

Bijlage 12a - Werkprocessen

Behorende bij de aanbesteding: 240086REG Doelgroepenvervoer

Leerlingenvervoer en Jeugdhulpvervoer

Opdrachtgever hecht er waarde aan om een aantal zaken rondom de verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden tussen de Opdrachtgevers en de Opdrachtnemers te beschrijven. Deze processen geven aan hoe Opdrachtnemers de samenwerking met de door hen gecontracteerde Opdrachtnemers in praktische zin voor zich zien. Onderstaande verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden alsmede de beschreven processen kunnen nog aangepast worden. Voor zover een aanpassing door de Opdrachtgevers wordt doorgevoerd, is Opdrachtnemer gehouden mee te werken aan die verandering. Voor de Opdrachtgever geldt dat het belang van de Reiziger voorop staat, dat ze actueel (real-time) zicht willen hebben op de planning van het vervoer én de uitvoering van het vervoer en dat er één manier van werken geldt voor de samenwerking met de verschillende Opdrachtnemers.

Opdrachtgevers

Formeel zijn de betrokken gemeenten en de Serviceorganisatie Jeugd de Opdrachtgevers zoals bedoeld in onderstaande processen. Opdrachtgevers kunnen delen van hun taken laten uitvoeren door Stroomlijn, het Servicecentrum Drechtsteden en/of andere door Opdrachtgever aan te wijzen derden. In die gevallen gelden deze derden als Opdrachtgever in onderstaande beschrijvingen.

Verdeling taken en verantwoordelijkheden (niet bedoeld als uitputtende lijst)

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Verantwoordelijkheid van	
	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Telefonische bereikbaarheid Opdrachtgever	X	
Verzamelen reizigersdata	X	
Opstellen en verstrekken van vervoersopdrachten ¹	X	
Toewijzen van Reizigers aan percelen	X	
Opstellen vervoersplan		X
Verwerken vervoersopdrachten in het vervoersplan		X
Controle vervoersplan	X	
Accorderen van het vervoersplan en de verwerking van vervoersopdrachten	X	
Toeziën op tijdige opstart van Routes		X
Rijden van Routes en Routecombinaties conform vervoersplan		X
Vervanging chauffeurs bij verlof en ziekte		X
Juist gebruik BCT's		X
Betrokkenheid chauffeurs bij Opdracht		X
Up-to-date houden en aanleveren praktische Route-informatie		X
Verschaffen Route-informatie aan (nieuwe) chauffeur		X
Afhandelen van klachten	X	
Leveren van chauffeurs en voertuigen		X
Doorgeven verlof en ziekte van chauffeurs aan Opdrachtgever		X
Kennismaking tussen chauffeur(s) en Reizigers (ook bij vervanging)		X
Aanleveren van real-time BCT-data		X
Deelname aan door Opdrachtgevers georganiseerde bijeenkomsten voor chauffeurs (indien van toepassing)		X

¹ Een vervoersopdracht kan een nieuwe Reiziger betreffen, maar kan ook een mutatie op een bestaande vervoersopdracht betekenen. Een "mutatie" is dus ook gewoon een vervoersopdracht. De term "mutatie" wordt om die reden niet apart benoemd, maar valt onder de verwerking van vervoersopdrachten.

Communicatie

De communicatie rond vervoersopdrachten verloopt op dit moment veelal via (beveiligde) mail. De Opdrachtgevers van het leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer hebben een eigen dataplatform waarin alle reizigersdossiers en vervoersopdrachten worden bijgehouden. Daarnaast beschikken de opdrachtgevers over een communicatieplatform waarin de volgende processen digitaal worden gefaciliteerd:

1. Het ontvangen, toetsen en verwerken van Uitvoeringsplannen van Opdrachtnemer;
2. Het ontvangen en verwerken van uitvoeringsdata (BCT-data) van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en de werkprocessen van de Opdrachtevers te volgen. Hiermee willen de Opdrachtgevers een actueel (real-time) beeld krijgen en houden bij de in opdracht gegeven vervoersopdrachten, de manier waarop die opdrachten zijn gepland en hoe de vervoersopdrachten worden/zijn uitgevoerd.

Productie master-vervoersplan

Opdrachtgevers verwachten van Opdrachtnemer dat Opdrachtnemer 2 maal per jaar een nieuw vervoersplan maakt, het zogenaamde master-vervoersplan. Het eerste master-vervoersplan gaat in direct na de zomervakantie, het tweede plan gaat in direct na de kerstvakantie. Werkwijze is als volgt:

Werkwijze voorbereiding schooljaar:

- De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever jaarlijks voor 1 augustus een overzicht van alle vakanties en studiedagen van alle bestemmingen in Excel volgens een nader vast te stellen format;
- Opdrachtgever verstrekt voor 1 maart het stroomschema met alle relevante acties die nodig zijn voor de start van het vervoer na de zomervakantie.
- Het stroomschema voor de start na de zomervakantie van 2024 is als bijlage 12b bijgevoegd.
- Opdrachtnemer maakt van alle door Opdrachtgevers aangeleverde vervoersopdrachten een nieuw, optimaal efficiënt, master-vervoersplan
- Opdrachtgevers plannen de kennismaking tussen chauffeurs en reizigers op de eerste 2 dagen van de 6^e week van de zomervakantie van regio Midden. De kennismaking zelf vindt aansluitend plaats vanaf de woensdag van de 6^e week van de zomervakantie van regio Midden.
- Het master-vervoersplan wordt uitgevoerd vanaf de start van het schooljaar.
- Tijdens de uitvoering van het Taxivervoer zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over wijzigingen in data van schoolvakanties, andere vaste vrije dagen per school/locatie en openingstijden. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen.

Werkwijze master-vervoersplan nieuw boekjaar:

- Opdrachtgevers kunnen er gezamenlijk voor kiezen geen nieuw master-vervoersplan te laten maken voor het nieuwe boekjaar. Als Opdrachtgevers er voor kiezen wél een nieuw master-vervoersplan te laten maken dan geldt het volgende:
- Opdrachtgevers stellen voor 1 december een compleet overzicht van alle te plannen vervoersopdrachten beschikbaar aan Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever verstrekt voor 1 december het stroomschema met alle relevante acties die nodig zijn voor de start van het vervoer in het nieuwe boekjaar.
- Opdrachtgevers plannen de kennismaking tussen chauffeurs en reizigers in de eerste week van januari.
- Het master-vervoersplan wordt uitgevoerd vanaf de eerste maandag na de kerstvakantie;
- Tijdens de uitvoering van het Taxivervoer zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over wijzigingen in data van schoolvakanties, andere vaste vrije dagen per school/locatie en openingstijden. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met betrokkenen scholen en instellingen.

Mutaties in het vervoer (lopende het jaar)

Mutaties (nieuwe vervoersopdrachten) in het vervoer moeten binnen 5 werkdagen verwerkt zijn in de planning van het vervoer. De werkwijze is als volgt:

- Na vaststelling van het master-vervoersplan zullen er nieuwe Vervoersopdrachten verwerkt moeten worden. Het vervoersplan dat hierdoor ontstaat noemen we het uitvoeringsplan (master-vervoersplan + nieuwe vervoersopdrachten = uitvoeringsplan).
- Opdrachtgever stelt een vervoersopdracht op en geeft die in opdracht aan de Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever bepaalt aan welke Opdrachtnemer een vervoersopdracht in opdracht wordt gegeven. In beginsel wordt daarbij uitgegaan van het toewijzen van vervoersopdrachten op basis van de bestemming die in de vervoersopdracht wordt aangedaan, maar Opdrachtgever kan hier van afwijken (zonder consequenties);
- Opdrachtnemer is verplicht elke door Opdrachtgever in opdracht gegeven vervoersopdracht uit te voeren;
- Opdrachtnemer verwerkt elke nieuwe vervoersopdracht binnen 3 werkdagen in het Uitvoeringsplan;
- Het Uitvoeringsplan voor de volgende dag moet dagelijks voor 12:00 uur naar Stroomlijn worden geüpload in het door opdrachtgevers beschikbaar gestelde platform. Het format dat hiervoor moet worden gebruikt is als bijlage 12c bijgevoegd.
- Opdrachtgever zal na gunning samen met de opdrachtnemer invulling geven aan de verdere inhoud van dit proces
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit proces aan te passen als daar aanleiding voor is.
- Het Uitvoeringsplan moet, net als het master-vervoersplan, aansluiten bij de eisen en voorwaarden in dit Bestek en praktisch uitvoerbaar zijn.
- Opdrachtgever controleert de verwerking van alle vervoersopdrachten en kan aanwijzingen geven voor het aanpassen van het Uitvoeringsplan. Indien Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen geeft, is Opdrachtnemer gehouden die aanwijzingen op te volgen;
- Na goedkeuring van de verwerking van de vervoersopdrachten door Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer de Reiziger (telefonisch) binnen 24 uur op de hoogte van de verwerking van de vervoersopdracht.
- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uiterlijk 1 dag voor de opstart van het Taxivervoer kennisgemaakt wordt tussen chauffeur en Reiziger(s);