monitoring.....                  | 15 |
| 5.1  | Planning .....                                                              | 15 |
| 5.2  | Operationele aansturing, bijsturing, monitoring en reizigerscontact.....    | 17 |
| 5.3  | Klachten .....                                                              | 20 |
| 6    | Eisen personeel .....                                                       | 21 |
| 6.1  | Projectleider.....                                                          | 21 |
| 6.2  | Coördinator .....                                                           | 21 |
| 6.3  | ICT-coördinator .....                                                       | 21 |
| 6.4  | Samenwerking.....                                                           | 21 |
| 7    | Bestellen vervoerscapaciteit .....                                          | 23 |
| 7.1  | Bestellen, wijzigen, afmelden en oproepen van de benodigde capaciteit ..... | 23 |
| 8    | Financiële afhandeling vervoerdersfacturen.....                             | 24 |
| 9    | Communicatie, Contractbeheer en rapportages.....                            | 25 |
| 9.1  | Communicatie vervoerders, opdrachtgevers en RMB .....                       | 25 |
| 9.2  | Datacommunicatie en gegevensbeheer .....                                    | 26 |
| 9.3  | Rapportages .....                                                           | 27 |
| 10   | Accountantsverklaring en audit .....                                        | 29 |
| 10.1 | Accountantsverklaring .....                                                 | 29 |
| 10.2 | EDP-audit .....                                                             | 29 |

## 1 INLEIDING

Voorliggend programma van eisen is geschreven voor het inkopen van de vervoercentrale Regiovervoer Midden-Brabant (RMB). In het vervoersmodel van RMB is de vervoercentrale verantwoordelijk voor de intake van de ritaanvragen, het efficiënt plannen en laten uitvoeren van de ritten binnen de gegeven kaders en de zorgvuldige communicatie daarover met reizigers, ouders/verzorgers, vervoerders en gemeenten en provincie. De vervoercentrale is verantwoordelijk voor de totale kwaliteit van het vervoer, zowel implementatie, planning, uitvoering als communicatie daarover met gemeenten, provincie/instellingen, ouders/verzorgers en RMB. De vervoercentrale is verantwoordelijk voor de tijdige en adequate bestelling van vervoerscapaciteit, binnen de kaders van de inmiddels met vervoerders afgesloten inkoopcontracten en de financiële rapportages ten behoeve van de facturatie daarvan.

De reizigers in onderhavige opdracht betreffen reizigers in het:

- WMO vraagafhankelijk vervoer;
- OV-vrije reizigers, dat in 2026 overgaat in *Bravoflex*);
- Leerlingenvervoer, inclusief stages;
- Kader van de Jeugdwet;
- SW-vervoer (Baanbrekers)

Gedurende de contractperiode wordt het vervoer voor reizigers van en naar dagbesteding (Wmo-bg) mogelijk geïmplementeerd en onderdeel van de werkzaamheden van de vervoercentrale.

De uitvoering van het vervoer gebeurt op basis van de in de betreffende gemeenten en provincie geldende verordeningen en beleidsregels. De vervoercentrale dient er rekening mee te houden dat de wetgeving en het beleid ten aanzien van het vervoer gedurende de looptijd kan wijzigen (met als mogelijk gevolg dat de omvang van de opdracht verandert, alsook de kaders waarbinnen het vervoer plaatsvindt). De vervoercentrale dient aan wijzigingen in wetgeving en beleid zijn medewerking te verlenen. Het staat RMB vrij om (in het kader van de kracht van de samenleving) initiatieven uit de samenleving waarbij de omgeving zelf het vervoer organiseert toe te staan. Veel uitvoeringskaders zijn binnen de RMB-gemeenten gelijk, dat is ook zoveel mogelijk het streven, maar gemeenten hebben bestuurlijke vrijheid om daarvan af te wijken.

Met uitzondering van de OV-vrije reiziger melden de reizigers (of ouders/verzorgers) zich bij de gemeente waarin zij woonachtig zijn met een vervoersvraag. De gemeente bepaalt vervolgens op basis van beleid en verordeningen of de reiziger recht heeft of aanspraak maakt op een vervoersindicatie. Wanneer hiervan sprake is, maakt de gemeente een reizigersprofiel (vervoersgerelateerde indicaties, vervoerspatroon, etc.) aan in het reizigersregistratiesysteem van RMB. Via een automatische koppeling wordt vervolgens de vervoersaanvraag ingevoerd in de systemen van de vervoercentrale. De vervoercentrale neemt deze reiziger in zijn boekingssoftware op en verzorgt het vervoer, volgens het afgegeven reizigersprofiel en binnen de gegeven kaders. In dit programma van eisen wordt inzichtelijk gemaakt welke eisen gesteld worden aan verantwoordelijkheden en taken van de vervoercentrale en de kaders die van toepassing zijn bij de start van de werkzaamheden.

## **2 MYBILITY ALS REIZIGERSREGISTRATIESYSTEEM**

RMB werkt ten behoeve van de gemeenten met het reizigersregistratiesysteem (RRS) Mybility. De kosten voor dit systeem zijn voor rekening van de vervoercentrale. De voorziening OV-vrije reiziger is beschikbaar voor alle inwoners en wordt daarom niet geregistreerd in het reizigersregistratiesysteem.

1. U maakt gebruik van het reizigersregistratiesysteem (RRS) van RMB genoemd Mybility, waarbij de aangesloten gemeenten een gedetailleerd reizigersprofiel kunnen invoeren.
2. U dient met de RMB of gemeenten in overleg te treden over vragen of problemen bij indicatiestellingen, reizigersprofielen, schorsingen of klachten en het indien nodig daarbij betrekken van RMB.
3. U ontvangt de gegevens van onze reizigers via RRS, Mybility. U dient nieuwe reizigers en wijzigingen binnen vijf werkdagen te verwerken.
4. U organiseert voor de gemeenten uitsluitend het vervoer van reizigers die zijn opgenomen in het RRS.
5. U dient de noodzakelijke systeemkoppelingen te realiseren met het RRS, ten einde een twee richtingen gegevensuitwisseling te organiseren. Zodat u op ieder moment beschikt over de actuele reizigersgegevens en reizigersprofielen ten behoeve van ritplanning en informatieverstrekking.
6. De pasnummers worden automatisch toegekend door het RRS bij het invoeren van de gegevens van een nieuwe reiziger of het toevoegen van een vervoerdienst aan een bestaande reiziger op basis van tijdens het invoeren gemaakte keuzes.
7. De geregistreerde rechten en mogelijkheden van de individuele reizigers zijn volledig geautomatiseerd ten behoeve van het boeken, plannen en uitvoeren van de reizen.
8. U instrueert en ondersteunt de medewerkers van de betrokken gemeenten en instellingen zodat zij in staat zijn de reizigersprofielen te onderhouden. In samenwerking met RMB schrijft u hiervoor de specifieke instructies.
9. Tijdens de implementatie en de looptijd van de opdracht dienen de onderdelen waaruit het pasnummer is opgebouwd in overleg tussen uw vervoercentrale en RMB aanpasbaar te zijn
10. Gedurende de contractperiode behoudt de RMB zich het recht voor over te gaan naar een ander reizigersregistratiesysteem. De uitgangspunten en gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd.

### 3 AANNAME EN RITBOEKINGEN

De vervoercentrale richt een voor de reizigers gebruikersvriendelijk boekingsplatform in. Dit boekingsplatform is het visitekaartje van het nieuwe vervoersysteem. Dit is waar de reiziger binnenkomt, informatie opvraagt en zaken regelt. De vervoercentrale moet organiseren dat de rit op de volgende drie manieren kan worden gereserveerd: telefonisch, online via de web module Regiovervoer Midden-Brabant en via de App Regiovervoer Midden-Brabant.

#### 3.1 Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger

1. Vraagafhankelijk vervoer wordt uitgevoerd overeenkomstig een afgestemd vervoersreglement, Spelregels - Regiovervoer Midden-Brabant (regiovervoermiddenbrabant.nl), zie bijlage 14
2. Deze spelregels zijn aan veranderingen onderhevig. De inrichting van en de werkwijze bij vervoercentrale dient flexibel te zijn ingericht en in te kunnen spelen op deze veranderingen.
3. U organiseert de inrichting dusdanig, dat reizigers individuele ritten reserveren en waarbij de reiziger:
  - a. Een (OV)-reisadvies ontvangt passend binnen de gevraagde vervoeroplossing, inclusief inzicht in kosten.
  - b. Ritboekingen krijgt vastgelegd, waarbij latere mutaties mogelijk blijven.
  - c. Inzicht ontvangt in de toegekende ophaaltijden en verwachte afzettijden
  - d. Real time informatie ontvangt voorafgaande en gedurende de rit.
4. U bent verantwoordelijk om in het geval van onduidelijkheden over de spelregels van het vervoer deze direct voor te leggen aan RMB.
5. U bent verantwoordelijk voor het regelen van uw systemen, zodanig dat aan een cliëntnummer meerdere pasnummers gekoppeld kunnen zijn. Een pasnummer is gekoppeld aan een RMB-gemeente en een vervoerdienst. Een pasnummer mag niet worden hergebruikt voor een andere cliënt.
6. Het OV-advies voor de OV-vrije reiziger komt te vervallen met de ingang van invoering *Bravoflex* in Midden-Brabant;

##### 3.1.1 Telefoon

1. Het vraagafhankelijk vervoer rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag van 06:00 uur tot 01:00 uur. De vroegste voorrijdtijd is 5:45 uur en de laatste vertrektijd is 01:00 uur.
2. Uw vervoercentrale is, voor het boeken, aanpassen of annuleren van een rit, het stellen van een vraag of het melden van een calamiteit alle dagen van het jaar telefonisch bereikbaar van 5:45 uur tot 1:00 uur of zoveel later, in het geval er nog een reiziger onderweg is.
3. Uitzonderingen hierbij zijn:
  - a. 24, 25, 26 en 31 december van elk jaar wordt de dienstverlening om 22.00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste mogelijke vertrektijd van een rit 22.00 uur is.
  - b. 24, 25, 26 en 31 december van elk jaar is de vervoercentrale, voor het boeken, aanpassen of annuleren van een rit, het stellen van een vraag of het melden van een calamiteit telefonisch bereikbaar tot 22:00 uur of zoveel later, in het geval er nog een reiziger onderweg is.
  - c. 1 januari van elk jaar is het reserveren van ritten pas mogelijk met een vertrektijd vanaf 10:00 uur (vroegste voorrijdtijd 9:45 uur).
  - d. 1 januari van elk jaar is de vervoercentrale voor het boeken, aanpassen of annuleren van een rit, het stellen van een vraag of het melden van een calamiteit telefonisch bereikbaar van 9:45 uur.
4. U realiseert dat de reiziger zich identificeert met naam en geboortedatum.
5. U bent verplicht de door RMB beschikbare telefoonnummer(s) ten behoeve van ritaanname en informatievertrekking te gebruiken.

6. U accepteert dat de door RMB beschikbaar gestelde telefoonnummers eigendom zijn en blijven van RMB en dat deze aan reizigers beschikbaar gesteld worden. De kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van bovengenoemde nummers (ACM en porteringskosten) zijn voor rekening van RMB.
7. U dient te beschikken over VOIP-platform waarop de inkomende gesprekken van bovengenoemde nummers binnenkomen.
8. Alle kosten voor het inrichten en onderhouden van dit platform gedurende de gehele contractperiode zijn voor uw rekening.
9. U zorgt ervoor dat ritreservering door doven, slechthorenden en visueel beperkten zowel telefonisch als online mogelijk is.
10. U realiseert dat een ritreservering ook mogelijk is met andere technieken (**onder andere** internet, app, teksttelefoon).
11. U organiseert dat een reiziger direct een medewerker aan de lijn krijgt, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
12. Het is u toegestaan een eenvoudig keuzemenu met een beperkt aantal opties (max. 3) te hanteren.
13. Uw medewerker werkt in geval van een ritreservering met een belscript.
14. U organiseert dat reizigers, die abusievelijk hebben gebeld naar een verkeerd RMB-nummer intern door worden verbonden met de juiste afdeling/medewerker.
15. U dient mee te werken aan verzoeken voor het (tijdelijk) geven van een informatieboodschap aan reizigers voordat de reiziger een medewerker aan de lijn krijgt. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen.
16. Uw welkomstboodschap is maximaal 30 seconden. BRMB kan toestemming geven voor een welkomstboodschap van een langere tijdsduur.
17. U dient alle inkomende gesprekken op te nemen en te beheren. De inkomende gesprekken worden door de vervoercentrale drie maanden bewaard, tenzij de RMB aangeeft dat deze langer bewaard dienen te blijven.
18. Van alle inkomende gesprekken op bovenstaande telefoonnummers gelden KPI's die zijn opgenomen in bijlage 16: bonus- malusregeling.
19. Gedurende de contractperiode behoudt de RMB zich het recht voor de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer te verkorten of te verlengen. De gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd.

### 3.1.2 Algemene eisen webmodule en de app

1. Met het aanmaken van een gebruikersaccount worden de basisgegevens vanuit het reizigersregistratiesysteem automatisch gegenereerd, onder meer te weten:
  - a. Cliëntnummer
  - b. Naam
  - c. Voornaam
  - d. Straatnaam
  - e. Postcode
  - f. Plaats
  - g. Geboortedatum
  - h. Indicatie
  - i. Maximale kilometer budget
  - j. Resterende kilometer budget
  - k. Telefoonnummer
  - l. Emailadres

2. Reizigers krijgen de mogelijkheid om hun telefoonnummer en emailadres te wijzigen, deze wijziging dient te worden gelogd en automatisch worden gekoppeld (doorgegeven) aan het reizigersregistratiesysteem.
3. Zowel incidentele ritten als repeterende ritten kunnen worden gereserveerd.
4. Voor het reserveren van ritten gelden verder dezelfde voorwaarden en eisen als wanneer dit telefonisch gebeurt. Hieronder valt het toepassen van spelregels waaronder het kunnen reserveren met ophaal- of aankomsttijd en het verstrekken van een reizigersadvies.
5. Ritten kunnen worden geannuleerd, waaronder ook eenmalige annuleringen van repeterende ritten of annuleringen van de hele reeks.
6. Vervoercentrale geeft adequate informatie over tarieven en de beschikbare betaalmethoden;
7. De te betalen klantbijdrage van een rit en het actuele resterende kilometerbudget is inzichtelijk.
8. De toets op het OV als alternatief vindt ook digitaal plaats, voor het bepalen van de ritprijs van de hubtaxi.
9. Geregistreerde gebruikers (gebruikers met een account) hebben toegang tot een persoonlijke online omgeving waarin zij hun toekomstige en historische ritten kunnen vinden inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden;
10. De verwachte voorrijdtijd van de taxi is zichtbaar, uiterlijk vanaf het moment dat de rit aan een voertuig is toegekend. Als de voorrijdtijd nog niet zichtbaar is, dan wordt een statusmelding gegeven (bijvoorbeeld 'nog niet toegekend aan een voertuig');
11. Vervoercentrale moet volledig kunnen aansluiten op bestaande en toekomstige landelijke / gangbare koppelstandaarden voor MaaS-providers zoals bijvoorbeeld de TOMP-API en Netex.
12. Alle ICT- en datatoepassingen voldoen aan de GDPR / AVG wetgeving en richtlijnen.
13. De OV-reiziger moet een account aan kunnen maken in het boekingsplatform van de vervoercentrale.
14. De OV-reiziger moet ook ritten kunnen boeken zonder een account aan te maken.
15. In het planningstekstveld dienen mogelijk adressen automatisch aan te vullen op basis van afkortingen of bestemmingen (POI's) uit de historie (automatische formulierinvoer) en een gekoppelde database met actuele straatnamen, postcodes, treinstations en bushaltes.
16. Ook bekende en veel gebruikte plaatsen moeten eenvoudig en snel te vinden zijn. Denk aan ziekenhuizen, openbare voorzieningen en recreatielocaties.
17. Zowel de app als webmodule zijn in staat om naast een taxirit ook een OV-reisadvies te presenteren en een gecombineerde ketenreis (hubtaxi + OV-advies).
18. De applicatie biedt de mogelijkheid om de geboekte rit vooruit te betalen of in het voertuig bij de chauffeur (geen cash-betaling mogelijk).
19. De app en webmodule tonen realtime positie en verwachte aankomsttijden en er worden notificaties verzonden naar de reiziger met informatie over de geboekte rit.
20. Reizigers met een account moeten klachten kunnen indienen en respons ontvangen
21. De webmodule en app dienen te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in bijlage 17: Opdrachtdocument ICT-kwaliteitscriteria Gemeente Tilburg
22. Gedurende de contractperiode behoudt de RMB zich het recht voor om de App en/of webmodule uit te breiden. De uitgangspunten en gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd
23. Iedereen mag een OV-rit boeken. Bij het boeken van een OV-rit dient uw vervoercentrale een OV-reisadvies te kunnen geven. In 2023 betrof dit 13.297 adviezen <sup>1</sup>. Het feitelijke aantal OV-ritten in 2023 bedroeg 15.272. Deze ritten zijn al opgenomen in het totaal aantal van 464.160 ritten.

---

<sup>1</sup> Indicatie U kunt aan de genoemde aantallen geen rechten ontleen.

24. Een OV-advies betekent dat de reiziger bij het boeken van een rit een alternatieve reismogelijkheid met het openbaar vervoer kan worden aangeboden. Voordat het OV-reisadvies aan reizigers wordt gegeven wordt hierover vooraf duidelijk gecommuniceerd zodat voor iedereen duidelijk is wat men hiervan kan verwachten. Met de invoering van Bravoflex vanaf 2026 vervalt het geven van deze OV-reisadviezen voor de OV-reizigers.

#### 3.1.3 Aanvullende eisen webmodule

1. Persoonlijke pagina is benaderbaar via: <https://regiovervoermiddenbrabant.nl/>.
2. U realiseert dat de reiziger zich identificeert met een inlognaam en wachtwoord of met naam en geboortedatum (bij telefonisch contact).
3. Vervoercentrale is daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van een goedwerkende online bestelmodule (webmodule) toegankelijk via website.
4. De webmodule is responsive, waardoor deze bruikbaar is op desktop, en mobiele apparaten als smartphones en tablets.
5. Formulier voor aanvraag automatische incasso te downloaden en digitaal in te dienen.

#### 3.1.4 Aanvullende eisen aan App

1. Vervoercentrale biedt vanaf de start een native app waarmee reizigers een Wmo-rit, OV-rit (tot 2026), hubtaxi- en haltetaxi (vanaf 2026) kunnen reserveren, hun rit kunnen volgen en kunnen betalen.
2. De app is gratis te downloaden in de Google Playstore en App store en is geschikt voor de meest gangbare smartphonemodellen, minimale vereisten zijn iOS 15.0 en Android 11.0.
3. De app moet in zowel Nederlands als Engels beschikbaar zijn.
4. Reizigers met een account moeten push-berichten van de vervoercentrale kunnen ontvangen over het vervoer (bijvoorbeeld: weeralarm).
5. De interface voor de reiziger is vormgegeven op basis van de huisstijl 'Regiovervoer Midden-Brabant, samen met Bravo'.

#### 3.1.5 Vraagafhankelijk vervoer: Bravoflex

1. Voor een hub- of haltetaxi-reservering wordt een naam, een telefoonnummer en e-mailadres gevraagd. De gebruiker registreert zichzelf via de app, webmodule of via het callcenter. Als de gebruiker geen e-mailadres heeft wordt naar het callcenter verwezen, dat ervoor zorgt dat registraties zonder e-mailadres mogelijk zijn.

#### 3.1.6 Overige communicatie

1. De vervoercentrale dient ingericht te zijn om in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld; grootschalig vertragingen) via SMS push-berichten te versturen.
2. De vervoercentrale dient ingericht te zijn om schriftelijke informatie via mail of brief te verzenden, eventuele portokosten komen voor rekening van RMB.
3. De WMO-reiziger ontvangt vanuit het RRS per post een informatiepakket bestaande uit een welkomstbrief, de algemene folder, spelregels binnen het vervoer en de vervoerspas op creditkaart formaat (met pasfoto). Ook ontvangt de reiziger daarbij het aanvraagformulier voor de automatische incasso met een retourenvelop met een voorbedrukt antwoordnummer. Deze kosten zijn voor rekening van de RMB. Uw vervoercentrale draagt, voor uw rekening, zorg voor het antwoordnummer en de retourenveloppen.

### 3.2 **Routevervoer**

1. Routegebonden vervoer wordt uitgevoerd overeenkomstig een afgestemd vervoersreglement, Spelregels - Regiovervoer Midden-Brabant (regiovervoermiddenbrabant.nl), zie bijlage 15.
2. Deze spelregels zijn aan veranderingen onderhevig. De inrichting van en de werkwijze bij Vervoercentrale dient flexibel te zijn ingericht en in te kunnen spelen op deze veranderingen.

### 3.2.1 Telefoon

1. U bent telefonisch bereikbaar voor het annuleren van een rit, het stellen van een vraag of het melden van een calamiteit op dagen dat het routegebonden vervoer geboden wordt telefonisch bereikbaar vanaf 30 minuten voor de geplande start van de eerste rit of route tot 30 minuten nadat de laatste deelnemer uit het vervoer is uitgestapt
2. U accepteert dat de door RMB beschikbaar gestelde telefoonnummer(s) ten behoeve van informatievertrekking eigendom zijn en blijven van RMB en dat deze aan beschikbaar gesteld worden. De kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van bovengenoemde nummers (ACM en porteringskosten) zijn voor rekening van RMB.
3. U dient te beschikken over VOIP-platform waarop de inkomende gesprekken van bovengenoemde nummers binnenkomen.
4. Alle kosten voor het inrichten en onderhouden van dit platform gedurende de gehele contractperiode zijn voor uw rekening.
5. U organiseert dat een reiziger direct een medewerker aan de lijn krijgt, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
6. Het is u toegestaan een eenvoudig keuzemenu met een beperkt aantal opties (max. 3) te hanteren.
7. U organiseert dat reizigers, die abusievelijk hebben gebeld naar een verkeerd RMB-nummer intern door worden verbonden met de juiste afdeling/medewerker.
8. U dient mee te werken aan een verzoeken voor het (tijdelijk) geven van een informatieboodschap aan reizigers voordat de reiziger een medewerker aan de lijn krijgt. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen.
9. Uw welkomstboodschap is maximaal 30 seconden. RMB kan toestemming geven voor een welkomstboodschap van een langere tijdsduur.
10. U dient alle inkomende gesprekken op te nemen en te beheren. Inkomende gesprekken dienen door de vervoercentrale drie maanden te worden bewaard, tenzij de RMB aangeeft dat deze langer bewaard dienen te blijven.
11. Van alle inkomende gesprekken op bovenstaande telefoonnummers gelden KPI's die zijn opgenomen in bijlage 16: bonus- malusregeling

### 3.2.2 Algemene eisen webmodule (ouderportaal) en de app

1. Met het aanmaken van een gebruikersaccount worden de basisgegevens vanuit het reizigersregistratiesysteem automatisch gegenereerd, onder meer te weten:
  - a. Cliëntnummer
  - b. Naam
  - c. Voornaam
  - d. Straatnaam
  - e. Postcode
  - f. Plaats
  - g. Geboortedatum
  - h. Indicatie
  - i. Schoolroosters
  - j. Telefoonnummer
  - k. Emailadres
2. Reizigers krijgen de mogelijkheid om hun telefoonnummer en emailadres te wijzigen, deze wijziging dient te worden gelogd en automatisch worden gekoppeld (doorgegeven) aan het reizigersregistratiesysteem.
3. De webmodule (ouderportaal) en de app biedt de mogelijkheid dat reizigers en/of hun ouders/verzorgers met u communiceren via dit portaal.
4. Ritten kunnen worden geannuleerd, waaronder ook eenmalige annuleringen van repeterende ritten of annuleringen van de hele reeks.

5. Gebruikers hebben toegang tot een persoonlijke online omgeving waarin zij hun toekomstige en historische ritten kunnen vinden inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden en deze gegevens af te drukken en op te slaan als een pdf-bestand.
6. De verwachte voorrijdtijd van de taxi is zichtbaar, vanaf 30 minuten voor de geplande instaptijd.
7. Alle ICT- en datatoepassingen voldoen aan de GDPR / AVG wetgeving en richtlijnen.
8. De app en webmodule toont realtime positie en verwachte aankomsttijden en er worden notificaties verzonden naar de reiziger met informatie over de rit.
9. Reizigers met een account moeten klachten kunnen indienen en respons ontvangen.
10. U realiseert dat één reiziger met meerdere reisrechten voor verschillende vervoervormen via één inlog al zijn gegevens kan bereiken.
11. De webmodule en app dienen te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in bijlage 17: Opdrachtdocument ICT-kwaliteitscriteria Gemeente Tilburg

### 3.2.3 Eisen webmodule

1. Via persoonlijke pagina op <https://regiovervoermiddenbrabant.nl/>.
2. U realiseert dat de reiziger zich identificeert met een inlognaam en wachtwoord of met naam en geboortedatum (bij telefonisch contact).
3. Vervoercentrale is daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van een goedwerkende online bestelmodule (webmodule) toegankelijk via website.
4. De webmodule is responsieve, waardoor deze bruikbaar is op desktop, en mobiele apparaten als smartphones en tablets.
5. Gedurende de contractperiode behoudt de RMB zich het recht voor om de webmodule en of App uit te breiden. De uitgangspunten en gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd

### 3.2.4 Aanvullende eisen aan App

1. Vervoercentrale biedt vanaf de start een native app waarmee reizigers routevervoer hun reis kunnen volgen en zich kunnen ziek- en beter melden.
2. De app is gratis te downloaden in de Google Playstore en App store en is geschikt voor de meest gangbare smartphonemodellen, minimale vereisten zijn iOS 15.0 en Android 11.0.
3. De app moet in **zowel het Nederlands als Engels** beschikbaar zijn **en uiterlijk 1 februari 2026 in het Engels**.
4. Reizigers met een account moeten push-berichten van de vervoercentrale te ontvangen over het vervoer (bijvoorbeeld: weeralarm).
5. De interface voor de reiziger is vormgegeven op basis van de huisstijl 'Regiovervoer Midden-Brabant, samen met Bravo'.

### 3.2.5 Overige communicatie

1. De vervoercentrale dient ingericht te zijn om in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld; grootschalig vertragingen via SMS push-berichten te versturen.
2. De vervoercentrale dient ingericht te zijn om schriftelijke informatie via mail of brief te verzenden, eventuele portokosten komen voor rekening van RMB.
3. Uw vervoerscentrale verzorgt het informatiepakket. De nieuwe reiziger ontvangt het informatiepakket per mail, tenzij er geen mailadres bekend is, dan per post. Dit informatiepakket bestaat uit de algemene folder, spelregels van het vervoer en het vervoerschema (routegegevens en startdatum van het vervoer). Alle reizigers in het leerlingenvervoer en jeugdzorgvervoer ontvangen van de vervoercentrale voor start van het nieuwe schooljaar een pakket.
4. Deze folders en spelregels (op papier en als pdf-bestand) en de benodigde enveloppen worden door RMB ter beschikking gesteld.

### **3.3 Toegankelijkheid digitale reisinformatie**

1. De vervoercentrale zorgt dat alle digitale reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle reizigers, waaronder reizigers met een visuele of auditieve beperking.
2. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
3. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmerk Drempelvrij, website voldoet aan WCAG 2.1 en niveau AA (zie [www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl)).
4. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG2ICT.
5. Het uitgangspunt is dat de vervoercentrale alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt. Mocht het niet mogelijk zijn om alle gewenste functionaliteiten van de app drempelvrij te maken, is het de vervoercentrale toegestaan om bij de RMB verzoek in te dienen om ook een niet-drempelvrije versie van de app aan te bieden aan reizigers. De RMB moet dit voorstel goedkeuren.
6. De vervoercentrale zorgt dat uiterlijk 1 februari 2025 de toevoegingen aan de website, app, bestelmodule en andere nieuwe functionaliteiten en/of applicaties gecertificeerd zijn (zie [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)) en voldoen waar relevant aan de Europese standaard EN 301549

### **3.4 Reserveren van een rit, ritaanname**

#### **3.4.1 Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger**

1. Iedere ritaanvraag komt binnen bij uw vervoercentrale, zowel telefonisch en/of online.
2. Iedere reiziger reserveert een rit door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip (standaard rit), het gewenste aankomstijdstip (aankomsttijdgarantie) of voor een vaste rit.
3. U informeert een WMO-reiziger, bij elke ritboeking over het resterende kilometerbudget.
4. U dient inzichtelijk te hebben hoeveel ritten in een tijdsblok zijn gereserveerd. U monitort hierbij actief op de vervoersvragen en u stimuleert de reiziger, bij drukte naar alternatieve tijdstippen.
5. Deze alternatieve tijdstippen liggen binnen een bandbreedte zoals opgenomen in de beleidsregels.
6. Ter bevordering van de ritspreiding boekt u ritten niet uitsluitend op hele kwartieren maar ook op tussenliggende tijdstippen.
7. U anticipeert gevraagd en ongevraagd op reis- en reizigersgedrag. Bijvoorbeeld bij ritboekingen vraagt u ook naar het boeken van een retourrit. Wordt een rit geannuleerd of loos gemeld dan onderzoekt u of er voor die dag een retourrit is geboekt en vraagt u actief na of deze retourrit eveneens vervalt.
8. U boekt ritten op basis van ophaaltijd (geplande vertrektijd).
9. U bent ervoor verantwoordelijk dat het feitelijk ophalen plaats vindt tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de geboekte ophaaltijd.
10. Voor prioriteitsritten, maximaal 30 minuten voor maar niet later dan de geregistreerde aankomsttijd, berekent u aan de hand van de gewenste uitstaptijd de ophaaltijd en voegt een aparte status toe waardoor de vervoerder de rit herkent als prioriteitsrit.
11. Voor ritten op bijzondere dagen zoals nieuwjaarsdag, Kerstmis en Pasen communiceert u, samen met de RMB en de vervoerders het verzoek richting reizigers om mogelijke ritten eerder te reserveren om teleurstelling te voorkomen.
12. Een reiziger heeft de mogelijkheid om tegelijkertijd meer ritten te reserveren in een vaste frequentie (vaste ritten). Dit vooruit boeken van vaste ritten dient u te accepteren voor een periode van maximaal drie maanden.
13. Vaste ritten zijn niet te boeken op feestdagen.
14. Iedere rit is door de reiziger aangevraagd en is derhalve ook traceerbaar aan de reiziger toe te wijzen. Uw communicatie met de reiziger is van dien aard zijn dat alle aspecten van de rit besproken en duidelijk zijn.

15. Na voltooiing van een telefonische reservering herhaalt uw telefonist de geregistreerde reservering en vraagt na afloop of de gegevens correct zijn.
16. U dient na de ritreservering aan de reiziger per e-mail en SMS een bevestiging van zijn reservering te sturen.
17. Gereserveerde ritten zijn tot 30 minuten vóór de afgesproken vertrektijd af te melden. Bij verzuim, dan wel een te late afmelding dient u de reiziger aansprakelijk te stellen voor de reeds gemaakte kosten en deze op hem/haar te verhalen.
18. Een OV-reiziger komt alleen in aanmerking voor een OV-advies (vanaf invoering Bravoflex niet meer) indien voldaan wordt aan de eisen zoals opgenomen in het vervoersreglement.

#### 3.4.2 Vraagafhankelijk vervoer : Bravoflex

1. Voor de OV-vrije reiziger in de periode februari 2025 t/m december 2025 gelden dezelfde regels als voor de Wmo-ritten. Voor de reserveringsregels i.c. vooraanmeldtijden voor Bravoflex vanaf januari 2026 wordt verwezen naar bijlage 2.
2. Voor de eisen m.b.t de digitale omgeving en met name de app worde verwezen naar paragraaf 3.1

#### 3.4.3 Routevervoer

1. U neemt iedere, via het RRS aangemelde reiziger, binnen vijf werkdagen in het vervoer op.
2. In uitzonderingsituaties is sprake van een kortere periode dan vijf dagen. Dit op aangeven van BRMB.
3. U informeert, de (ouders/verzorgers/begeleiders van) reiziger, uiterlijk drie werkdagen voor het uitvoeren van de eerste rit over het reisschema.
4. Uw informatie bevat minimaal de instap- en uitstaptijdstippen en -locatie(s) per dag, informatie over de (vaste) chauffeur en de folder en spelregels.

#### 4 EIGEN BIJDRAGE, TARIEF EN TARIÉFDIFFERENTIATIE

1. De reiziger dient zijn/haar ritbijdrage vooraf te voldoen. Dit kan op 3 manieren:
  - via rijden op rekening;
  - door middel van een door de reizigers aan uw vervoerscentrale afgegeven automatisch incasso.
  - per pin/mobiele telefoon in het voertuig betalen of eenmalige machtiging
2. Bij ritaanname informeert u de reiziger dat contante betalingen in het voertuig niet mogelijk zijn, dat alleen pin betalingen in de voertuigen mogelijk zijn.

##### 4.1 Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger

1. Reizigers betalen een eigen bijdrage bestaande uit een starttarief per rit en een tarief per reizigerskilometer.
2. U dient de eigen bijdrage per reiziger in uw systemen in te regelen.
3. U bepaalt hiervoor het aantal kilometers aan de hand van het adres van herkomst (postcode en huisnummer) en het adres van bestemming (postcode en huisnummer). Hierbij dient u uit te gaan van de kortste route over de weg, afgerond op 1 cijfer achter de komma.
4. U stelt de kortste route voor een rit vast aan de hand van laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of Mappoints of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die is goedgekeurd is door de RMB.
5. U hanteert hierbij de volgende instellingen :

| Wegtypes in kilometers per uur |    | Wegverdeling percentages |    | Speciaal wegtype snelheden in kilometers |    |
|--------------------------------|----|--------------------------|----|------------------------------------------|----|
| Autosnelweg                    | 90 | Enkele rijbaan           | 88 | Onverhard                                | 30 |
| Hoofdverbinding 1              | 80 | Stedelijk                | 50 | Woonerf                                  | 4  |
| Hoofdverbinding 2              | 70 |                          |    | Veerdienst                               | 6  |
| Verbindingsweg                 | 60 |                          |    | 30 km zone                               |    |
| Doorgaande weg                 | 40 |                          |    |                                          |    |
| Lokale weg                     | 30 |                          |    |                                          |    |

6. U dient, indien voor de kortste route een veerpontverbinding mogelijk is deze in te plannen. Hierbij rekening houdend met de openingstijden ervan.
7. U dient het aantal rechtstreekse kilometers (afgerond op één cijfer achter de komma) van het adres van herkomst tot bestemming te vermenigvuldigen met het juiste tarief om de reizigersbijdrage te bepalen. Dit wordt aangevuld met een opstaptarief.
8. Ten aanzien van het vaststellen van reizigerstarieven en betalingsmogelijkheden geldt dat:
  - a. U bij de ritaanmelding door de reiziger dient aan te geven wat de reizigersbijdrage voor de aangemelde rit gaat bedragen.
  - b. U dient te melden (indien een kilometerbudget van toepassing is) wat het nog resterende aantal kilometers is dat een reiziger nog ter beschikking heeft tegen het gereduceerde tarief.
  - c. U, de te innen reizigersbijdrage via datacommunicatie doorgeeft aan de vervoerder.
  - d. U bij de ritreservering dient door te geven aan de vervoerder of de vervoerder de eigen bijdrage dient te innen in het voertuig of dat er sprake is van automatische incasso.
  - e. U erop toeziet dat niet-pashouders niet per automatische incasso betalen.
  - f. Pashouders die per automatisch incasso betalen, hebben hiervoor bij de huidige Regiecentrale een SEPA-machtiging afgegeven. Deze pashouders ontvangen tijdens de implementatieperiode een brief/wijzigingsformulier van de vervoercentrale om de automatische incasso met ingang van de start van onderhavige overeenkomst om te zetten naar de nieuwe vervoercentrale.

- g. Gedurende de looptijd van het contract zijn indexaties en beleidswijzigingen van invloed op de tarieven en/of op de mogelijkheden van het gebruik van het vraagafhankelijk vervoer door reizigers.
  - h. Nieuwe WMO-reizigers ontvangen bij de toezending van de pas direct een aanvraagformulier voor de automatische incasso. Dit is onderdeel van het welkomstpakket. De kosten van het antwoordnummer voor de retourenvelop zijn voor uw rekening.
9. De som van de te innen eigen bijdragen (voor het rijden op rekening en achteraf via automatisch incasso) wordt ingehouden op de maandelijkse vergoeding van de RMB aan uw Vervoercentrale, ongeacht of u er daadwerkelijk in slaagt dit geld te incasseren.
10. Ook nieuwe en dan gangbare betalingsmogelijkheden moeten in de toekomst mogelijk zijn.

#### **4.2 Vraagafhankelijk vervoer: Bravoflex**

1. Voor de OV-regiotaxi in de periode februari 2025 t/m december 2025 gelden dezelfde regels als in het huidige contract. U vindt deze op [https://regiovervoermiddenbrabant.nl/wat\\_kost\\_uw\\_rit](https://regiovervoermiddenbrabant.nl/wat_kost_uw_rit). Voor de ritkosten voor de reiziger voor Bravoflex vanaf januari 2026 wordt verwezen naar bijlage 2. Deze tarieven kunnen nog door de RMB geïndexeerd worden.

#### **4.3 Routevervoer**

- 1. Routevervoer ken geen eigen bijdrage of tariefdifferentiatie.
- 2. Gedurende de contractperiode behoudt de RMB zich het recht voor een eigen bijdrage en/of tariefdifferentiatie in te voeren. De gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd.

#### **4.4 Innemen van de reizigersbijdrage per incasso of factuur**

- 1. U verzorgt de automatische incasso van de eigen bijdrage voor reizigers die hiervoor een machtiging hebben afgegeven.
- 2. In incidentele gevallen stuurt u, op aangeven van RMB een factuur voor de eigen bijdrage naar de reiziger.
- 3. U dient ervoor te zorgen dat gedurende de implementatieperiode de nieuwe SEPA-machtigingen daadwerkelijk worden omgezet zodat de reiziger met ingang van het nieuwe contract via automatische incasso blijft betalen.
- 4. U dient eventuele kosten, in het kader van automatisch incasso en/of rijden op rekening te verdisconteren in uw aanbieding. Het is niet toegestaan extra kosten/opslagen in rekening te brengen (ook niet bij de reiziger).
- 5. Het risico van mislukte incasso's, waaronder ook storneringen, ligt bij uw vervoercentrale. U heeft de keuze, voor eigen risico, aanmaningen versturen en vorderingsmiddelen in te zetten.
- 6. Als de incasso bij een reiziger herhaaldelijk mislukt of herhaaldelijk onterecht wordt gestorneerd, stuurt u een brief naar de reiziger, waarin wordt aangegeven dat de automatische incasso wordt stopgezet (en mogelijk in het vervolg geweigerd). U dient dit tegelijkertijd te melden bij RMB.
- 7. U dient mee te werken aan een voor gemeenten en Provincie passende facturatiemethode met betrekking tot het verrekenen van de binnengekomen bijdrages.

## **5 PLANNING, UITVOERING VAN DE RITPLANNING EN MONITORING**

1. U bent verantwoordelijk voor het toekennen van de geplande ritten aan de individuele voertuigen, de real time monitoring van uitvoering en de communicatie daarover met de chauffeurs in de voertuigen.
2. U dient ,in die gevallen dat de planning niet haalbaar is, deze planning bij te sturen en dit te communiceren met de reizigers.
3. U organiseert het uitvoeren van de financiële transacties met de reizigers die hun eigen bijdrage niet in het voertuig afrekenen.
4. U houdt toezicht en controle op de uitvoering van het vervoer en rapporteert daarover aan RMB.
5. U dient de planningssoftware toe te passen bij het opstellen van structurele ritplanningen voor vervoer met een repeterend karakter en het plannen van variabele ritten.
6. U bent verantwoordelijk voor alle communicatie (over planningen, en wijzigingen daarop) naar reizigers, vervoerders en chauffeurs.
7. U bent verantwoordelijk voor het efficiënt plannen en uitvoeren van de ritten/routes binnen de gegeven kaders, tegen zo laag mogelijk kosten voor RMB en de zorgvuldige communicatie daarover met reizigers (ouders), scholen, instellingen en chauffeurs en vervoerders.
8. Na gunning worden na overleg met u door RMB KPI's bepaald met betrekking tot effectiviteit en efficiency.
  - a. Deze KPI's zijn sturingsinformatie voor de maandelijkse bespreking van de feitelijke prestaties.
  - b. Het RMB houdt zich het recht voor om de effectiviteit en efficiency te laten toetsen door een derde partij.
9. U bent verantwoordelijk voor de totale kwaliteit van het vervoer.

### **5.1 Planning**

#### **5.1.1 Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV-vrije reiziger**

1. U plant de maximale reisafstand van een individuele rit op 25 kilometer (snelste route).
2. U accepteert, dat RMB een langere reisafstand kan opleggen bij bepaalde, algemene of individuele puntbestemmingen.
3. U plant de maximale reisafstand voor een OV-reiziger met een individuele rit ook op 25 kilometer.
4. U bent verplicht het vervoer conform indicaties uit te voeren, zoals opgenomen in het reizigersprofiel.
5. U regelt dat de gerealiseerde instaptijd correct is binnen 15 minuten voor tot 15 minuten na de geplande vertrektijd (boekingsstijd).
6. U hanteert voor de bepaling van de instaptijd het tijdstip zoals geregistreerd in de boordcomputer met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten bij deze instaptijd.
7. U stuurt op minimaal onze normen voor het tijdig instappen zoals opgenomen in de bonus-malus- regeling.
8. U hanteert voor de bepaling van de uitstaptijd in geval van prioriteitsritten het tijdstip zoals geregistreerd in de boordcomputer met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten bij deze uitstaptijd.
9. U regelt dat de uitstaptijd van prioriteitsritten correct is indien deze niet later is dan de geplande uitstaptijd en maximaal 30 minuten voor het gewenste aankomsttijdstip van de reiziger.
10. U stuurt op minimaal onze normen voor het tijdig uitstappen zoals opgenomen in de bonus-malusregeling.
11. U bepaalt de maximale reistijd voor een rit aan de hand van de volgende formule: Directe reistijd ongecombineerde rit (\*eventuele correctiefactor) +toegestane omrijdmarge.

12. U stuurt op minimaal onze normen voor de correcte reistijd zoals opgenomen in de bonus-malusregeling.
13. In de planning houdt u rekening met de reistijden, de in- en uitstaptijden, verkeersdrukke, aan- en afrijdtijden van en naar basepoints en wettelijke pauzes.
14. Uw planningsoftware houdt rekening met de actuele verkeerssituatie op de weg.
15. U hanteert voor de bepaling van de gerealiseerde reistijd het verschil tussen de instaptijd en de uitstaptijd.
16. U stelt de reiziger, waarvan de geserveerde rit later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd bij de reiziger dreigt aan te komen via telefonisch contact, op de hoogte van de vertraging.
17. U dient te controleren dat er tenminste éénmaal, live telefonisch contact wordt gezocht met de reiziger, indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, teneinde een loosrit te voorkomen.
18. U dient te controleren dat indien sprake is van een loosmelding, dit correct met de statusmelding wordt gelogd.
19. Het staat u vrij, indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, de reiziger hiervan op de hoogte te stellen.
20. Indien u dat doet dient u te vragen of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen.
21. U bent verplicht de reactie van de reiziger te registreren en te rapporteren aan BRMB.
22. U stuurt er op dat de afgestemde maximale margetijd voor de opgegeven ophaaltijd maximaal 20 minuten mag afwijken.
23. U dient het voertuig te laten wachten tot de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd, indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden.

#### 5.1.2 Vraagafhankelijk vervoer : Bravoflex

1. Voor de OV-vrije reiziger in de periode februari 2025 t/m december 2025 gelden dezelfde regels als voor de WMO-ritten. Voor de Bravoflex-ritten vanaf januari 2026 vindt u alle relevante spelregels m.b.t. de planning en uitvoering van deze ritten in bijlage 2.
2. U accepteert onze norm voor het tijdig uitstappen met aankomstgarantie zoals opgenomen in de bonus-malusregeling.

#### 5.1.3 Routevervoer

1. U neemt en blijft met en in contact met alle reizigers/ouders, scholen, instellingen en overige locaties waarnaartoe ritten gepland worden.
2. U bent verantwoordelijk voor het bij scholen en instellingen opvragen en verwerken van vakantieroosters, studiedagen en overige wijzigingen die van invloed zijn op de planning overeenkomstig met de schoolgids.
3. U garandeert dat routes/ritten naar scholen/instellingen bij aankomst een geplande voorrijdtijd hebben tussen 15 minuten en 5 minuten voor de aanvangstijd van de activiteit.
4. U garandeert dat routes/ritten van scholen/instellingen bij vertrek een geplande voorrijdtijd hebben tussen 5 minuten voor het einde van de activiteit tot 15 minuten erna.
5. U houdt in de planning rekening met reistijden, in- en uitstaptijden, files, aan- en afrijdtijden van en naar basepoints en de wettelijke pauzes.
6. U houdt bij uw planning met twee rolstoelreizigers in één voertuig met elk een andere bestemming, rekening met uitstapvolgorde. De rolstoelreiziger die als eerste "instapt" dient als tweede "uit te stappen" om 'rangeren' met rolstoelen te voorkomen.
7. U garandeert dat u reizigers binnen een marge van 5 minuten voor en 5 minuten na de afgesproken ophaaltijd op het huisadres/opstapplaats ophaalt.
8. U gaat voor bepaling van de in- en uitstaptijd uit van de voorrijdtijd
9. U hanteert voor de bepaling van de gerealiseerde reistijd het verschil tussen de voorrijdtijd bij instappen en de voorrijdtijd bij uitstappen.

10. U stelt voor het routegebonden vervoer uitvoerbare routes op waarbij u rekening houdt met de gestelde kaders.
11. U houdt bij het opstellen van de routes rekening met in de praktijk uitvoerbare tijden,
12. U stelt een reiziger meteen op de hoogte, wanneer een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd bij de reiziger dreigt aan te komen, van de vertraging.
13. U dient te controleren dat wanneer de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bij u bekend is de chauffeur minimaal eenmaal live telefonisch contact heeft gezocht met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.
14. U dient te controleren dat indien sprake is van een loosmelding dit correct met de statusmelding wordt gelogd.
15. Ten behoeve van een (in bijzondere gevallen) warme of koude terugbelservice voor het instap- en uitstapadres dient u ervoor te zorgen dat de chauffeur de reiziger tijdig kan bellen. Het telefoonnummer van de reiziger mag niet zichtbaar zijn voor de chauffeur.
16. In het geval het conform rooster ingeplande voertuig bij feitelijke start van de dienst wordt vervangen ziet de vervoercentrale toe op aanpassing van het systeem.

## **5.2 Operationele aansturing, bijsturing, monitoring en reizigerscontact**

1. U monitort de uitvoeringskwaliteit van het vervoer en controleert de vervoerders op de naleving van de eisen uit de eerdere EU-aanbesteding Doelgroepenvervoer Regiovervoer Midden-Brabant (TenderNed (TN435662). Aanbestedende Dienst ([tenderned.nl](http://tenderned.nl)) waarvan de leidraad als bijlage A, bonus-malusregeling als bijlage B, PVE als bijlage C, en de nota van inlichtingen als bijlage D zijn toegevoegd aan bijlage 20 Aanbestedingsdocumenten T435662 Doelgroepenvervoer.
2. U signaleert en rapporteert aan het BRMB en adviseert deze, indien nodig, omtrent handhavings-acties en u beheert de contracten met de vervoerders. Dit betekent dat u toeziet op naleving van alle contractueel overeengekomen verplichtingen tussen vervoerders en de RMB en organiseert tenminste eenmaal per kwartaal (of zoveel vaker als nodig is) een overleg met de vervoerders en rapporteert dit aan de BRMB.

### **5.2.1 Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV-vrije reiziger**

1. U monitort continu of de diensten volgens het rooster worden gestart.
2. Indien een dienst niet op de geplande tijd start, neemt u contact op met de betreffende vervoerder om afspraken te maken op welke wijze de dienst wel goed uitgevoerd gaat worden.
3. U informeert de reiziger in geval van vertragingen en calamiteiten.
4. U neemt proactief contact op met reizigers als (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven.
5. U informeert reizigers over een nieuwe verwachte vertrektijd als deze meer dan 5 minuten afwijkt van de afgesproken marges.
6. U beantwoordt vragen van reizigers over bijvoorbeeld de verwachte ophaal- of aankomsttijd van geplande ritten.
7. Bij calamiteiten neemt u direct contact op met het BRMB, de reiziger(s) en de desbetreffende gemeente(n).
8. De vervoerder (chauffeurs) neemt met u contact op bij problemen met reizigers tijdens de ritten.
9. U meldt ongeoorloofd gedrag of wangedrag bij het BRMB en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n).
10. U houdt een logboek bij waarin dergelijk gedrag wordt geregistreerd.
11. U overlegt met het BRMB en/of gemeente, in het geval gedrag verband houdt met de beperkingen van de reiziger en/of er aanpassingen van het reizigersprofiel nodig zijn.
12. U dient zicht te hebben op de real-time situatie in de uitvoering en u dient de reiziger een adequaat antwoord te geven met vragen over de actuele ruitvoering.

13. U informeert de reiziger, zodra er met een verkeerd voertuig wordt voorgerekenen omdat niet de juiste indicatie/reizigersprofiel is geregistreerd.
14. U dient de reiziger hierop te wijzen, omdat de reiziger zelf verantwoordelijk is om de indicatiestelling te laten wijzigen door de gemeente.
15. Zodra zich een dergelijke situatie voordoet zorgt u binnen 30 minuten voor het voorrijden van een passend voertuig.
16. U mailt de verkeerde indicatie aan de gemeente, controleert of er nog meer ritten met de verkeerde indicatie zijn geboekt en past deze direct aan.
17. U accepteert geen annulering van ritten door chauffeurs.
18. U neemt in uw communicatie met de vervoerders de volgende werkafspraken op:
  - a. De chauffeur meldt zich bij het ophaaladres.
  - b. Hij/zij wacht niet in het voertuig, maar belt aan of meldt zich bij de receptie of hoofdingang van het gebouw.
  - c. Hij/zij wacht maximaal 3 minuten. Indien de reiziger na het verstrijken van de wachttijd niet bij de chauffeur is verschenen, vertrekt hij/zij zonder de reiziger.
  - d. Hij/zij meldt de rit loos in de boordcomputer.
  - e. Hij/zij begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig, en omgekeerd.
19. U stelt met een instelling of instantie met verschillende ophaaladressen een aantal sublocaties vast.
20. U legt deze sublocaties, na goedkeuring door RMB vast in het reserveringssysteem (met eventueel synoniem).
21. U informeert de reiziger over de manieren van het vooraf voldoen van de ritbijdrage door:
  - a. Rijden op rekening te faciliteren.
  - b. Het organiseren van een automatisch incasso mogelijkheid.
  - c. In het voertuig pin betalen in te richten en, dat bij storingen in het pinsysteem, de vervoerder een eenmalige machtiging afgeeft. Deze eenmalige machtiging wordt door de vervoerder uitgevoerd. Eventuele extra kosten komen voor rekening van de vervoerder.
  - d. U stemt af met de vervoerder dat de chauffeur de reiziger kosteloos een betalingsbewijs overhandigt.
22. U dient, zodra een ritreservering is aangevraagd met een aansluiting op de aankomst van een bus of trein, de actuele dienstuitvoering van de betreffende bus of trein te bewaken en de rit aan te passen, zodra dit nodig is (NB: dit geldt niet voor de Bravoflex-hubtaxi, omdat deze reiziger geen aansluiting reserveert, maar een gewenste aankomsttijd op de overstaphalte).
23. U dient ervoor te zorgen dat de chauffeur de reiziger tijdig (bij voorkeur ca. 5 minuten voor vertrek) kan bellen. Het telefoonnummer van de reiziger mag niet zichtbaar zijn voor de chauffeur.
24. U dient er, op basis van het reizigersprofiel, voor te zorgen dat de Reiziger automatisch een SMS- bericht of een spraakbericht ontvangt 30 minuten en 5 minuten voor de verwachte vertrektijd.
25. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de vervoerscentrale loosmelden. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de vervoerscentrale;
26. U neemt bij elke loosmelding contact op met de reiziger.
27. U gaat na of de terugrit of andere toekomstige ritten nog gereden moet worden en wijst de reiziger op het belang van tijdig en op de juiste wijze van annuleren van ritten.
28. Bij een loos gemelde vaste rit dient u navraag te doen bij de reiziger of de overige vaste ritten nog wel doorgang vinden.
29. U monitort continu op het klanttevredenheidsniveau. Dit betreft zowel de klanttevredenheid m.b.t. de eigen dienstverlening, maar ook op de ritten en de betrokken vervoerders.
30. U onderneemt actie wanneer de klanttevredenheid structureel daalt of een onvoldoende resultaat (lager dan 7 op een schaal van 10) oplevert.

31. Bij het monitoren van de klantentevredenheid neemt u ook deelaspecten zoals punctualiteit, chauffeurs, rijgedrag, boeken van de rit, administratieve afhandeling, etc. mee. Deze deelaspecten worden in overleg met BRMB vastgesteld.
32. Bij een calamiteit volgt u het calamiteitenprotocol, zie bijlage 18 a en b
33. Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bijv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maakt u met de vervoerder en BRMB nadere afspraken hierover.

#### 5.2.2 Vraagafhankelijk vervoer : Bravoflex

1. Voor de operationele aansturing, bijsturing, monitoring en reizigerscontacten van het OV-gedeelte van deze opdracht gelden in principe geen andere eisen als voor het WMO-gedeelte. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat vooral bij de Bravoflex hubtaxi (vanaf 1 januari 2026) – als onderdeel van een ketenreis - de afgesproken aankomsttijden op én vertrektijden vanaf de overstaphaltes van cruciaal belang zijn. RMB eist dat de vervoercentrale in de operationele aansturing hier gericht op stuurt.

#### 5.2.3 Routevervoer

1. U monitort continu of de diensten volgens het rooster worden gestart.
2. U neemt, wanneer een dienst niet op de geplande tijd start, contact op met de betreffende vervoerder om afspraken te maken op welke wijze de dienst uitgevoerd gaat worden.
3. Indien nodig past u de planning aan en informeert u reizigers over de afwijking van de planning.
4. U informeert de reiziger adequaat in geval van vertragingen en calamiteiten.
5. U neemt proactief contact op met reizigers zodra (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven.
6. U informeert de reiziger over een nieuwe verwachte vertrektijd als deze meer dan 5 minuten afwijkt van de afgesproken marges.
7. U beantwoordt vragen van reizigers over bijvoorbeeld de verwachte ophaal- of aankomsttijd van geplande ritten.
8. U neemt, bij calamiteiten, direct contact op met het BRMB, de reiziger(s) en de desbetreffende gemeente(n).
9. U maakt duidelijke afspraken met de vervoerder (chauffeurs), dat u op de hoogte wordt gehouden van problemen met reizigers tijdens de ritten.
10. In het geval van ongeoorloofd gedrag of wangedrag meldt u dit bij het BRMB en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n).
11. U houdt een logboek bij waarin dergelijk gedrag wordt geregistreerd. In het geval gedrag verband houdt met de beperkingen van de reiziger, overlegt u met het BRMB en/of gemeente of aanpassingen van het reizigersprofiel nodig zijn.
12. U dient, wanneer een reiziger belt met vragen over de actuele ruitvoering, zicht te hebben op de real time situatie in de uitvoering om de reiziger adequaat te kunnen beantwoorden.
13. U accepteert geen annulering van ritten door chauffeurs.
14. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de regiecentrale loosmelden. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de regiecentrale.
15. Bij een loos gemelde rit dient u navraag te doen bij de reiziger of de overige ritten nog wel doorgang vinden.
16. U neemt bij elke loosmelding contact op met de reiziger.
17. U gaat na of de terugrit of andere toekomstige ritten nog gereden moet worden en wijst de reiziger op het belang van tijdig en op de juiste wijze van annuleren van ritten.
18. Bij een loos gemelde vaste rit dient u navraag te doen bij de reiziger of de overige vaste ritten nog wel doorgang vinden.
19. Bij een calamiteit volgt u het calamiteitenprotocol, zie bijlage 18 a en b

20. Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bijv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maakt u met de vervoerder en BRMB nadere afspraken hierover.

### **5.3 Klachten**

1. U accepteert dat de procedure, zie bijlage 19, voor de klachtafhandeling door RMB is bepaald en wordt aangepast zodra daar aanleiding toe is.
2. Klachten kunnen telefonisch en online via de website ([www.regiovervoermiddenbrabant.nl](http://www.regiovervoermiddenbrabant.nl)) en App worden ingediend bij het door RMB ingestelde onafhankelijk klachtenmeldpunt.
3. Klachtafhandeling dient conform de klachtenprocedure afgehandeld te worden door de Vervoercentrale en (na vervolklacht) door de Klachtencommissie.
4. De vervoercentrale is verantwoordelijk klachtafhandeling en voor het nakomen van de gemaakte afspraken in het kader van klachtbehandeling (doorlooptijd en de inhoud van de kwaliteit van klachtbehandeling) en stelt daartoe een digitaal klachtenregistratie en afhandelingssysteem ter beschikking.
5. Bij een uiting van ongenoegen door een reiziger verwijst vervoercentrale te allen tijde door naar het klachtenmeldpunt van RMB (telefonisch, online of app).
6. Het is de vervoercentrale nadrukkelijk niet toegestaan dat er klachten van reizigers over het uitgevoerde vervoer in opdracht van de RMB, op welke wijze dan ook, in eigen beheer aangenomen worden.
7. Het klachtenmeldpunt heeft toegang tot het systeem voor het registreren van klachten.

#### **5.3.1 Klachtaanname**

1. Alle klachten komen binnen bij een onafhankelijk klachtenmeldpunt van de RMB waar de registratie van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek nummer plaatsvindt voor elke klacht.
2. Dit meldpunt zet de klachten (digitaal) uit bij de vervoercentrale.
3. Het RMB heeft real-time zicht op de aangenomen klachten, de inhoudelijke afhandeling daarvan en de gerealiseerde doorlooptijd.

#### **5.3.2 Rol vervoercentrale bij afhandeling**

1. Elke klacht wordt door de vervoercentrale binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
2. Beantwoording van een klacht verloopt altijd via het geautomatiseerd digitaal klachtensysteem. De vervoercentrale reageert dus altijd via het digitaal klachtensysteem.
3. In dringende situaties neemt het klachtenmeldpunt direct contact op met de vervoercentrale.
4. Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de vervoercentrale, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette vervoerders iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
5. Indien de vervoercentrale na tien werkdagen na invoerdatum klacht nog geen reactie heeft verstuurd wordt de klacht gegrond-verwijtbaar verklaard en als zodanig toegekend aan de vervoercentrale, tenzij de vervoercentrale de reden van niet binnen de termijn kunnen reageren schriftelijk aan BRMB heeft gecommuniceerd.
6. De vervoercentrale draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht middels het digitaal klachtensysteem na accordering daarvan door het RMB.
7. Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet goed is afgehandeld, kan een klager zich wenden tot de Klachtencommissie, welke door de RMB wordt geformeerd;
8. De vervoercentrale neemt (aantoonbaar voor de RMB) maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.
9. Bij herhaalde klachten over de uitvoering initieert het vervoercentrale overleg met betrokkenen over de te nemen maatregelen.

## **6 EISEN PERSONEEL**

U dient te garanderen dat uw personeel, dat de contacten met de reiziger, de vervoerder en RMB onderhoudt:

1. De Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan.
2. Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben.
3. Kennis hebben van de vervoersystemen.
4. Geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie.
5. Beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.
6. Op de hoogte is van de voor hen relevante onderdelen van de aanbestedingsdocumenten.

### **6.1 Projectleider**

1. U wijst een vast aanspreekpunt (projectleider) voor RMB aan met een vaste vervanger.
2. U garandeert dat deze personen:
  - a. Betrokken zijn bij uw opdracht vanaf de implementatie.
  - b. Op de hoogte zijn van de inhoud van uw opdracht, het bestek en uw inschrijving.
  - c. De omgeving kennen waarin het vervoer plaatsvindt.
3. Uw projectleider en/of zijn vervanger dienen te beschikken over de volgende vaardigheden:
  - a. Analytische vaardigheden.
  - b. Goede communicatieve eigenschappen.
  - c. Kennis van de bestuurlijke omgeving en de organisatie van de RMB
4. Uw projectleider en/of zijn vervanger zijn ten minste binnen reguliere kantoortijden bereikbaar.
5. Buiten kantoortijden is er een aanspreekpunt bereikbaar voor het RMB bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten.
6. Uw projectleider neemt deel aan de periodieke overleggen.

### **6.2 Coördinator**

1. U stelt een coördinator aan, die direct aanspreekbaar is voor: instellingen, scholen, gemeenten en het RMB.
2. Uw coördinator neemt deel aan de periodieke overleggen.

### **6.3 ICT-coördinator**

1. Vervoercentrale verleent volledige medewerking bij het verlenen van support en inzet aan de integratie met derde partijen (zoals het aanleveren van data, het beantwoorden van vragen en het reserveren van voldoende tijd om mee te werken aan het testen van nieuwe koppelingen). Vervoercentrale stelt hiertoe een contactpersoon voor met bewezen expertise op dit vlak, die vanaf gunning -om niet- vast aanspreekpunt is voor ICT-gerelateerde vraagstukken. RMB, of door RMB aangewezen andere partijen (zoals de leverancier van reisplanners of MaaS-providers), kunnen direct met deze ICT contactpersoon schakelen als nodig. Deze medewerker is in staat ICT-projecten adequaat op te pakken om verbeteringen op dit vlak te realiseren.
2. Ook na integratie met verschillende reisplanners zorgt vervoercentrale dat de functionele processen waar hij verantwoordelijkheid voor draagt, adequaat functioneren en dat de inhoud actueel is.

### **6.4 Samenwerking**

1. U werkt samen met de vervoerder(s) en RMB gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door gemeenten en provincie gestelde minimale kwaliteitseisen.
2. U bent primair verantwoordelijk voor het klantcontact, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer.
3. U organiseert instructiebijeenkomsten voor chauffeurs en informeert hen over de spelregels van het vervoersysteem, zodat bij alle vervoerders eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat.

4. Alle communicatie met de reiziger vindt altijd plaats door uw vervoercentrale, met uitzondering van het contact tussen chauffeur en reiziger en klachtenafhandeling
5. U bent verantwoordelijk voor calamiteiten- en incidentenafhandeling.
6. U werkt samen met de concessiehouder van het lijngebonden OV-vervoer vanuit de verdere uitrol van de visie op gedeeld mobiliteit. In dit kader neemt u ook o.a. deel aan het Regieteam Oost-Brabant, dat onder leiding van de provincie, ten minste 2 keer per jaar plaats zal vinden. In deze samenwerking gaat het vooral om het steeds verder verbeteren van de ketenreizen o.a. via multimodale app-mogelijkheden (plannen, boeken, betalen), toepassen van OV-pay, hub-ontwikkeling, etc.

## **7 BESTELLEN VERVOERSCAPACITEIT**

U bent verantwoordelijk effectief en efficiënt te plannen, daartoe de strikt benodigde vervoercapaciteit te bepalen en te bestellen.

1. Na gunning worden na overleg met u door RMB KPI's bepaald met betrekking tot effectiviteit en efficiency.
  - a. Deze KPI's zijn sturingsinformatie voor de maandelijkse bespreking van de feitelijke prestaties.
  - b. Het RMB houdt zich het recht voor om de effectiviteit en efficiency te laten toetsen door een derde partij.
2. U bent verantwoordelijk voor het bestellen van de voertuigcapaciteit binnen de afspraken die gemaakt zijn met vervoerders.
3. U bent verantwoordelijk voor het registreren van de actuele beschikbaarheid van voertuigen per basepoint.

### **7.1 Bestellen, wijzigen, afmelden en oproepen van de benodigde capaciteit**

1. U dient de benodigde capaciteit te bestellen conform de eisen zoals deze zijn opgenomen in het EU-aanbesteding doelgroepenvervoer vanaf 1-8-2024, (bijlage 13 Programma van eisen, hoofdstuk 5) zie hiervoor [TenderNed \(TN435662\)](#). [Aanbestedende Dienst \(tenderned.nl\)](#) die als bijlage C is toegevoegd aan Bijlage 20 Aanbestedingsdocumenten T435662 Doelgroepenvervoer bij deze aanbesteding.

## **8 FINANCIËLE AFHANDELING VERVOERDERSFACTUREN**

1. U stelt op basis van de geleverde diensten (dit is inclusief eventuele malusbedragen) een concept-factuur op en verstrekt deze aan de vervoerder uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand.
2. De concept-factuur dient te voorzien te zijn van een onderbouwing/toelichting op basis waarvan de vervoerder de concept-factuur kan controleren.
2. De vergoeding aan de vervoerder worden berekend volgens bijlage 13 Programma van eisen, hoofdstuk 6 (te vinden op TenderNed (TN435662). Aanbestedende Dienst (tenderned.nl), die als bijlage C is toegevoegd aan Bijlage 20 Aanbestedingsdocumenten T435662 Doelgroepenvervoer bij deze aanbesteding.
3. U stelt de vervoerder in staat om binnen vijf werkdagen een terugkoppeling te geven op de concept-factuur en de eventueel ontbrekende gegevens verstrekt.
4. U stelt na de terugkoppeling, binnen 5 werkdagen een definitieve afrekening op als basis voor de dan definitieve factuur van de vervoerder.
5. Voor vraagafhankelijk vervoer maakt u expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de vervoerder, de door u ontvangen reizigersbijdragen en de ontvangen vergoeding van RMB aan de vervoerder. Alle onderdelen zowel in- als exclusief Btw.
6. U brengt de reeds door de vervoerder geïnde reizigersbijdragen, als voorschot op de vergoeding aan de vervoerder in mindering .
7. U neemt het initiatief om na de gunning een afstemmingsoverleg te initiëren met RMB over de definitieve procesafspraken voor de facturering.
8. Al uw conceptfacturen moeten voldoen aan de wettelijke eisen en eventuele aanvullende eisen die door de accountant van RMB en/of belastingdienst worden gesteld.

## **9 COMMUNICATIE, CONTRACTBEHEER EN RAPPORTAGES**

### **9.1 Communicatie vervoerders, opdrachtgevers en RMB**

1. Voor de RMB gemeenten, provincie Noord-Brabant, RMB vervoerders en BRMB stelt de vervoerscentrale een telefoonnummer beschikbaar tegen reguliere belkosten dat uitsluitend door deze partijen is te gebruiken.

#### **9.1.1 Vervoerdersportaal**

1. U organiseert dat de vervoerders toegang hebben tot gegevens van de aan hem/haar toegewezen diensten en routes.
2. Iedere vervoerder heeft per (deel-)perceel een inlog.
3. Uw vervoerdersportaal biedt de vervoerders mogelijkheden om:
  - a. Voertuigen toe te voegen, te deactiveren, te reactiveren en te verwijderen (zoeken en selecteren is in ieder geval mogelijk op de eigen voertuignummers van de vervoerder)
  - b. Chauffeurs toe te voegen, te deactiveren, te reactiveren en te verwijderen (zoeken en selecteren is in ieder geval mogelijk op de eigen chauffeursnummers van de vervoerder)
  - c. Geplande routes en diensten in detail in te zien.
  - d. Voertuigen en chauffeurs te koppelen aan routes en diensten.
  - e. Routes toe te wijzen aan een onderaannemer, ongeacht of deze voor andere percelen hoofdaannemer is of ook onderaannemers is van een andere vervoerder.
  - f. Informatie over geplande en uitgevoerde routes en diensten in te zien en te downloaden
  - g. Klachten in te zien, aanvullende klachtinformatie te uploaden en de klachtafhandeling te volgen.
4. U controleert (al dan niet automatisch) op het dubbel inplannen van chauffeurs en voertuigen en meldt dit via het vervoerdersportaal aan de betreffende vervoerder.
5. Uw vervoerdersportaal biedt chauffeurs de mogelijkheid om:
  - a. Aan hem/haar toegewezen routes en diensten in detail in te zien, zowel de geplande routes en diensten als de geactualiseerde routes en diensten voor een specifieke dag (waarin dus bijvoorbeeld afmeldingen zijn verwerkt).
  - b. Informatie op te vragen over de hulpmiddelen en aandachtspunten van reizigers in het routegebonden vervoer (m.n. leerlingen).
6. U verstrekt de vervoerders een handleiding van het vervoerdersportaal, zowel voor de planners als voor de chauffeurs van de vervoerders.
7. U mag aanpassingen en toevoegingen in de instructie en de werkwijze met betrekking tot het vervoerdersportaal doorvoeren.

#### **9.1.2 Opdrachtgeversportaal**

1. U realiseert dat onze opdrachtgevers alleen bij de gegevens van hun eigen locaties en reizigers kunnen.
2. Uw opdrachtgeversportaal biedt opdrachtgevers mogelijkheden om in ieder geval te selecteren en te zoeken op basis van:
  - a. RMB
  - b. Soort vervoer
  - c. Status
  - d. Cliëntnummer
  - e. Pasnummer
  - f. Naam
  - g. Voornaam
  - h. Straatnaam
  - i. Postcode
  - j. Plaats
  - k. Geboortedatum

- l. Telefoonnummer
  - m. Emailadres
  - n. Cliëntnummer van de RMB
3. Uw opdrachtgeversportaal biedt opdrachtgevers de mogelijkheid om :
- a. Reizigers toe te voegen, te deactiveren, te reactiveren en te verwijderen.
  - b. Persoonlijke gegevens in het reizigersprofiel in te zien, te wijzigen en te downloaden.
  - c. Incassogegevens in te zien.
  - d. Reisrechten, voorkeursinstellingen en competenties toe te kennen en te wijzigen.
  - e. Vervoerschema (gewenst vervoer) voor het routegebonden vervoer in te dienen.
  - f. Verzoeken in te dienen voor wijzigingen in het routegebonden vervoer.
  - g. Geplande ritten in te zien.
  - h. Een rit te volgen op het moment dat die wordt uitgevoerd.
  - i. Verreden ritten in te zien en te downloaden.
  - j. Informatie over het reisgedrag van reizigers in te zien en te downloaden (o.a. aantal gemaakte ritten, herkomsten, bestemmingen, reisdata, beschikbaar reisbudget)..
  - k. De afhandeling van de klachten te volgen
  - l. De historie van de ingevoerde mutaties in te zien, waarbij de naam van de behandelaar, datum en mutatie zichtbaar zijn.
4. U organiseert, dat in het opdrachtgeversportaal verschillende rollen en autorisatieniveaus worden vastgelegd en dat deze worden gekoppeld aan de inlog van de medewerkers van de RMB.
5. U mag het opdrachtgeversportaal splitsen in een portaal voor vraagafhankelijk vervoer en een portaal voor routegebonden vervoer.
6. Gedurende de contractperiode behoudt de RMB zich het recht voor de toegang tot het opdrachtgeversportaal uit te breiden naar andere partijen. De uitgangspunten en gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd.
- 9.1.3 Beheerdersportaal (RMB portaal)**
- 1. Het beheerportaal is een online webapplicatie, real-time gekoppeld aan uw reizigersregistratiesysteem en uw software.
  - 2. U organiseert dat in het beheerportaal, RMB te allen tijde alles wat mogelijk is in het opdrachtgeversportaal kan inzien maar dan voor alle opdrachtgevers.
  - 3. U realiseert dat voor medewerkers van RMB in het beheerportaal verschillende rollen en autorisatieniveaus worden vastgelegd, gekoppeld worden aan de inlog van de medewerkers van RMB.
  - 4. U mag het beheerportaal splitsen in een portaal voor vraagafhankelijk vervoer en een portaal voor routegebonden vervoer.

## **9.2 Datacommunicatie en gegevensbeheer**

### **9.2.1 Databeheer en -overdracht**

- 1. U accepteert dat u, in opdracht van het RMB dagelijks of eenmalig een of meer van genoemde datasets (zie par 9.3.3), of een uitsnede daarvan levert.
- 2. U bevestigt dat u additionele data of een uitsnede ervan binnen 5 werkdagen levert.
- 3. U zorgt ervoor dat, bij start van het vervoer, in uw systemen alle vervoersdata, zoals deze in deze aanbesteding wordt voorgeschreven, worden vastgelegd.
- 4. Deze vervoersdata dient periodiek of op verzoek van RMB in managementrapportages te worden vertaald en hebben onder meer betrekking op:
  - a. Kwaliteitsaspecten.
  - b. Financiële aspecten.

5. De datasets kunnen tijdens de looptijd van de opdracht worden aangevuld en/of gewijzigd in overleg tussen de Vervoercentrale en het RMB. Gevolgen voor de vervoercentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken en vastgelegd.

#### 9.2.2 Niet-dataritten

1. U accepteert de norm voor niet-dataritten zoals opgenomen in de bonus- malusregeling
2. U accepteert, dat onder meer in de volgende gevallen sprake is van een niet-datarit:
  - a. Geen, onvolledige of onbruikbare GPS-coördinaten, datum en/of tijd van voorrijden op de instaplocatie en van instappen.
  - b. Geen, onvolledige of onbruikbare GPS-coördinaten, datum en/of tijd van voorrijden op de uitstaplocatie en van uitstappen.
  - c. Geen, onvolledige of onbruikbare GPS-coördinaten, datum en/of tijd van loosmelden.
  - d. De afstand tussen de geplande en gelogde instaplocatie is, bepaald op basis van de GPS-coördinaten, groter dan 250m.
  - e. De afstand tussen de geplande en gelogde uitstaplocatie is, bepaald op basis van de GPS-coördinaten, groter dan 250m.

#### 9.2.3 Datacommunicatie tussen de vervoercentrale en de vervoerders

1. U kiest zelf uw (data-)communicatiesysteem in de voertuigen (wat gekoppeld is aan de BCT) voor het conform de geldende wetgeving registreren van ritgegevens (zoals in- en uitstap van reizigers en pauzes).
2. Uw vervoercentrale staat continu in contact met de beschikbare voertuigen en zorgt dat statusmeldingen tussen voertuigen en uw centrale geautomatiseerd worden uitgewisseld en gelogd.
3. U bent leidend bij het opstellen van een protocol voor het uitwisselen van statusmeldingen. Na gunning en voor de uitvoering van de opdracht wordt een test ingepland waarbij de communicatie tussen de dataterminal(s) van de Vervoercentrale en de vervoerders wordt getest.
4. U stuurt alle informatie die nodig is om de Rit op een correcte wijze uit te kunnen voeren door naar de voertuigen. U bent verantwoordelijk voor het leveren en beschikbaarheid stellen van (data-)communicatiesysteem in de voertuigen (wat gekoppeld is aan de BCT) en draagt ook de kosten hiervan.
5. U maakt, tijdens de Implementatie afspraken met de Vervoerders over de te gebruiken hardware en de inrichting van de datacommunicatie en de uitwisseling van Statusmeldingen.
6. U accepteert dat RMB te allen tijde eigenaar blijft van de gegevens in het systeem.
7. Na het aflopen en/of ontbinden van het contract draagt u alle bewaarde data over aan RMB.
8. U garandeert dat RMB gebruiksrecht van de software krijgt en, dat deze software en data na afronding van het contract minimaal 6 maanden zonder kosten toegankelijk zijn om de financieel administratieve afhandeling van het contract te verzorgen.
9. U bent verantwoordelijk voor het ontwikkelen en in stand houden van diverse portalen, apps en website en stelt deze kosteloos beschikbaar aan alle partijen die daartoe door RMB worden geautoriseerd. De portals en apps zijn vanaf 1 februari 2025 operationeel.

### 9.3 **Rapportages**

De inhoudelijke samenstelling van financial en non-financial rapportages stellen we na de gunning definitief vast, waarbij:

1. uw systemen dermate flexibel zijn, dat een adequate anticipatie op de veranderende informatiebehoefte van de RMB mogelijk is.
2. de RMB de mogelijkheid heeft om in te loggen op uw systemen om zelf brongegevens te kunnen downloaden.

3. uw systemen de mogelijkheid bieden de volgende (niet limitatief) rapportages geautomatiseerd in te regelen:
  - a. Financiële afhandeling van de reizigersbijdrage naar reizigers en gemeenten.
  - b. Het verzorgen van de periodieke factuurgegevens ten behoeve van de vervoerders en de verdeling daarvan over de gemeenten volgens verdeelsleutels.
  - c. Het verzorgen van periodieke kwantitatieve en kwalitatieve rapportages over ritaanvragen, ritplanning en -uitvoering en andere door de RMB nog vast te stellen prestatie indicatoren
  - d. Het opleveren van rapportages betreffende de:
    - i. De mate waarin vervoerders en vervoercentrale voldoen aan met hen gemaakt kwaliteitsafspraken en de daaraan gekoppelde malus en bonus.
    - ii. De ontvangen meldingen en de wijze van afhandeling.
    - iii. Voortgangsrapportages naar aanleiding van overleg met RMB, gemeenten, scholen vervoerders etc.
4. U dient de geluidsopnames van gevoerde telefoongesprekken, op verzoek van BRMB, binnen 24 uur ter beschikking te stellen.
5. U organiseert, dat BRMB zelf rapportages uit dit portaal kan genereren. Na gunning worden hierover nadere afspraken gemaakt.

#### 9.3.1 Datasets

1. U levert het BRMB data aan op basis waarvan beoordeeld wordt wat de prestaties van het totale vervoersysteem zijn en welke prestaties de vervoercentrale en de vervoerders daarin hebben geleverd.
2. Aan te leveren datasets worden na gunning definitief vastgesteld.
3. U levert digitaal in ieder geval de volgende datasets:

|               |             |                                 |                                                                                                                                                     |
|---------------|-------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ritdata       | Dagelijks   | Voor 9.00 uur                   | voorlopige data, cumulatief per maand voor alle geannuleerde, losgelaste en uitgevoerde ritten                                                      |
|               | Maandelijks | Voor de 4 <sup>de</sup> werkdag | definitieve data, per maand voor alle geannuleerde, losgelaste en uitgevoerde ritten                                                                |
| Dienstdata    | Dagelijks   | Voor 9.00 uur                   | voorlopige data, cumulatief per maand voor alle uitgevraagde diensten vraagafhankelijk vervoer en uitgevraagde routes van het routegebonden vervoer |
|               | Maandelijks | Voor de 4 <sup>de</sup> werkdag | definitieve data, per maand voor alle uitgevraagde diensten vraagafhankelijk vervoer en uitgevraagde routes van het routegebonden vervoer           |
| Telefoniedata | Dagelijks   | Voor 9.00 uur                   | voor al het voor deze opdracht inkomend telefoonverkeer bij de vervoercentrale over de genoemde periode                                             |
|               | Maandelijks | Voor de 4 <sup>de</sup> werkdag |                                                                                                                                                     |

## 10 ACCOUNTANTSVERKLARING EN AUDIT

### 10.1 Accountantsverklaring

1. U bent verantwoordelijk voor een sluitende 'accountantsproof' registratie van bestelling en realisatie van uren en kilometers bij de vervoerders, met daarbij indien van toepassing de daarbij van toepassing zijnde malussen.
2. De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van uw vervoerscentrale m.b.t. het vraagafhankelijk vervoer en routevervoer.
3. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring van de accountant vermeld te worden. U moet deze tekortkomingen oplossen. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij de boeteregeling toegepast kan worden.
4. Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, onder meer vast te stellen dat:
  - a. De gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in uw administratie en op elkaar aansluiten.
  - b. De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in uw administratie en zijn voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
  - c. De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
  - d. De jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats.
  - e. Uw administratieve organisatie en uw interne controle alsmede uw administratie zodanig zijn ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
  - f. U volgens de afgesproken parameters reisadviezen verstrekt en logt.
  - g. Gefactureerde omzet betrekking heeft op het contract t.a.v. Regiovervoer Midden Brabant (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten welke vervoercentrale heeft gesloten).
  - h. De inzeturen en ritkilometers correct bepaald zijn.
  - i. Het vervoergebied correct bepaald is.
  - j. De directe reistijd correct bepaald is.
  - k. De maximale reisafstand correct is bepaald en op de juiste wijze is toegepast.
  - l. Het bereiken van puntbestemmingen begrensd is tot de juiste reizigers.
  - m. De reizigersbijdrages correct berekend zijn.
  - n. De door RMB aangeleverde reizigersgegevens en mutaties correct verwerkt zijn in het eigen softwaresysteem.
5. Het controleprotocol wordt na gunning met u besproken en door BRMB vastgesteld. Het controleprotocol wordt jaarlijks geactualiseerd.
6. De kosten van een accountantsverklaring zijn voor rekening van de vervoercentrale.

### 10.2 EDP-audit

1. De Vervoercentrale dient in ieder geval voor uiterlijk 1 september 2025 de opzet, het bestaan en de werking van de voor deze opdracht relevante systemen (technologie en procedures) te laten beoordelen door een EDP-auditor.
2. Vervoercentrale levert jaarlijks, voor het eerst in 2026, voor eind februari aan RMB een ISAE3402 SOC2 rapportage aan die betrekking heeft op de periode januari tot en met december van het voorgaande jaar.
3. Zo nodig treft hij maatregelen teneinde door de EDP-auditor geconstateerde tekortkomingen te verhelpen.

4. De RMB kan bepalen dat ingrijpende veranderingen tijdens de contractperiode van de Overeenkomst pas worden doorgevoerd na een EDP-audit.
5. De kosten van een EDP-audit zijn voor rekening van de vervoercentrale.