

Systeembeschrijving *flexRRReis*

Aanbesteding *flexRRReis* (Flexvervoer Flevoland) 2025 – 2033

Versie: Definitief_v3
Datum: 07 oktober 2024

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST	4
<u>1. VERVOERSSYSTEEM <i>FLEXRRREIS</i></u>	<u>8</u>
1.1. MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN FLEXVERVOER FLEVOLAND	8
1.2. SCHEIDING CALLCENTER EN VERVOER.....	9
1.3. AMBITIES FLEXVERVOER FLEVOLAND.....	9
1.3.1. VERBETEREN POSITIONERING EN VERGROTEN VERVOERSVRAAG	9
1.3.2. TOENAME EFFICIËNTIE DOOR CONCENTRATIE EN SYSTEEMOPTIMALISATIE	10
1.3.3. ROL OPDRACHTNEMERS	10
1.4. HUIDIGE VERVOERSVOLUMES	11
<u>2. PROCES EN ROLVERDELING.....</u>	<u>12</u>
2.1. HOOFDLIJNEN.....	12
2.2. SAMENWERKING CALLCENTER, VERVOERDER EN OPDRACHTGEVER	12
<u>3. SYSTEEMKENMERKEN.....</u>	<u>13</u>
3.1. REIZIGERSGROEPEN EN REGISTRATIE	13
3.1.1. WMO-REIZIGERS.....	13
3.1.2. OV-FLEXVERVOER.....	13
3.1.3. INDICATIES EN HULPMIDDELEN.....	14
3.2. REISGEBIED.....	14
3.2.1. OMSCHRIJVING REISGEBIED	14
3.2.2. FLEXRRREIS-HALTES.....	15
3.3. OPERATIONELE TIJDEN	16
3.3.1. THUISBRENGGARANTIE	16
<u>4. UITVOERING</u>	<u>17</u>
4.1. ALGEMEEN	17
4.1.1. REIZIGERS PER RIT	17
4.2. RITBOEKINGEN	18
4.2.1. SOORTEN RITAANVRAGEN	18
4.2.2. OV-TOETS	19
4.2.3. VOORAANMELDTIJD	20
4.2.3. ANNULEREN VAN RITTEN	22
4.3. REIZIGERBIJDRAGE	23
4.3.1. VERSCHILLENDE TARIEFSOORTEN	23
4.3.2. BETAALWIJZE	23
4.4. VERWACHTINGSMANAGEMENT EN BELSERVICES.....	23
4.4.1. REIZIGER NIET AANGETROFFEN (LOOSMELDEN VAN RITTEN).....	24
4.5. RITNOTIFICATIES.....	24
4.6. SPELREGELS UITVOERING.....	25
4.6.1. VERVOERREGLEMENT	25
<u>5. KLACHTMELDINGEN</u>	<u>26</u>

5.1.	KLACHTEN EN MELDINGEN.....	26
5.2.	EVALUATIE.....	26
<u>6.</u>	<u>MARKETING EN COMMUNICATIE.....</u>	<u>27</u>
6.1.	MERK EN HUISSTIJL.....	27
6.2.	COMMUNICATIEKANALEN EN -MIDDELEN.....	27
6.3.	ERVAAR HET OV (EHOV)	27
	<u>BIJLAGE 1 - PUNTBESTEMMINGEN.....</u>	<u>28</u>
	<u>BIJLAGE 2 - HUBS</u>	<u>29</u>

Definitielijst

Accountmanager

Vast aanspreekpunt van de Opdrachtnemer (zowel bij Callcenter als bij Vervoer) voor Opdrachtgever.

API

Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren. De API dient een verzoek in bij een provider en koppelt vervolgens het antwoord terug.

Brandguide

Handleiding met kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van RRReis:

<https://brandguide.rrreis.nl/>.

Callcenter

De uitvoerende partij voor de Opdracht Callcenter.

flexRRReis

Merknaam voor het vraagafhankelijk vervoerssysteem van Provincie Flevoland en deelnemende gemeenten waarvoor in dit Programma van Eisen het Callcenter en Vervoer worden aanbesteed. Met *flexRRReis* worden niet de vervoerssystemen die elders in Nederland onder deze naam opereren bedoeld.

***flexRRReis*-halte**

Herkenbare aangewezen bereikbare locatie die niet per auto bij adressen die niet per auto bereikbaar zijn, of waar sprake is van meerdere ingangen (bijvoorbeeld bij voetgangersgebieden, winkelcentra, stations, (zorg)instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten). Ook op Hubs is een *flexRRReis*-halte.

Flexvervoer Flevoland

Samenwerkingsverband waaronder *flexRRReis* georganiseerd is.

Gemeenten

De deelnemende gemeenten (gemeenten Lelystad, Zeewolde, Noordoostpolder en Dronten).

Halte

Stopplaats van het Lijngebonden OV.

Hub

Door Opdrachtgever aangewezen halte waar overgestapt kan worden tussen *flexRRReis* en Lijngebonden OV, beschreven in de Lijst van Hubs (Bijlage 2).

Inschrijver

Elke partij die zich inschrijft (een offerte uitbrengt) op een Opdracht (Callcenter dan wel Vervoer).

Inschrijvingsleidraad

Het document behorende bij de aanbesteding van *flexRRReis* waarin de procedure van de aanbesteding (incl. gunnings-, selectie- en kwaliteitscriteria) beschreven staat voor elke Opdracht (Callcenter dan wel Vervoer).

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriteria

Criteria aan de hand waarvan een oordeel wordt gegeven over de geboden kwaliteit en prijs door Inschrijver(s).

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid door de Reiziger betreffende één of meerdere facetten van *flexRRReis*.

Lijnggebonden OV

Openbaar vervoer dat grotendeels volgens een gepubliceerde vaststaande route rijdt conform de Wet Personenvervoer 2000 (WP2000).

MaaS

(Mobility as a Service) Mobiliteit als dienst. Meerdere mobiliteitsdiensten worden integraal via een platform aangeboden om de Reiziger in staat te stellen een reis te plannen, reserveren en te betalen.

Melding

Elke reactie door de Reiziger algemeen dan wel specifiek ter verbetering van de serviceverlening van *flexRRReis*, niet zijnde bedoeld als klacht.

Opdracht

De leveringen en/of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdrachten (Callcenter en Vervoer) zijn toegelicht in de Programma's van Eisen, Systeembeschrijving en Bijlagen.

Opdrachtgever

Provincie en Gemeenten.

Opdrachtgeversportaal

Online webmodule waar Opdrachtgever kan inloggen en brondata en informatieve overzichten over de Opdracht kan inzien en zelf rapportages kan samenstellen.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst (Callcenter dan wel Vervoer) heeft gesloten.

Overeenkomst

De wederkerige raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht (Callcenter dan wel Vervoer) wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

OV-flexvervoer

Eén van de twee vervoersvormen binnen *flexRRReis*; vraagafhankelijke OV-dienst die gereserveerd kan worden wanneer Reizigers geen OV-alternatief hebben. Deze dienst staat open voor eenieder om te gebruiken.

OV-flexreiziger

Reiziger die gebruik maakt van het OV-flexvervoer van *flexRRReis*.

OV-flexrit

Rit in het kader van OV-flexvervoer.

OV-Oost

Samenwerkingsverband tussen de provincies Overijssel, Flevoland en Gelderland, dat onder meer het OV-concessiemanagement en -beheer verzorgt. De samenwerking hanteert ook voor het reguliere openbaar vervoer de merknaam *RRReis*, waar *flexRRReis* een onderdeel vanuit zal maken.

OV-toets

Proces om te toetsen of een Reiziger een OV-alternatief heeft.

POI

Point of interest. Dit is een interessante en/of herkenbare geografische locatie die gebruikt wordt in routeplanning.

Programma van Eisen

Het document behorende bij de aanbesteding van *flexRRReis* waarin de inhoudelijke eisen van een specifieke Opdracht beschreven staan. De Opdrachten Callcenter en Vervoer kennen ieder een eigen Programma van Eisen.

Provincie

De provincie Flevoland.

Puntbestemming

Door Opdrachtgever aangewezen bestemming buiten het reisgebied waar wel naartoe gereisd mag worden.

Reisgebied

Gebied waarbinnen Ritten gemaakt mogen worden.

RRReis

Merknaam van OV-Oost voor al het OV in de provincies Overijssel, Flevoland en Gelderland.

Reiziger

Eenieder die *flexRRReis* gebruikt.

Reizigersbijdrage

De door de Reiziger betaalde prijs voor een Rit.

Relatiematrix

Document waarin staat omschreven van welke postcodes naar welke Hubs kan worden gereisd.

Rit

Reisbeweging door individuele Reiziger met *flexRRReis*.

Ritaanvraag / Ritboeking

Het proces waarbij de reiziger (via welk kanaal dan ook) een rit aanvraagt bij het Callcenter.

Systeembeschrijving

Het document behorende bij de aanbesteding van *flexRRReis* waarin inhoudelijke eisen beschreven staan die gelden voor beide Opdrachten (Callcenter en Vervoer), alsmede beschrijvingen hoe de rollen en verantwoordelijkheden van beide Opdrachtnemers (Callcenter en Vervoer) zich verhouden ten opzichte van die van Opdrachtgever en eventuele andere partijen.

Wmo-reiziger

Reiziger die gebruik maakt van het Wmo-vervoer van *flexRRReis*.

Wmo-rit

Rit in het kader van het Wmo-vervoer.

Wmo-vervoer

Eén van de twee vervoersvormen binnen *flexRRReis*; vraagafhankelijk vervoer voor inwoners die daar vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) recht op hebben.

Vervoer(der)

De uitvoerende partij voor de Opdracht Vervoer.

Vervoerreglement

Document met de doorvertaling van afspraken uit het Programma van Eisen en afspraken gemaakt in de implementatieperiode. Dit document is bedoeld voor Reizigers, Opdrachtnemers (Vervoer en Callcenter) en Opdrachtgever.

Vervoerspas

Pas voor elke Wmo-reiziger die gebruik maakt van *flexRRReis*.

1. Vervoerssysteem *flexRRReis*

*flexRRReis*¹, is vanaf juli 2025 het vraagafhankelijk vervoerssysteem waarvoor de Provincie Flevoland (hierna: Provincie) en de deelnemende gemeenten Lelystad, Zeewolde, Noordoostpolder en Dronten (hierna: Gemeenten) gezamenlijk Opdrachtgever zijn. Binnen het systeem wordt zowel OV-flexvervoer als Wmo-vervoer georganiseerd onder het samenwerkingsverband Flexvervoer Flevoland.

Hiermee wordt aangesloten bij het merk *RRReis*, een merknaam van de drie aan OV-Oost deelnemende provincies (Flevoland, Gelderland en Overijssel) waar op termijn al het openbaar vervoer in opdracht van deze provincies onder valt. *flexRRReis* in Flevoland blijft zowel de Wmo- als OV-functie behouden.

Flexvervoer Flevoland is als samenwerking tussen de provincie Flevoland en de gemeenten Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Zeewolde in 2009 ontstaan. De provincie heeft als taak om het openbaar vervoer in Flevoland te faciliteren. Wanneer er geen sprake is van een OV-alternatief kunnen reizigers gebruik maken van het zogenoemde OV-flexvervoer van Flexvervoer Flevoland. Gemeenten hebben vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) de wettelijke taak om ervoor te zorgen dat inwoners die niet in staat zijn om in hun mobiliteitsbehoefte te voorzien een passende vervoersvoorziening te bieden.

Op dit moment is het vervoer georganiseerd onder de naam Regiotaxi Flevoland, dit loopt af per 30 juni 2025, er dient daarom opnieuw te worden aanbesteed.

1.1. Maatschappelijke ontwikkelingen Flexvervoer Flevoland

Voor de nieuwe contractperiode moet Flexvervoer Flevoland rekening houden met een veranderde wereld. Allereerst zullen demografische veranderingen van invloed zijn op het vervoer. De vergrijzing in Flevoland neemt toe en aangezien ouderen langer thuis blijven wonen is de verwachting dat de vraag naar WMO-vervoer zal toenemen. Tegelijkertijd kan het personeelstekort een negatieve invloed op het vervoeraanbod gaan hebben. Daarnaast staat het voorzieningenniveau in de buitengebieden onder druk, hetgeen een algehele toename van mobiliteit met zich mee zal brengen. Specifiek geldt dit ook voor het voorzieningenniveau in het openbaar vervoer, waarbij buslijnen zich steeds meer moeten concentreren op plekken waar een groot deel van de reizigers zich bevinden. Voor de randen van het netwerk betekent dit dat er voor de ontsluiting een grotere rol voor vraagafhankelijk taxivervoer is weggelegd. Flexvervoer Flevoland zal ook verder moeten gaan met een verduurzamingslag richting volledig zero-emissie, hetgeen in de brede context van het openbaar vervoer en doelgroepenvervoer al een tijd aan de orde is. Tot slot zijn er ook diverse technologische innovaties die maken dat zowel op het vlak van service als efficiëntie diverse stappen te maken zijn.

Er zijn de afgelopen jaren veel leermomenten geweest en de belangrijkste overwegingen bij een succesvol vraagafhankelijk vervoerssysteem zijn als volgt:

1. Goede balans tussen vervoersvraag vs. kwaliteit en vervoersaanbod.
2. Rekening houden met kenmerken van het areaal.
3. Kennis van de juiste knoppen om een efficiënt systeem te realiseren.
4. Collectieve gedragsverandering wordt geleidelijk gerealiseerd.

¹ In Overijssel rijdt ook vraagafhankelijk vervoer onder de naam *flexRRReis*, maar met andere spelregels. In dit Programma van Eisen wordt met *flexRRReis* de variant in Flevoland als opvolger van Regiotaxi Flevoland bedoeld.

Het is de ambitie om Flevolandse vraagafhankelijk taxivervoer van hoogwaardige kwaliteit aan te bieden en daarmee de bereikbaarheid van met name het landelijk gebied te verbeteren. Wij houden rekening met de geleerde lessen en zien op dit moment nog niet alle randvoorwaarden ingevuld om Regiotaxi Flevoland optimaal in te zetten.

1.2. Scheiding callcenter en vervoer

Het systeem voor *flexRRReis* wordt opgezet als een callcenter model. De uitvoering van het systeem is dan ook opgesplitst in twee verschillende opdrachten die gescheiden aanbesteed worden:

1. Perceel 1: De uitvoering van het callcenter
2. Perceel 2: Planning en uitvoering van het vervoer.

Het callcenter en het vervoer zijn twee onafhankelijk van elkaar opererende partijen met ieder hun eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Hoe callcenter en vervoer zich verder tot elkaar verhouden en welke verantwoordelijkheden bij welke partij zijn belegd wordt in dit document nader beschreven.

Dit document is een integraal onderdeel van de opdracht, dit betekent dat alle rollen/verantwoordelijkheden/werkzaamheden die in dit document beschreven en toegespitst zijn op één of beide van de bovengenoemde opdrachten ook op deze manier uitgevoerd dienen te worden en de opdrachtnemer (s) in systemen/ middelen moeten voorzien die aansluiten op het uitvoeren van deze werkzaamheden.

Naast dit document is er per opdracht een separaat Programma van Eisen (inclusief bijlagen) opgesteld waarin de voor de opdracht specifieke eisen beschreven zijn.

1.3. Ambities Flexvervoer Flevoland

De komende contractperiode moet inzetten op twee onderdelen die bijdragen aan het verbeteren van de bereikbaarheid van Flevolandse en ook de toekomstbestendigheid van Flexvervoer Flevoland. Dit betreft (1) een verbeterde positionering en inzetten op het vergroten van de vervoersvraag en (2) het doorvoeren van systeemoptimalisaties om toekomstbestendig te zijn.

1.3.1. Verbeteren positionering en vergroten vervoersvraag

Het OV-flexvervoer van *flexRRReis* moet een systeem voor alle Flevolandse worden. De beeldvorming dat vraagafhankelijk taxivervoer een voorziening is voor ouderen moet worden losgelaten. Hier is investeren in marketing en andere branding voor nodig. Integratie van het OV-flexvervoer in de OV-reisplanners is daar ook een onderdeel van. Het vergroten van de vervoersvraag is wenselijk omdat als dit gebeurt het enerzijds in een maatschappelijke behoefte voorziet, anderzijds vergroot dit de kans om *flexRRReis* te kunnen doorontwikkelen naar een kwalitatief hoogstaand vraagafhankelijk taxisysteem. Opdrachtgever zal de mogelijkheid behouden om (in overleg met opdrachtnemers en binnen kaders van redelijkheid en billijkheid) publieke/private vervoersvormen toe te voegen. In de nieuwe contracten zal experimenteerruimte worden gevraagd waarmee gedurende de contractperiode diverse proeftuinen kunnen worden opgestart. De opdrachtnemers worden gevraagd een groeiende

vervoersvraag te faciliteren en hier ook vanuit hun rol aan bij te dragen.

1.3.2. Toename efficiëntie door concentratie en systeemoptimalisatie

Met systeemoptimalisatie wordt ingezet op het realiseren van een efficiëntere operatie incl. hogere combinatiegraad waarmee inefficiëntie en verspilling wordt voorkomen. Betere aansluiting met het openbaar vervoer is hier een belangrijk onderdeel van. In aanvulling op het huidige deur-deur product zal een deur-hub product worden geïntroduceerd. Reizigers die een gedeelte van de reis met bus of trein kunnen maken, reizen tegen een significant lagere prijs via een mobiliteitshub. Zo kunnen reizigers tegen een gunstigere prijs reizen, maar is het bovendien eenvoudiger voor de vervoerder om van/naar de mobiliteitshub combineren te maken.

Het klinkt wellicht tegenstrijdig om in te zetten op dit nieuwe concept wanneer tegelijkertijd een grotere vervoersvraag nodig is om het product te kunnen doorontwikkelen. Echter, ziet Opdrachtgever het ook als zijn taak om binnen de bredere mobiliteitscontext te zorgen voor een goede aansluiting tussen verschillende modaliteiten. De verdere integratie met het openbaar vervoer vindt de Opdrachtgever belangrijk. Daarom is een lichte aanscherping van de OV-toets nodig. Daarnaast blijft het huidige deur-deur product tegen vergelijkbare prijsstelling als in het huidige contract beschikbaar aangezien dit in een specifieke behoefte van Flevolandse voorziet.

Om middelen zo effectief mogelijk in te zetten is gekozen voor concentratie door het areaal te begrenzen. Voor het OV-flexvervoer betekent dit dat reizigers gebracht worden tot het dichtstbijzijnde hoogwaardige OV-knooppunt in de nabijgelegen provincies. Voor het WMO-vervoer geldt dat er boven op de maximale ritafstand beperkt doorgereisd kan worden op commercieel tarief. Hierdoor zal de vervoerder minder te maken krijgen met lege ritten van/naar buiten het areaal. De bedieningstijden worden eveneens licht beperkt aangezien op maandag tot en met donderdag het aanbieden van *flexRRReis* en de openstelling van het callcenter tot in de nacht en in het weekend in de vroege ochtend kostbaar is, omdat dat hier maar zeer weinig reizigers gebruik van maken.

Opdrachtgever wil samen met de opdrachtnemers tot een efficiëntere uitvoering komen. Het callcenter moet faciliteren dat er telefonisch en via de app ingezet kan worden op vraagbeïnvloeding om betere aansluitingen en/of combineren te realiseren. Hierbij kan prijsdifferentiatie een rol gaan spelen. Bijvoorbeeld door het bieden van een vroegboekorting of een korting bij het aanpassen van vertrektijden. Loosmeldingen worden tegengegaan door het voor het OV-flexvervoer verplicht te maken om vooraf te betalen – dit zal het callcenter mogelijk maken.

1.3.3. Rol opdrachtnemers

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemers actieve en waardevolle bijdragen voor een betere reizigersbeleving en bij de beleidsontwikkeling voor de reizigersvoorwaarden. Dit gebeurt in gezamenlijkheid waarbij reizigersbinding en leren en verbeteren centraal staat. Opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemers expertise inbrengen om *flexRRReis* toekomstbestendig te laten zijn en bijdragen aan de beleidsdoelen van de provincie en de gemeenten. Dit geldt ook voor toekomstige beleidsdoelen. Opdrachtnemers stellen zich hierbij flexibel en constructief op. Opdrachtnemers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een goede samenwerking ten behoeve van het bieden van service aan reizigers en het behalen van de beleidsdoelen. Opdrachtgever zal dit faciliteren, maar tevens strak op sturen en de

malusregeling toepassen wanneer partijen onvoldoende inzet plegen op het realiseren van het aanbod uit de aanbiedingen.

Bij de gunning (zie aanbestedingsleidraad) krijgen de opdrachtnemers de ruimte hier optimaal invulling aan te geven om gezamenlijk de ambities en doelstellingen van de opdrachtgever te bewerkstelligen.

1.4. Huidige vervoersvolumes

Verschillende reizigersgroepen worden ondergebracht binnen *flexRRReis*. Voor de verschillende reizigersgroepen, elk met eigen doelgroep, gelden verschillende specifieke vervoer voorwaarden en systeemkenmerken. Deze worden nader in dit document beschreven.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor naast ondergenoemde reizigersgroepen andere vormen van (doelgroepen)vervoer toe te voegen aan het systeem. De scheiding tussen vervoer en callcenter is voor alle reizigersgroepen gelijk.

In onderstaande tabellen vindt u de vervoersvolumes van de afgelopen jaren tot heden.

Vervoersvolume uitgedrukt in rit aantallen

	2022	2023	2024 t/m sept
Lelystad	34987	38854	32910
Dronten	13675	15177	12038
Zeewolde	6112	6340	4442
Noordoostpolder	13652	15789	12988
OV Flevoland	15116	16687	11777
Totaal	83542	92847	74155

Vervoersvolume uitgedrukt in rit (a-b) kilometers

	2022	2023	2024 t/m sept
Lelystad	214045,3	242855,7	209313,5
Dronten	193589,7	211671,3	156460,8
Zeewolde	89534,8	93119,4	65536,1
Noordoostpolder	111399,6	135535,7	120558,7
OV Flevoland	319726,5	341429,1	233524,7
Totaal	928295,9	1024611,2	785423,8

Een rittenbestand van de meest recente 12 maanden is als digitale bijlage separaat beschikbaar gesteld.

2. Proces en rolverdeling

Het systeem Flexvervoer is een systeem van de gemeenten, Provincie maar ook de opdrachtnemers met ieder een eigen rol in het gehele proces. In dit hoofdstuk wordt de rolverdeling nader beschreven.

2.1. Hoofddlijnen

Op hoofddlijnen wordt de volgende rolverdeling gehanteerd:

- a. Gemeenten en provincie bepalen het beleid rondom hun eigen vervoer. Zij bepalen welk vervoer ondergebracht wordt in het systeem en met welke beleidsvoorwaarden.
- b. De provincie treedt op in een faciliterende rol voor het contractmanagement en voert het contractmanagement uit in samenspraak met de werkgroep (vertegenwoordiging van alle deelnemende gemeenten en de provincie).
- c. Het callcenter is verantwoordelijk voor het beheren van de reizigersinformatie, het verzorgen en faciliteren van de intake van ritten via meerdere kanalen.
- d. Het callcenter opereert vanuit het belang en de doelstellingen van de opdrachtgever en handelt onafhankelijk ten opzichte van de vervoerder.
- e. De vervoerder voert de bij het callcenter gereserveerde ritten uit.

2.2. Samenwerking callcenter, vervoerder en opdrachtgever

Het callcenter en de vervoerder werken samen aan het realiseren van een hoge uitvoeringskwaliteit binnen de gestelde eisen en de systeemkenmerken. De opdrachtgever, callcenter en vervoerder werken daarnaast samen op het vlak van systeeminnovatie en verbetering.

De opdrachtgever ambieert een samenwerking tussen het callcenter en de vervoerder die constructie is en de belangen van de reiziger dient. In het kader van het belang van het samenspel tussen alle betrokken partijen kennen we de volgende overlegstructuren:

- a. Opdrachtgever en -nemers voeren regelmatig overleg. Dit vindt fysiek plaats op locatie van de opdrachtgever of een van de opdrachtnemers. De overleggen vinden plaats zo vaak als nodig en in ieder geval als één van de partijen dit nodig acht. In het eerste jaar is dit in ieder geval 1x per maand of vaker.
- b. Implementatieoverleg: vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever, de accountmanager van Callcenter en de accountmanager van de Vervoerder voeren naar verwachting eens per twee weken overleg.
- c. Regulier overleg: vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever, de accountmanager van Opdrachtnemer Callcenter en de accountmanager van Opdrachtnemer Vervoer voeren naar verwachting eens per maand overleg over lopende zaken. Van dit overleg wordt minimaal een actielijst bijgehouden. De locatie van dit overleg rouleert tussen Vervoerder en Callcenter.
- d. Bij calamiteiten in de avonduren en in het weekend informeert opdrachtnemer opdrachtgever binnen 4 uur (telefonisch of via Whatsapp).

3. Systeemkenmerken

3.1. Reizigersgroepen en registratie

Het callcenter is voor elke Reiziger het eerste aanspreekpunt namens *flexRRReis* en verantwoordelijk voor het registratiesysteem van reizigers (zie PvE Callcenter).

3.1.1. Wmo-reizigers

De doelgroep bestaat uit inwoners van de Gemeenten met een Wmo-indicatie voor vervoer. Dit vervoer wordt in principe deur-deur uitgevoerd. De systemen van de opdrachtnemers dienen de technische mogelijkheid te kennen om deze ritten ook deur-hub uit te voeren, wanneer dit vanuit nieuw Wmo-beleid van de individuele gemeenten mogelijk wordt gemaakt gedurende de looptijd van het contract.

Voor deze groep is van toepassing dat:

- a. Alle reizigergegevens van Wmo-geïndiceerden worden geregistreerd in het reizigerbeheersysteem van het callcenter (zie callcenter PvE).
- b. Gemeenten bepalen wie toegang krijgt tot het vervoer en zijn verantwoordelijk voor de beoordeling van aanvragen.
- c. Personen die een gemeentelijke indicatie hebben, worden door de betreffende Gemeente aangemeld. De gemeente geeft bij de aanmelding door wat de rechten van de reiziger zijn.
- d. Mutaties met betrekking tot WMO-reizigers worden door de betreffende gemeente zelf doorgegeven.

Uitgifte uniforme reizigers

- e. Het callcenter is verantwoordelijk voor het uitgeven van reizigerspassen voor de WMO-reizigers.
- f. Bij aanmelding van een gemeentelijke voorziening bij het callcenter ontvangt de WMO-reiziger de pas van het callcenter.
- g. Bij de start van het systeem zullen eenmalig alle bestaande passen vervangen worden voor

3.1.2. OV-Flexvervoer

De doelgroep bestaat uit OV-reizigers voor wie volgens de OV-toets (zie onder) geen Lijngebonden OV beschikbaar is. In *flexRRReis* wordt dit vervoer zowel deur-deur als deur-hub uitgevoerd.

Voor de OV-Reiziger is van toepassing dat:

- a. Voor het reserveren van OV-flexvervoer kan de Reiziger ervoor kiezen om:
 - losse Ritten te reserveren met een tijdelijke registratie;
 - Ritten te boeken door het aanmaken van een account
- b. Deze Reizigers kunnen zich registreren via het eigen boekingsplatform van het Callcenter.
- c. Voor een OV-flexreservering wordt een naam, telefoonnummer en e-mailadres gevraagd. Deze gegevens worden uitgevraagd t.b.v. de betaling van de rit.

- d. Wanneer de opdrachtgever daarom vraagt draagt het callcenter informatie over OV-reizigers in het systeem over, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3.1.3. Indicaties en hulpmiddelen

Reizigers kunnen specifieke indicaties hebben die vastgelegd worden in het systeem van het callcenter, daarnaast kunnen reizigers te allen tijde hulpmiddelen meenemen:

- a. De registratie van reizigergegevens is in lijn met de afspraken uit het landelijke Woordenboek Reizigerskenmerken van het CROW². Opdrachtnemer is in staat de informatie uit het Woordenboek Reizigerskenmerken door te vertalen naar het eigen systeem
- b. In onderstaande tabel is aangegeven welke indicaties voor Wmo-reizigers van toepassing zijn, en van welke hulpmiddelen OV-reizigers in het systeem gebruik kunnen maken.

Indicatie of hulpmiddel	Wmo	OV
Rolstoel	X	X
Scootmobiel	X	X
Personenauto	X	
Bagage ³	X	X
Assistentiehond	X	X

- c. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om indicaties te wijzigen of toe te voegen. Als de wijziging leidt tot vermindering van de combinatiegraad, treedt opdrachtgever hierover in overleg met opdrachtnemer.

3.2. Reisgebied

3.2.1. Omschrijving reisgebied

- a. Het reisgebied bestaat uit het grondgebied van alle deelnemende Gemeenten (voor het Wmo-vervoer) en voor het OV-flexvervoer wordt dit aangevuld met het grondgebied van de gemeente Urk.
- b. Voor alle ritten geldt dat herkomst en/of bestemming in het reisgebied ligt.
- c. De maximale ritlengte voor Wmo-vervoer verschilt per gemeente. Vanwege het lang gestrekte gebied wordt er onderscheid gemaakt tussen ritten binnen en ritten buiten de gemeentegrenzen, hiermee wordt voorkomen dat een reiziger niet in staat is naar alle bestemmingen binnen de desbetreffende gemeente te reizen. Voor ritten met een herkomst en/of bestemming buiten de gemeentegrenzen wordt er altijd 25km gehanteerd.

² <https://www.crow.nl/publicaties/woordenboek-reizigerskenmerken>

³ Handbagage met een gewicht van max. 25 kg.

Gemeente	Binnen de gemeentegrenzen	Buiten de gemeentegrenzen
Lelystad	25 km	25 km
Zeewolde	25 km	25 km
Noordoostpolder	35 km	25 km
Dronten	35 km	25 km

- d. Uitzonderingen op bovenstaande zijn puntbestemmingen, dit zijn bestemmingen waar reizigers ongeacht de ritlengte altijd zonder aanvullende bijdrage van of naar toe kunnen reizen. De huidige puntbestemmingen zijn opgenomen in bijlage 1.
- e. Reizigers hebben de mogelijkheid om ritten buiten de gemeentegrenzen met maximaal 5 kilometer te verlengen, de reiziger betaald een verhoogde eigen bijdrage (commercieel tarief) voor deze aanvullende kilometers, zie 4.3.1.
- f. Voor het OV-flexvervoer geldt dat de maximale reisafstand 35 kilometer is en er Hubs aan de randen van of net buiten het reisgebied zijn. Deze dienen als grens van het perceel en vanaf deze hubs kan er worden doorgereisd met regulier openbaar vervoer. Een lijst met te bedienen Hubs is te vinden in bijlage 2.
- g. Het staat Opdrachtgever vrij mutaties aan te brengen aan maximale reisafstand en het reisgebied. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer hierover, tenminste 1 maand van tevoren.
- h. Leidend is de Relatiematrix waarin staat omschreven van welke postcodes naar welke hubs kan worden gereisd en welke reizen gemaakt mogen worden. Het callcenter ontwikkelt deze na gunning gezamenlijk met de opdrachtgever. Opdrachtnemer dient deze matrix in al haar toepassingen te kunnen toepassen.
- i. Het staat opdrachtgever vrij mutaties aan te brengen in de lijst met te bedienen hubs en in de Relatiematrix.

3.2.2. flexRRReis-haltes

Een *flexRRReis-halte* is een aangewezen, bereikbare locatie bij adressen die niet per auto bereikbaar zijn, of waar sprake is van meerdere ingangen (bijvoorbeeld bij voetgangersgebieden, winkelcentra, stations, (zorg)instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten). Ook op hubs is een *flexRRReis-halte* aanwezig.

- a. Opdrachtnemers en opdrachtgever stemmen in de implementatiefase een lijst af met locaties van flexRRReis-haltes. Deze lijst kan gedurende de Overeenkomst in overleg worden geactualiseerd. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk waar deze afspreekpunten komen.
- b. Opdrachtgever beheert deze haltes en zijn geen onderdeel van de opdrachten.
- c. In geval van afsluitingen voor het verkeer, zorgt opdrachtnemer ervoor dat reizigers zich bij een tijdelijke flexRRReis-halte kunnen laten afzetten op ophalen.
- d. Opdrachtnemer informeert de reiziger bij de bevestiging van de ritboeking of deze moet in- of uitstappen bij een flexRRReis-halte.
- e. Opdrachtnemers en opdrachtgever treden in overleg als in de praktijkproblemen ontstaan bij reeds gedefinieerde flexRRReis-haltes, of bij verzoeken voor nieuwe flexRRReis-haltes.

3.3. Operationele tijden

- a. Het vervoer dient het gehele jaar, 7 dagen per week te worden aangeboden.
- b. De bedieningstijden van *flexRRReis* gelden het hele jaar als volgt (tenzij anders beschreven zoals Oud & Nieuw):

Dagen	Openingstijden
Maandag t/m donderdag	Van 06:00 – 23:00
Vrijdag	Van 06:00 – 00:30
Zaterdag	Van 08:00 – 00:30
Zondag	Van 08:00 – 23:00

- c. De vensters geven aan hoe laat de vroegst mogelijk vertrektijd ingeboekt kunnen worden.
- d. De bedieningstijden met Oud & Nieuw zijn:
 - a. Op oudejaarsdag tot 20:00
 - b. Op nieuwjaarsdag vanaf 08:00
- e. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer te verkorten of uit te breiden. Mocht dit van toepassing zijn treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg.

3.3.1. Thuisbrenggarantie

In geval zich aan het einde van het bedieningsvenster problemen voordoen met het (tijdig) uitvoeren van geboekte ritten, dan is opdrachtnemer (zowel Callcenter als Vervoer) gehouden aan een maximale inspanningsverplichting om in een passende oplossing te voorzien voor de door de Wmo-reiziger geboekte rit, ook als dat betekent dat de rit na het uiterste bedieningsvenster moet worden uitgevoerd. Eventuele meerkosten (bijv. door inzet van een commerciële taxi) zijn voor rekening van de Vervoerder.

4. Uitvoering

Het callcenter is het eerste visitekaartje van het vervoerssysteem: wanneer een reiziger een reis met *flexRRReis* wil maken is het callcenter het eerste aanspreekpunt. De vervoerder plant en voert het vervoer uit en is daarmee in de uitvoering zelf het visitekaartje van *flexRRReis*. In dit hoofdstuk worden alle vervoersvoorwaarden beschreven.

4.1. Algemeen

- Opdrachtnemers (callcenter en vervoerder) hebben samen een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke vanuit deze overeenkomst geboekte rit uitgevoerd moet worden, rekening houdend met afspraken over vooraanmeldtijd.
- Opdrachtnemer garandeert altijd de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, personeelstekort, mankementen aan materiaal, wegwerkzaamheden, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestaties van een door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.
- Opdrachtnemer handelt altijd volgens het geldende Vervoerreglement. Deze is als digitale bijlage beschikbaar gesteld.
- Opdrachtnemers nemen wanneer nodig het initiatief om aanvullende afspraken (bijv. calamiteitenprotocol) met opdrachtgever te maken over overmachtssituaties.
- Opdrachtnemer is flexibel en in staat met wisselende (vervoers)vraag om te gaan en om te voldoen aan gestelde kwaliteitseisen. Opdrachtnemer zijn verplicht zijn in te zetten (callcenter) capaciteit af te stemmen op de vraag, rekening houdend met piekmomenten. Dit met als doel om zo veel mogelijk reizigers op de door hen gewenste tijden op te laten halen, te vervoeren en aan te laten komen.

4.1.1. Reizigers per Rit

- Naast de hoofdboeker kunnen de volgende personen meereizen op een Rit. Indien er in onderstaande tabel een X staat is dit op de kolom van toepassing; een X betekent ‘van toepassing’):

Soort	Indicatie	Wmo	OV	Declarabel	Reizigerbijdrage
Begeleider	Sociale begeleider	X		X	X
	Medische begeleider	X		X	
	OV-begeleider	X	X	X	
Overig	Kinderen t/m 3 jaar	X	X		
	Kinderen 4 t/m 11 jaar	X	X	X	
	Meereizenden	X	X	X	X

- In specifieke gezinssituaties kan Opdrachtgever extra sociale begeleiders aan de Reiziger toewijzen.
- Een Wmo-reiziger kan naast maximaal 3 kinderen t/m 11 jaar één meereizende meenemen tegen gereduceerd tarief; voor meer meereizenden wordt het OV-tarief gerekend.
- Met maximaal aantal reizigers per rit (inclusief kinderen) is 8.

4.2. Ritboekingen

4.2.1. Soorten ritaanvragen

Het callcenter maakt het reserveren van onderstaande soorten ritten mogelijk via de verschillende reserveringskanalen. De keuze voor een soort rit ligt bij het callcenter, die dit baseert op de door de Reiziger uitgedrukte behoefte (bijvoorbeeld om een OV-rit te kunnen halen). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om mutaties aan te brengen in onderstaande soorten ritaanvraag en hun kenmerken.

	Soort ritaanvraag	Wmo	OV
1	Rit op gewenste vertrektijd (standaard)	X	X
2	Prioriteitsrit (met aankomstgarantie)	X	
4	OV-aansluitrit (rit voor of na openbaar vervoer in een ketenreis, van/naar een hub)	X	X
5	Ziekenhuis retourrit	X	

De kenmerken van elke soort ritaanvraag staan hieronder beschreven.

4.2.1.1 Rit op gewenste vertrektijd

- Standaardrit (meest geboekt);
- Opdrachtnemer haalt de reiziger op het vertrekadres op binnen een kwartier voor en een kwartier na de gewenste vertrektijd;
- De maximale omrijdtijd bedraagt standaard:
 - 30 minuten voor ritten boven de 5 kilometer.
 - 15 minuten voor ritten onder de 5 kilometer.
- Voor de Reizigersbijdrage gelden de reguliere afspraken over Reizigersbijdrage, gespecificeerd in paragraaf 4.3;

4.2.1.2 Prioriteitsrit (met aankomstgarantie)

- In een beperkt aantal gevallen kan een Wmo-reiziger een prioriteitsrit inboeken. Een prioriteitsrit kan alleen telefonisch besteld worden en besteld worden als sprake is van ritten naar:
 - uitvaarten (gebedshuizen, crematoria, begraafplaatsen);
 - huwelijken (gemeentehuizen, trouwlocaties);
- Bij een prioriteitsrit zijn de reiziger -en eventueel meereizende personen- uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 15 minuten eerder.
- De ophaalmarge bedraagt een half uur en wordt als volgt bepaald. Het laatste ophaalmoment is de gevraagde (= uiterste) aankomsttijd minus de rechtstreekse rijtijd. Het eerste ophaalmoment ligt 30 minuten voor het laatste ophaalmoment. De Opdrachtnemer geeft de reiziger bij reservering van de rit het middelste vertrektijdstip aan tussen het eerste en laatste ophaalmoment. Daarbij worden de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden toegepast en wordt rekening gehouden met filetijden en piekmomenten. Ophalen geschiedt dan dus tussen een kwartier voor en na dit tijdstip.
- Prioriteitsritten kunnen enkel telefonisch worden geboekt;
- De maximale omrijdtijd bedraagt standaard:
 - 30 minuten voor ritten boven de 5 kilometer.
 - 15 minuten voor ritten onder de 5 kilometer.
- Voor de Reizigersbijdrage gelden de reguliere afspraken;
- Voor deze rit ontvangt opdrachtnemer een extra toeslag. Deze wordt betaald door de opdrachtgever.

4.2.1.4 OV-aansluitrit

- a. (Wmo-)Reizigers kunnen ritten van of naar een hub of treinstation boeken, die aansluiten op een rit met het Openbaar Vervoer. Lijst met hubs in bijlage 2.
- b. **Op aankomst:** Reiziger geeft de tijd op van aankomst van bus of trein. Opdrachtnemer dient uiterlijk 10 minuten na de verwachte aankomsttijd van bus of trein ter plekke zijn. De chauffeur wacht maximaal 10 minuten in geval van vertraging.
- c. **Op vertrek:** Reiziger geeft de tijd op van vertrek van bus of trein. Vervoerder dient uiterlijk 10 minuten voor de verwachte aankomsttijd van bus of trein ter plekke zijn.
- d. De maximale omrijdtijd bedraagt standaard:
 - a. 30 minuten voor ritten boven de 5 kilometer.
 - b. 15 minuten voor ritten onder de 5 kilometer.
- e. Voor de Reizigersbijdrage gelden de reguliere afspraken, zoals beschreven in 4.3.
- f. Indien een aansluiting op OV niet gehaald dreigt te worden rijdt de Vervoerder door naar de eerstvolgende halte waar het wel mogelijk is om over te stappen; dit is voor rekening van de Vervoerder.

4.2.1.5 Ziekenhuis retourrit

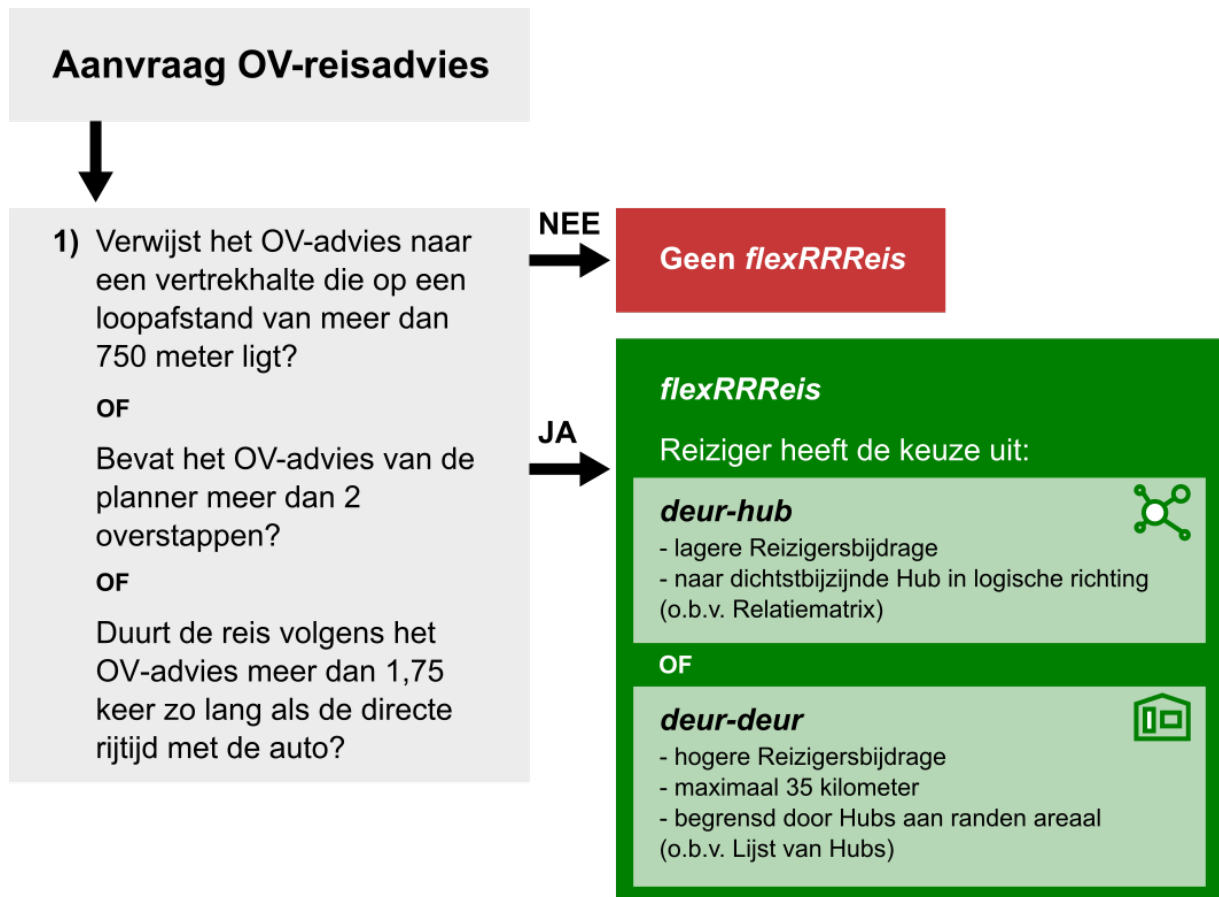
- a. Wmo-reizigers kunnen retourritten vanaf ziekenhuizen in de regio boeken wanneer de afspraak is afgelopen. Dat is mogelijk vanaf de volgende ziekenhuizen:
 - St. Jansdal, Lelystad
 - St. Jansdal, Harderwijk
 - Antonius Ziekenhuis, Emmeloord
- b. Via de reguliere boekingskanalen kan een retourrit worden geboekt. De vervoerder haalt vervolgens de reiziger binnen 30 minuten na afronding bestelprocedure op.
- c. Bij de hoofdingang van elk ziekenhuis is een *flexRRReis*-halte waar reizigers worden opgehaald (zie onder). Callcenter communiceert de locatie van de *flexRRReis*-halte aan de reiziger.
- d. De maximale omrijdtijd bedraagt standaard:
 - 30 minuten voor ritten boven de 5 kilometer.
 - 15 minuten voor ritten onder de 5 kilometer.
- e. Voor de Reizigersbijdrage gelden de reguliere afspraken.

4.2.2. OV-toets

Voordat een OV-Flexrit geboekt kan worden wordt altijd een OV-toets uitgevoerd:

- Het is de bedoeling dat *flexRRReis* het Vast OV aanvult en dus niet parallel rijdt. Daarom kan een OV-flexvervoerrit alleen geboekt worden wanneer er geen goed OV-alternatief is. De OV-toets bepaalt of dat het geval is of niet.
- De reiziger kan alleen met een OV-flexvervoer rit reizen indien uit de OV-toets blijkt dat er geen volwaardig OV-alternatief is voor de te maken reis.

Deze toets wordt achter de schermen uitgevoerd. De uitvoering van deze OV-toets wordt door het Callcenter georganiseerd. De beleidsregels voor de OV-toets worden voorgeschreven door de opdrachtgever.



Het Callcenter voert de toets uit voor elke aangevraagde rit, zowel telefonisch als via het online boekingsplatform. De centrale doet dit geautomatiseerd en kan zo op basis van de uitkomst bepalen of er een *flexRRReis* geboekt mag worden. Dit koppelt het callcenter binnen 0,2 seconden terug aan de reiziger.

Onderdeel van de toets is de rijtijd met de auto tussen herkomst en bestemming (autoreis). De **snelheid** van deze route wordt berekend door een door de opdrachtgever goedgekeurde routeplanner, bijvoorbeeld Easytravel.

4.2.3. Vooraanmeldtijd

In het systeem geldt een onderscheid in een aantal categorieën betreffende de vooraanmeldtijd. Hierbij is een continu samenspel tussen callcenter en vervoerder van essentieel belang: callcenter heeft geautomatiseerd via de API-inzage in de planning van vervoerder. Technische koppelingen hiervoor worden gerealiseerd volgens technische specificaties die door het callcenter aangeleverd worden en opgenomen worden in het programma van eisen voor de vervoerder.

4.2.3.1 Garantie op vervoer

- Bij ruim op tijd reserveren van de rit door de reiziger is de reizigerboeking leidend; deze komt binnen bij het callcenter en wordt geautomatiseerd aan vervoerder gecommuniceerd.
- Callcenter en vervoerder hebben een gezamenlijke vervoersplicht.
- De rit wordt uitgevoerd volgens de afgesproken specificaties.

4.2.3.2 Reguliere boekingen

- a. Bij reguliere boekingen worden reizigerboeking en planning van de vervoerder in samenhang bekeken. De communicatie hierover naar de reiziger is in handen van het callcenter. Hiertoe realiseren callcenter en vervoerder een geautomatiseerde koppeling, volgens technische specificaties die het callcenter opstelt.
- b. Callcenter en vervoerder hebben een gezamenlijke vervoersplicht.
- c. Bij deze ritten mag het Callcenter, wanneer Vervoerder aangeeft dat planning/capaciteit dit vereist, aan de reiziger een tijdsaanpassing van maximaal 15 minuten voor of na de gewenste tijd voorstellen. De voorgestelde tijd is bindend, de reiziger is verplicht deze te accepteren.

4.2.3.3 Late reserveringen

- a. Bij late reserveringen, dat wil zeggen als de reiziger korter van tevoren reserveert dan de afspraken bij reguliere boeking (zie onderstaande tabel), is de planning van de vervoerder leidend. Het callcenter informeert geautomatiseerd (vervoerder krijgt hiervan een notificatie) bij de vervoerder of deze de rit aan wil nemen. Voor deze koppeling stelt het callcenter de technische specificaties op.
- b. Aan de hand van de beschikbare capaciteit op de weg bepaalt vervoerder om de rit al of niet uit te voeren, en communiceert hierover met callcenter (die dit bericht weer doorzet aan Reiziger).
- c. Vervoerder spant zich maximaal in om ook ritten met late reserveringen uit te voeren.

De vooraanmeldtijd verschilt afhankelijk van de ritsoort en is zowel bij Wmo-ritten als OV-flexritten van toepassing. Per soort ritaanvraag gelden de volgende afspraken:
(V = vertrektijdgarantie; A = aankomsttijdgarantie)

	Soort ritaanvraag		Garantie op vervoer (volgens specificaties)	Reguliere boeking
1	Rit op gewenste vertrektijd	V	Tot 3 uur van tevoren	Tot 1 uur van tevoren
2	Prioriteitsrit	A	Tot 3 uur van tevoren	Tot 1 uur van tevoren
3	OV-aansluitrit	V/A	Tot 3 uur van tevoren	Tot 1 uur van tevoren
4	Ziekenhuis retourrit	V	Tot 30/20 min. van tevoren	N.v.t.

Het Callcenter spant zich ervoor in ritten indien mogelijk eerder dan de lengte van de vooraanmeldtijd te laten plaatsvinden, ook al geldt dit niet als een garantie naar de reiziger toe. Dit dient geautomatiseerd via de API's te worden afgestemd tussen de agendasoftware van het callcenter en die van de vervoerder.

4.2.3.4 Afwijkende vooraanmeldtijd bij speciale omstandigheden rondom Ritten

- a. Voor **vroege ritten** met een vertrektijd of aankomstgarantie voor 9:00 uur 's ochtends, geldt dat de reiziger deze uiterlijk voor 21:00 uur de avond ervoor moet hebben gereserveerd, voor garantie op vervoer. Als deze vroege ritten later worden gereserveerd gelden ze als een late reservering en mag de vervoerder deze weigeren, tenzij het om een OV-aansluitrit gaat – daarvoor gelden de reguliere vooraanmeldtijden zoals in bovenstaande tabel.

- b. Het callcenter maakt het mogelijk dat reizigers ritten met eenzelfde herkomst en bestemming drie maanden vooruit kunnen reserveren; deze ritten worden dan als ‘vaste rit’ in de systemen van callcenter en vervoerder vastgelegd. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn, neemt callcenter twee dagen van tevoren contact op met de reiziger of deze reservering moet worden uitgevoerd. Zo niet, verwijderen callcenter en vervoerder vaste ritten die normaal op een werkdag vallen indien die dag een officiële nationale feestdag ⁴ is.
- c. Reserveren **ritten voor kerstdagen en Oud & Nieuw**: voor 1^e en 2^e Kerstdag en Oudejaarsavond maken Opdrachtgever, Vervoerder en Callcenter nadere afspraken over de beschikbare capaciteit en de reserveringsprocedure. Op die dagen geldt een ‘vol = vol’-beleid en een uiterste aanmeldag, waarbij reizigers tijdig hun ritten dienen te reserveren om verzekerd te zijn van vervoer. Op Oudejaarsavond voeren vervoerder en callcenter geen diensten uit na 20:00 uur.
- d. Spontaan **meereizen met OV-aansluitrit** moet mogelijk zijn. Het moet mogelijk zijn om aan een geboekte rit ‘spontaan’ een extra passagier toe te voegen, bijvoorbeeld omdat de reiziger in de bus of bij een halte een medereiziger treft die dezelfde verplaatsing wil maken. Dit kan de reiziger tot drie minuten voorafgaand aan het geplande vertrek vanaf de vertrekhalte doen door deze passagier als medepassagier bij te boeken. Dit moet eenvoudig en snel via de app of telefonisch te regelen zijn. Opdrachtnemer dient de betaling van de Reizigersbijdrage van deze medepassagier te regelen. Deze extra reiziger is declarabel voor de vervoerder. De vervoerder mag deze extra reiziger weigeren als het voertuig reeds volgeboekt is of plaatsen gereserveerd zijn voor nog op te halen passagiers. Hierover communiceert de vervoerder geautomatiseerd met het callcenter volgens de door het callcenter opgestelde specificaties.

4.2.3. Annuleren van Ritten

Reizigers kunnen gereserveerde ritten tot een half uur voor de vroegst mogelijke vertrektijd wijzigen of annuleren bij het callcenter.

Wijzigen: Dit geldt bijvoorbeeld voor het wijzigen van ritgegevens, zoals tijdstip of adres, aantal personen of bij extra bagage. Het doorgeven van wijzigingen kan telefonisch via het ritreserveringsnummer, of via de app. Als de reiziger de wijziging later doorgeeft, dan geldt dit als een afmelding van de al gereserveerde rit, met gelijktijdige bestelling van een nieuwe rit volgens de normaal geldende vooraanmeldtijd voor die ritsoort.

Annuleren: Als de reiziger ritten 2 keer in een maand niet of te laat afmeldt, of niet aanwezig is op de opgegeven instaplocatie, mag het callcenter de reiziger aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten. Het callcenter mag de reiziger in die gevallen de vastgelegde ritprijs, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten, in rekening brengen. Deze administratiekosten komen voor 50% ten goede aan Callcenter, voor 50% ten goede aan Vervoerder.

Geregistreerde ritreservering is altijd leidend

De geregistreerde ritreservering is voor de chauffeur altijd leidend en kan alleen door het callcenter gewijzigd worden; wanneer de taxi al is voorgereden op het ophaaladres op de afgesproken tijd kan er geen wijziging meer worden doorgegeven. De Reiziger wordt dus altijd van het opgegeven ophaaladres naar het opgegeven bestemmingsadres vervoerd. De

⁴ Het betreft de volgende feestdagen: 1^e en 2^e Kerstdag, 1^e en 2^e Pinksterdag, 1^e en 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.

chauffeur mag zelf niets aan de rit wijzigen of annuleren. Het is dus niet mogelijk om zonder tussenkomst van het callcenter:

- het aankomstadres te veranderen tijdens de rit;
- de chauffeur te vragen even te wachten om daarna de reis voort te zetten (bijv. om een korte boodschap te doen, geld te pinnen of een recept op te halen);
- personen op te halen die niet bij de ritboeking zijn opgegeven.

4.3. Reizigerbijdrage

4.3.1. Verschillende tariefsoorten

- a. Het Wmo-tarief geldt voor Wmo-ritten van Reizigers met gemeentelijke Wmo-indicatie vervoer die starten of eindigen in het reisgebied. De ritafstand wordt bepaald door de **kortste** afstand over de weg tussen het vertrekadres en het bestemmingsadres, waarbij gepland wordt met een door de opdrachtgever goedgekeurde routeplanner (bijvoorbeeld Easytravel).
- b. Het OV-tarief geldt voor OV-flexritten die volgens OV-toets (zie 4.2.2) geen goed OV-alternatief hebben. Op dit moment is er een onderscheid in regulier- en daltarief. regulier tarief geldt op werkdagen tot 19:00 uur, het daltarief daarbuiten (dus doordeweeks na 19:00 uur en in het weekend de hele dag). De opdrachtgever onderzoekt naar mogelijke alternatieven, bijvoorbeeld een prijs differentiatie tussen deur-deur en deur-hub reizen.
- c. Het commercieel tarief geldt bij Ritten buiten de gemeentegrenzen die langer zijn dan 25. Dit tarief geldt alleen voor de kilometers boven de gestelde maximale ritlengte van 25 kilometer en met een maximum tot 30 kilometer. De rit mag dus maximaal met 5 kilometer “verlengd” worden.
- d. Een uitzondering hierop zijn OV-flexritten die ongeacht hun lengte een herkomst of bestemming hebben op een Hub, zoals genoemd in bijlage 2 (lijst van Hubs).
- e. Binnen elke tariefsoort kan ter bepaling door opdrachtgever onderscheid gemaakt worden tussen een instaptarief en een tarief per kilometer.
- f. De hoogte van de Reizigersbijdrage wordt jaarlijks door de Opdrachtgever bepaald.

4.3.2. Betaalwijze

- a. Callcenter is verantwoordelijk (behalve pinbetalingen) voor het innen van de reizigersbijdrage ten behoeve van opdrachtgever en zorgt ervoor dat reiziger de reizigersbijdrage kan voldoen via:
 - Automatisch incasso
 - Op rekening
 - Voorafbetaling door middel van een betaallink (verplicht voor OV-Flexreizigers).
- b. Andere dan hierboven genoemde betaalwijzen zijn alleen toegestaan na toestemming van Opdrachtgever.

4.4. Verwachtingsmanagement en belservices

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goed verwachtingsmanagement. Reizigers dienen optimaal geïnformeerd te worden over de status van hun rit, om eventuele onzekerheid over de voortgang van de rit tot een minimum te beperken.

- Reizigers kunnen het boeken van de rit de volgende voorkeuren aangeven:
 - Gebruik: wel of niet informeren van de reiziger over de voortgang van de rit;

- Wijze informatievoorziening: via de app, telefonisch, via sms of per mail;
- Medium: het telefoonnummer of e-mailadres waarop reizigers geïnformeerd willen worden;

Het callcenter is verantwoordelijk voor het informeren van reizigers via het kanaal van de voorkeur van de reiziger. De volgende belservices zijn van kracht:

- **Vertragingsbelservice** – Callcenter informeert de reiziger als het voertuig later dan de uiterste Vertrektijd dreigt aan te komen en meldt de Reiziger wat de nieuwe te verwachten voorrijdtijd is. Wanneer dit het geval is krijgt het callcenter een signaal van de vervoerder, waarop het callcenter vervolgens acteert.
- **Loosmeldingsbelservice** – Callcenter belt de Reiziger als de chauffeur de Reiziger niet op de afgesproken plek getroffen heeft, en de chauffeur de Reiziger zelf ook al heeft gecontacteerd. De Opdrachtnemer zoekt minimaal eenmaal persoonlijk contact met de Reiziger. De Vervoerder geeft hiervoor een signaal rechtstreeks aan het Callcenter.
- **Verzoek ander tijdstip** – Callcenter mag de Reiziger vragen om op een ander tijdstip te reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte, dit gebeurt doormiddel van een automatisch proces.

Daarnaast is er de **terugbelservice**, maar de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de Chauffeur, hier is de vervoerder verantwoordelijk voor. Deze belt de reiziger tussen 5 en 10 minuten voordat het voertuig voorrijdt, zodat de reiziger zich alvast gereed kan maken voor vertrek.

4.4.1. Reiziger niet aangetroffen (loosmelden van Ritten)

- a. Treft de chauffeur een reiziger niet aan op de afgesproken ophaallocatie? Na een poging de reiziger te contacteren (zie onder § 4.4) meldt de chauffeur deze rit loos. De chauffeur geeft dit door aan de (planner van de) Vervoerder, die dit automatisch doorkoppelt aan het callcenter. Het callcenter belt vervolgens de reiziger nogmaals na. Indien vanaf de bestemmingslocatie van de losgemelde rit op dezelfde dag ook een terugrit gereserveerd is wordt deze geautomatiseerd geannuleerd, tenzij uit het nabellen (loosmeldingsbelservice) blijkt dat dit niet nodig is.
- b. Wanneer de reiziger herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, mag het Callcenter de Klant hiervoor een eerste waarschuwing geven.
- c. Wanneer de reiziger na een waarschuwing nog steeds loosmeldingen veroorzaakt, mag opdrachtnemer de opdrachtgever verzoeken om de Reiziger een (tijdelijk) reisverbod voor *flexRRReis* op te leggen. In geval van een gemeentelijke reiziger (Wmo) informeert opdrachtnemer ook de betreffende gemeente over de loosmeldingen.

4.5. Ritnotificaties

- a. Opdrachtnemer informeert de reiziger over het proces van de rit. Dit kan ofwel via de terugbelservice ofwel via ritnotificaties.
- b. De reiziger geeft zelf per rit aan op welke wijze hij/zij geïnformeerd wil worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van voor de reiziger gratis geautomatiseerde berichtgeving via:
 - Telefoon;
 - SMS of e-mail;
 - Pushnotificatie vanuit de mobiele app;

- c. Notificaties aan de reiziger worden verzonden op minimaal de volgende momenten:

	Soort ritaanvraag	Telefonisch	Sms/mail	App
1	Bevestiging ritreservering (met prognose vertrek- en aankomsttijd)	X	X	X
2	Chauffeur is onderweg (moment van toewijzing aan het voertuig)		X	X
3	Aankomsttijddrit (met aankomstgarantie)	X	X	X
4	OV-aansluitrit (vervolgtrit op openbaar vervoer)		X	X

- d. Opdrachtnemer logt alle notificaties, koppelt deze aan het ritnummer en legt ze vast als statusmelding.

GPS-tracking

- e. Naast bovenstaande berichtenservice kunnen reizigers die gebruik maken van de app of de webmodule op een kaart zien (track & trace waar het voertuig zich bevindt, vanaf het moment dat de rit is toegewezen aan een chauffeur, met steeds de realtime aankomsttijd (ETA) in beeld.
- f. De verwachte aankomsttijd van de taxi is zichtbaar vanaf 30 minuten voor de afgesproken vertrektijd. Ook wanneer de rit nog niet aan een voertuig is toegekend dan wordt de verwachte tijd zo goed mogelijk voorspeld op basis van de voorspelling in de planningssoftware. Deze verwachte aankomsttijd ontvangt het Callcenter geautomatiseerd van de Vervoerder.

4.6. Spelregels uitvoering

4.6.1. Vervoerreglement

Het vervoerreglement biedt een vertaling van de afspraken uit het programma van eisen voor de reizigers, opdrachtnemers van vervoer en callcenter en opdrachtgever.

- Als digitale bijlage is het huidige vervoerreglement beschikbaar gesteld. Opdrachtgever en Opdrachtnemers werken vanuit het huidige Vervoerreglement en de Programma's van Eisen van Vervoer en Callcenter in het implementatietraject samen een nieuw Vervoerreglement uit.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het vervoerreglement. Opdrachtnemer kan zelf verzoek doen voor aanpassingen aan het vervoerreglement.
- Opdrachtgever stelt toekomstige versies van het vervoerreglement vast. Elke nieuwe versie vervangt alle vorige versies en maakt vanaf dat moment ook weer onderdeel uit van de afspraken c.q. de overeenkomst. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij opdrachtnemer.
- Het vervoerreglement is een openbaar document. Alle betrokkenen, waaronder ook chauffeurs, callcentermedewerkers en personen die zijn belast met de uitvoering van de contracten en de afhandeling van klachten, moeten kennis hebben van het actuele Vervoerreglement.

- e. In geval van instroom van andere vormen van (doelgroepen)vervoer maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg afspraken over de nadere uitwerking van de spelregels, op basis van geldende richtlijnen/modelverordeningen.

5. Klachtmeldingen

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat reizigers onafhankelijk een reactie kunnen geven over de ervaring van de gemaakte reis in de vorm van een klacht of een melding. Hiermee kunnen we het systeem blijven verbeteren en innoveren.

De aanname van klachten en meldingen organiseert de opdrachtgever extern maar in een systeem dat het callcenter faciliteert. De opdrachtnemers organiseren binnen *RRReis* dat klachten en meldingen met betrekking tot *flexRRReis* tijdig en adequaat worden afgehandeld. Klachten worden na intake door de externe organisatie afhankelijk van de aard toegewezen aan:

- Het callcenter (bijv. boekingsfouten, wachttijden, communicatie)
- De vervoerder (bijv. rijtijden, voertuig, gedrag chauffeur)
- De opdrachtgever (bijv. beleid van het systeem)

De partij waaraan de klacht is toegewezen is ook verantwoordelijk voor de correcte afhandeling hiervan. Daar waar in de volgende paragraaf gesproken wordt over opdrachtnemer gaat het om of het callcenter of de vervoerder, afhankelijk aan welke van de twee een klacht toegewezen is.

Met betrekking tot reizigerreacties gelden verder de volgende eisen:

5.1. Klachten en meldingen

- Een klacht is als volgt gedefinieerd: elke uiting van ontevredenheid door de reiziger betreffende een of meerdere facetten van het vervoersysteem.
- Een melding is als volgt gedefinieerd: elke reactie door de reiziger algemeen dan wel specifiek ter verbetering van de serviceverlening niet zijnde bedoeld als klacht.
- De opdrachtnemer handelt klachten per mail af, alle correspondentie wordt vastgelegd in het systeem. Klachten dienen na registratie van de klacht binnen 10 werkdagen afgehandeld te worden.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor de maandelijkse rapportage met betrekking tot de ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en eventuele verbetermaatregelen om herhaling te voorkomen.
- De opdrachtgever bepaalt of een ingediende klacht gegrond of ongegrond is.
- Tijdens de implementatie worden werkafspraken gemaakt over dit werkproces. Hierbij hoort onder meer een compensatieregeling en een klachtenreglement.

5.2. Evaluatie

Klachtenrapportages vormen een onderdeel van de overlegmomenten. Terugkerende klachten worden besproken en verbeteringen worden door de betrokkenen binnen een afgesproken termijn (vastgesteld door de Opdrachtgever en afhankelijk van de aard van de klachten)

doorgevoerd. Indien noodzakelijk worden klachten besproken met een vertegenwoordiging van reizigers.

6. Marketing en communicatie

6.1. Merk en huisstijl

De opdrachtnemers verzorgen haar dienstverlening onder de productnaam *flexRRReis*. Dat betekent dat de opdrachtnemers zich ook als *flexRRReis* presenteren via alle communicatie-uitingen en -kanalen. De kaders voor naamgeving, huisstijl en branding staan in de Brandgide *RRReis*. Marketingactiviteiten die (enkel) gericht zijn op het promoten van *flexRRReis* vinden plaats vanuit merk en huisstijlrichtlijnen *RRReis*.

6.2. Communicatiekanalen en -middelen

De opdrachtnemers maken samen met andere deelnemers gebruik van de communicatiekanalen van *RRReis* en Ervaar het OV (EHOV). Daarnaast worden door Opdrachtgever de communicatiekanalen van de huidige Regiotaxi Flevoland omgevormd naar *flexRRReis*. Het callcenter is verantwoordelijk voor tijdige, correcte, up to date informatie via deze communicatiekanalen over *flexRRReis* en relevante marketingactiviteiten en voor de adequate afhandeling van reizigerreacties. Waar nodig in nauwe samenwerking met andere deelnemers aan het platform en/of opdrachtverlener.

6.3. Ervaar het OV (EHOV)

Aan het Ervaar het OV (EHOV)-platform nemen alle regionale bus- en treinvervoerders in provincie Flevoland (exclusief Almere), Gelderland en Overijssel deel. Ook van de Opdrachtnemer van *flexRRReis* wordt actieve deelname verwacht door mee te denken met en uitvoering en evaluaties van marketingacties. Het EHOV-platform wordt met name benut om in OV-Oostverband op te trekken om Reizigers te verleiden (vaker) gebruik te maken van het openbaar vervoer, bij voorkeur in de daluren. Dit gebeurt door imagocampagnes en gezamenlijke marketingacties. Op een voor de Reiziger logisch moment kan gedurende de looptijd van deze opdracht het platform Ervaar het OV verder gaan binnen het platform *RRReis*. Tot dat moment wordt voor regio-specifieke marketingacties per actie gekeken welke afzender het beste past “Ervaar het OV” of *RRReis*. Doordat *RRReis* en Ervaar het OV gebruik maken van één gemeenschappelijke reizigersdatabase kan Opdrachtnemer bij de introductie van *flexRRReis* en daarna voor marketingactiviteiten gebruik maken van deze reizigersdatabase om de dienstverlening onder de aandacht te brengen.

Bijlage 1 - Puntbestemmingen

Gemeente Dronten	
Puntbestemming	Adres
Busstation Emmeloord	De Deel 33, 8302 EK Emmeloord
Ziekenhuis Medisch Centrum Emmeloord	Urkerweg 1, 8303 BX Emmeloord
Ziekenhuis St Jansdal Harderwijk	Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk
Ziekenhuis Kampen	Engelenbergplantsoen 7, 8266 AB Kampen
Ziekenhuis Zuiderzee Lelystad	Ziekenhuisweg 100, 8233 AA Lelystad
Ziekenhuis Isala Zwolle	Dr. van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
Centrum Lelystad	Postcodegebied 8232
Flevoziekenhuis Almere	Hospitaalweg 1, 1315 RA Almere
Psychiatrisch Ziekenhuis Ermelo	Veldwijk 75, 3853 LC Ermelo

Gemeente Zeewolde	
Puntbestemming	Adres
NS Station Almere Centrum	Stationsplein 27, 1315 KT Almere
NS Station Harderwijk	Stationsplein 1, 3844 KR Harderwijk
Centrum Harderwijk	Postcodegebied 3841
Ziekenhuis St Jansdal Harderwijk	Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk

Gemeente Noordoostpolder	
Puntbestemming	Adres
Ziekenhuis MC Groep Lelystad	Ziekenhuisweg 100, 8233 AA Lelystad
Ziekenhuis Isala Zwolle	Dr. van Heesweg 2, 8025 AB Zwolle
Ziekenhuis Sneek	Bolswarderbaan 1, 8601 ZK Sneek
Psychiatrisch ziekenhuis Ermelo	Veldwijk 75, 3853 LC Ermelo
Ziekenhuis St Jansdal Harderwijk	Weth. Jansenlaan 90, 3844 DG Harderwijk

Bijlage 2 - Hubs

Binnen gebied
HUB
NS Station Lelystad
NS Station Dronten
Busstation Emmeloord
Busstation Urk Kinderboerderij
Busstation Marknesse
Bushalte Ens

Buiten gebied
HUB
NS Station Enkhuizen
NS Station Kampen
NS Station 't Harde
NS Station Harderwijk
NS Station Nijkerk
NS Station Steenwijk
NS Station Almere Centrum
NS Station Almere Poort
Busstation 't Oor Almere
Busstation Lemmer
P&R Blaricum