

Programma van Eisen *flexRRReis*

Aanbesteding *flexRRReis* (Flexvervoer Flevoland) 2025 – 2033

Callcenter

Versie: Definitief
Datum: 03 juli 2024



PROVINCIE
FLEVOLAND

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST	4
1. INLEIDING	8
1.1. LOOPTIJD EN SCOPE VAN DE OPDRACHT	8
2. SOFTWARE VOOR HET BEHEREN VAN REIZIGERDATA	9
2.1. DE SOFTWARE.....	9
2.2. ALGEMENE EISEN AAN DE SOFTWARE	9
2.3. EISEN AAN DE WEBAPPLICATIE	9
2.4. EISEN AAN REGISTRATIE REIZIGERSPROFIELEN	10
2.5. VERVOERSPASSEN	10
3. EISEN AAN PERSONEEL	11
3.1. ALGEMEEN.....	11
3.2. ACCOUNTMANAGER OPDRACHTNEMER CALLCENTER	11
3.2.1. VAST AANSPEEKPUNT	11
3.3. MEDEWERKERS VAN HET CALLCENTER	11
3.4. OPLEIDING VAN MEDEWERKERS.....	12
4. RESERVEREN, CONTACT EN BEREIKBAARHEID	13
4.1. ALGEMEEN.....	13
4.1.1. PROCES RITBOEKINGEN	13
4.1.2. KILOMETERBUDGET WMO-REIZIGERS.....	14
4.2. TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID	14
4.2.1. ALGEMEEN	14
4.2.2. EISEN AAN VOIP-PLATFORM	15
4.2.3. OPNAME VAN GESPREKKEN	15
4.3. BEREIKBAARHEID VIA APP EN WEB.....	16
4.3.1. EISEN AAN MOBIELE APPLICATIES.....	16
4.3.2. TOEGANKELIJKHEID DIGITALE REISINFORMATIE	17
5. DATA EN KOPPELINGEN	18
5.1. OPDRACHTGEVERSPOORTAAL	18
5.1.1. BRONDATA EN INFORMATIEVE OVERZICHTEN	18
5.1.2. GPS-TRACKING MET TERUGWERKENDE KRACHT	19
5.1.3. ZELF RAPPORTEN EN TABELLEN MAKEN	19
5.2. RAPPORTAGE/FACTUURCONTROLE VERVOER.....	19
6. SOFTWARE VOOR KLACHTENREGISTRATIE	20
6.1. EISEN TEN AANZIEN VAN DE SOFTWARE VOOR KLACHTENREGISTRATIE.....	20

<u>7. MONITORING</u>	<u>22</u>
7.1. ALGEMEEN.....	22
7.2. AUDIT	22
<u>8. FINANCIËN</u>	<u>23</u>
8.1. VERGOEDING OPDRACHTNEMER.....	23
8.1.1. VERGOEDING.....	23
8.1.2. INDEXERING	23
8.1.3. MARKETINGBUDGET	23
8.1.4. ONTWIKKELBUDGET	23
8.2. INNING EN AFDRACHT REIZIGERSBIJDRAGEN.....	23
8.3. MALUSREGELING	24
8.4. FACTURERING.....	24
8.5. OVERIGE SPECIFIEKE VERGOEDINGEN.....	25
8.5.1. KOPPELING EN KOSTEN ICT-SYSTEMEN.....	25
<u>9. MARKETING EN COMMUNICATIE.....</u>	<u>26</u>
9.1. MERK EN HUISSTIJL.....	26
9.2. COMMUNICATIEKANALEN EN -MIDDELEN.....	26
9.3. ERVAAR HET OV (EHOV)	26
<u>10. IMPLEMENTATIE EN OVERIG.....</u>	<u>27</u>
10.1. CALAMITEITENPROTOCOL.....	27
10.2. SROI	27

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 Lijngebonden OV.

Hub

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

Lijngebonden 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. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor het **Callcenter** van vervoerssysteem *flexRRReis*. Het Callcenter is onder meer verantwoordelijk voor het aannemen van Ritten, het aanbieden en onderhouden van de boekingsmodule (via diverse kanalen), het communiceren over en promoten van *flexRRReis* in samenhang en samenwerking met andere mobiliteitsaanbieders onder de merknaam *RRReis* – het is voor de Reiziger in brede zin het aanspreekpunt van het vervoerssysteem. Daarnaast stelt het Callcenter de technische specificaties op waar het vervoer in planning en uitvoering van Ritten op aan moet sluiten. Dit Programma van Eisen is een bijlage van het document Systeembeschrijving en dient als grondslag om de uitvoering van de rollen en processen zoals beschreven in de Systeembeschrijving te waarborgen.

1.1. Looptijd en scope van de Opdracht

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht vanaf 1 juli 2025. Alle onderdelen van de Opdracht staan beschreven in dit Programma van Eisen voor het Callcenter. De Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om als onderdeel van de kwalitatieve Gunningscriteria een aanvullend aanbod te beschrijven. De implementatieperiode start direct na de definitieve gunning. De Overeenkomst start op 1 juli 2025. De looptijd van deze Opdracht is initieel 6 (zes) jaar, met de mogelijkheid de Opdracht 2 (twee) maal met 1 (één) jaar te verlengen.

2. Software voor het beheren van reizigerdata

Het Callcenter is verantwoordelijk voor software waarin alle Wmo-reizigers, inclusief bijbehorende Indicaties in geregistreerd kunnen worden. Bij de start van de opdracht zal er een eenmalige datamigratie plaatsvinden van het huidige systeem (Mybility) naar dat van het Callcenter.

2.1. De software

Het systeem bestaat uit een database met reizigersgegevens en een web-based applicatie om gegevens te beheren. De Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de dagelijkse invoer van gegevens voor nieuwe reizigers en het eventueel muteren van gegevens van bestaande reizigers. Het systeem is hiermee de toegang voor de Wmo-Reiziger tot Flexvervoer Flevoland.

Het Callcenter faciliteert en onderhoudt het systeem maar Opdrachtgever blijft eigenaar van de data. Opdrachtnemer werkt bij beëindiging van het contract mee aan een datamigratie naar een eventuele andere Opdrachtnemer.

2.2. Algemene eisen aan de software

De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de software:

- a. Het systeem is uiterlijk op 1 april 2025 (3 maanden voor de start van de Opdracht) getest, beschikbaar en bruikbaar.
- b. De reiziger gegevens en profielen (2.4) moeten real-time gekoppeld zijn aan de agendasoftware van het Callcenter zodat eventuele mutaties live doorgevoerd worden.
- c. Het invoeren en muteren van gegevens kan alleen plaatsvinden door middel van de web-based applicatie (2.3) door geautoriseerde gebruikers.

Uitzondering hierop zijn:

- a. Het telefoonnummer voor de terugbelservice
- b. Het e-mailadres van de Reiziger
- c. Informatie over of naar aanleiding van gemaakte ritten, zoals het resterende jaarbudget
- d. Aanvullende (niet openbare) Reiziger gegevens.

2.3. Eisen aan de webapplicatie

De Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de webapplicatie:

- a. Deze is 24/7 toegankelijk
- b. Toegang vindt plaats door middel van een persoonlijke inlog en authenticatie voor elke gebruiker. Er zit geen beperking op het aantal te verstrekken gebruikersaccounts.
- c. De toegangsrechten kunnen per gebruiker worden ingesteld. Bijvoorbeeld alleen toegang tot gegevens van de inwoners in de eigen gemeente. Het moet mogelijk zijn dat de Opdrachtgever gebruikers aanwijst die toegang hebben tot meerdere gemeenten of tot alle gegevens.

- d. Per gemeente moeten de instellingen (bijv. kilometerbudget, persoonlijke puntbestemmingen, aanvullende indicaties etc.) in het systeem aangepast kunnen worden aan specifiek beleid.
- e. Er moeten verschillende autorisatielevels toegepast kunnen worden (oplopend in de toe te kennen rechten: lezen/bewerken/exporteren/verwijderen).
- f. De lijst met gebruikers wordt beheerd door de contractmanager van de Opdrachtgever, inclusief toegangsrechten en autorisatielevels.
- g. Er wordt een digitaal logboek bijgehouden met mutaties (inhoudelijk). Bij de gegevens van een Reiziger moet op een overzichtelijke manier zichtbaar worden gemaakt wanneer en door wie in het verleden mutaties zijn doorgevoerd.
- h. Voor de kenmerken in het reizigersprofiel dient het mogelijk te zijn om een specifieke periode aan te geven waarin de kenmerken van toepassing zijn.
- i. Er kan naar rato van de resterende dagen van het jaar kilometerbudget worden toegekend.
- j. Het actuele jaarbudget (kilometers) en informatie over gemaakte ritten kan worden opgevraagd. Met actueel wordt bedoeld dat er geen sprake is van vertraagd bijwerken van deze informatie.
- k. Als een nieuwe Reiziger wordt ingevoerd, dan wordt direct zichtbaar welk uniek pasnummer er gegenereerd is.
- l. Gebruikers met het autorisatielevel exporteren kunnen een export maken van alle (voor wat betreft de gegevens binnen eigen toegangsrechten) actuele gegevens in de database, naar een tenminste in Excel leesbaar bestand. De export moet tenminste kunnen worden gebruikt om controles en analyses uit te voeren op de gegevens of om adresbestanden mee samen te stellen. Gebruikers kunnen ook filters toepassen, bijvoorbeeld alleen reizigers die in een recente periode van 3 maanden hebben gereisd of reizigers die al een jaar niet meer hebben gereisd.

2.4. Eisen aan registratie reizigersprofielen

In het systeem van het Callcenter worden alle reizigersprofielen vastgelegd, denk hierbij aan:

- a. NAW- en aanvullende gegevens: naam, adres, contactgegevens, geslacht, pasnummer, startdatum en einddatum
- b. Alle reizigerskenmerken zoals beschreven in de Systeembeschrijving
- c. Hoogte van het kilometerbudget (indien van toepassing)

2.5. Vervoerspassen

Het Callcenter is verantwoordelijk voor de uitgifte van Vervoerspassen van de Wmo-reizigers die in het systeem vastgelegd zijn. De Vervoerspas wordt gezamenlijk met de Opdrachtgever ontworpen en voldoet aan de richtlijnen van de brandgide van *RRReis*. Het Callcenter vertrekt een Vervoerspas aan:

- a. Nieuw aangemelde reizigers
- b. Bestaande reizigers die een vervangende Vervoerspas behoeven

De tijd tussen aanvraag en het aanleveren van de Vervoerspas mag maximaal vijf werkdagen duren. Aanleveren van de Vervoerspas gebeurt per post op het adres waarmee Reizigers bij het Callcenter bekend zijn.

3. Eisen aan personeel

3.1. Algemeen

- a. Alle bij de uitvoering van deze Opdracht betrokken personeelsleden zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen, relevante bijlagen en het geldende Vervoerreglement. Dit geldt tevens voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.
- b. De regels van de relevante cao moeten worden toegepast. Als gevraagd overlegt Opdrachtnemer hiertoe een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.

3.2. Accountmanager Opdrachtnemer Callcenter

3.2.1. Vast aanspreekpunt

Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever aan als Accountmanager Callcenter, met een vaste vervanger met dezelfde bevoegdheden. Voor de Accountmanager Callcenter en diens vervanger gelden de volgende eisen:

- a. dienen vanaf de start van de implementatie betrokken te worden bij de opdracht;
- b. zijn op de hoogte van de inhoud van de opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving;
- c. kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt;
- d. zijn tijdens kantoortijden (maandag – vrijdag tussen 08:00 – 17:00 uur) voor Opdrachtgever telefonisch bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie;
- e. zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen;
- f. hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- g. nemen op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleggen;
- h. beschikken over analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen;
- i. zijn in staat om goed leesbare en begrijpelijke rapportages op te kunnen stellen;
- j. bij personele wisselingen zorgt Opdrachtnemer voor directe (tijdelijke) opvolging en voor goede overdracht van kennis naar de opvolger.

3.3. Medewerkers van het callcenter

De medewerkers van het callcenter onderhouden de contacten met de (vertegenwoordigers van de) Reiziger. Zij moeten:

- a. de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan, bij voorkeur ook de Engelse taal kunnen spreken;
- b. klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben (o.a. betrokkenheid en inlevingsvermogen);
- c. goed bekend zijn met (de productkenmerken van) het *flexRRReis*-product voor zowel Wmo- als OV-reizigers, en gerelateerde producten;
- d. in staat zijn om een goed OV-advies te geven en te ondersteunen bij het regelen van een ketenreis met overstap tussen vast OV en *flexRRReis*.

- e. geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie (vanuit het boekingsplatform ondersteund via een synoniemenlijst);
- f. in geval van een ritreservering met een belscript werken;
- g. beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren;
- h. reizigers zo nodig doorverwijzen naar andere vervoerssystemen – naast openbaar vervoer bijvoorbeeld deelsystemen (bijvoorbeeld deelfiets) of vrijwilligersvervoer;
- i. meldingen van reizigers registreren;
- j. bij klachtmeldingen reizigers op een klantgerichte en klantvriendelijke manier doorverwijzen naar het klachtenmeldpunt.
- k. de reiziger, bij ritten buiten de gemeentegrenzen van langer dan 25 kilometer, doorverwijzen naar Valys.

3.4. Opleiding van medewerkers

- a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opleiding van de medewerkers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers van het Callcenter de regels kennen voor de verschillende vervoersproducten in het systeem (Wmo-vervoer, OV-Flexvervoer en eventueel nieuwe vervoersproducten).
- b. Opdrachtnemer instrueert het personeel op het goed doorverwijzen naar betrokken stakeholders (Opdrachtgever (Provincie en Gemeenten), OV-concessiehouder).

Opdrachtnemer zorgt ervoor en toont aan dat:

- a. Deze beschikt over een speciaal voor deze opdracht ingerichte digitale leeromgeving waarin alle medewerkers die betrokken zijn bij deze opdracht toegang hebben om alle opleidingen te volgen en waarin registratie plaatsvindt van de status van de opleidingen per medewerker.
- b. Er een inwerkprogramma aangeboden wordt, waar het personeel adequaat geïnformeerd en getraind wordt op de volgende onderdelen:
 - spelregels van het vervoer;
 - sociale vaardigheden en klantgericht communiceren;
 - omgang met (specifieke) klantgroepen;
 - samenwerking tussen Callcenter en vervoerder
- c. Alle medewerkers voorafgaand aan de start van de Overeenkomst (dus uiterlijk in juni 2025) een digitale e-learning (zie a.) hebben gevolgd over de spelregels van deze Overeenkomst.
- c. Alle nieuwe medewerkers die gedurende de Overeenkomst instromen binnen de eerste maand van hun indiensttreding de digitale e-learning over de spelregels van deze Overeenkomst hebben gevolgd.
- d. Alle medewerkers om het jaar verplicht een digitale opfriscursus volgen.

4. Reserveren, contact en bereikbaarheid

4.1. Algemeen

- a. Opdrachtnemer (Callcenter) neemt ritboekingen aan voor alle Ritten die door de Reiziger (of diens begeleider) worden gereserveerd. De Reiziger bepaalt via welk kanaal hij/zij Ritten boekt.
- b. Opdrachtnemer biedt, gekoppeld aan het eigen boekingsplatform, de volgende Boekingskanalen:
 - App (native branded¹)
 - Online webmodule (native branded)
 - Telefonisch
- c. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat reserveren via alle kanalen zo laagdrempelig mogelijk is.
- d. De app, webmodule en telefooncentrale moeten in staat zijn om meerdere alternatieve reismogelijkheden aan te bieden, inclusief de mogelijkheid om dit vanuit een persoonlijk mobiliteitsbudget te beheren.

4.1.1. Proces ritboekingen

Opdrachtnemer:

- a. legt de ritreserveringen vast in daartoe geschikte software;
- b. boekt alleen ritten die door of namens de Reiziger of zijn/haar begeleider worden aanvraagd en die daarmee ook traceerbaar aan de Reiziger toe te wijzen zijn;
- c. biedt de mogelijkheid om terugkerende ritten voor een langere periode (maximaal 3 maanden) vooruit te reserveren;
- d. berekent de Reizigersbijdrage tijdens de ritboeking, gaat daarbij voor het vaststellen van de factuurkilometers altijd uit van de kortste route over de weg, eventueel met een veerpont als dit korter is. Afstand heen- en terugrit kunnen afwijkend zijn.
- e. registreert hoe de Reiziger wil betalen;
- f. moet een naar tijd, plaats (te definiëren in een postcode: 4 cijfers + 2 letters) en per Gemeente of Provincie gedifferentieerde Reizigersbijdrage kunnen toepassen;
- g. moet bij ritboekingen een OV-toets (zie § 4.2.2) kunnen uitvoeren op basis van het beschikbare OV-aanbod;
- h. moet een afstandsafhankelijke tariefdifferentiatie kunnen toepassen zoals beschreven onder § 4.3.1 van de Systeembeschrijving.
- i. moet tariefdifferentiatie kunnen toepassen, in ieder geval voor deur-deur/deur-hub en het toepassen van een vroegboekorting.
- j. biedt proactief de terugbelservice aan en checkt hierbij het in het systeem geregistreerde telefoonnummer van de Reiziger;
- k. bevestigt de ritreservering aan de Reiziger en geeft daarbij aan: de afgesproken vertrektijd en geldende marge hierop, eventuele aankomstgarantietijd, ophaaladres en bestemmingsadres, aantal klanten, eventuele hulpmiddelen en de Reizigersbijdrage;

¹ Onder 'branded' wordt verstaan: hebbende de 'look and feel' van RRReis. Zie de brandguide van RRReis: [RRReis | huisstijlhandleiding](#).

- I. biedt de Reiziger proactief aan om een bevestiging van de ritboeking te ontvangen, als door de Reiziger gewenst aangevuld met een herinnering op de dag van uitvoering en biedt dit in ieder geval kosteloos aan per (naar keuze van de Reiziger) e-mail, via de mobiele app of SMS.

4.1.2. Kilometerbudget Wmo-Reizigers

- a. Het boekingsplatform van Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om kilometerbudgetten te registreren en verwerken. Wmo-Reizigers kunnen beschikken over een vast of een variabel kilometerbudget.
- b. Opdrachtnemer informeert de Wmo-Reiziger actief (digitaal of schriftelijk) wat het resterende saldo is wanneer 80% en wanneer 90% van het budget verbruikt is. Hiermee bedoelen we verreden kilometers volgens de kortste route. Deze informatieplicht geldt ook in geval van variabele budgetten of als de Wmo-Reiziger een opgehoogd budget heeft ontvangen.
- c. Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer achteraf aantonen dat hij de Reiziger tijdig heeft geïnformeerd.
- d. Opdrachtnemer neemt geen Wmo-ritten aan van een Wmo-Reiziger wiens persoonlijke kilometerbudget in het lopende kalenderjaar opgebruikt is.

4.2. Telefonische bereikbaarheid

4.2.1. Algemeen

- a. De Opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer dat in eigendom is van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer vraagt portering van dit nummer aan bij de huidige Opdrachtnemer en implementeert dit in zijn centrale. Na afloop van het contract zal dit nummer kosteloos beschikbaar gesteld worden aan de eventuele volgende Opdrachtnemer.
- b. Achter het telefoonnummer richt Opdrachtnemer een keuzemenu in waarin de Reiziger kan kiezen uit:
 - **Optie 1:** ritboeking (alle dagen bereikbaar van 6:00 uur t/m einde operationele uren of zoveel later als noodzakelijk i.v.m. nog te vervoeren Reiziger(en) op basis van gemaakte boekingen)
 - **Optie 2:** doorschakeling naar externe klachtenservice (op werkdagen bereikbaar van 9:00 uur t/m 17:00 uur)

Tijdens de implementatiefase legt Opdrachtnemer de inrichting van de telefonie ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Hierin zijn specificaties voor het keuzemenu, berichten en wachtberichten opgenomen.

- Wanneer Opdrachtgever gedurende de contractperiode besluit tot wijzigen van openingstijden en bereikbaarheid werkt de Opdrachtnemer hieraan mee.
- c. De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal reizigers en de verwachte vervoerstroom.
 - d. De gemiddelde wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 40 seconden en is per gesprek maximaal 120 seconden. Deze service levels dienen maandelijks te worden aangeboden aan de Opdrachtgever.
 - e. Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de Opdrachtnemer.
 - f. Aangezien klanten niet altijd namen van locaties uit hun hoofd weten moet het callcenter zowel digitaal als telefonisch in staat zijn snel herkomst- en

bestemminglocaties en adressen op te zoeken en daarbij moeten zij snel in staat zijn de meest logische ritten als suggestie te kunnen aanbieden. Het callcenter dient daartoe over software te beschikken waarmee medewerkers snel locaties (POI's) kunnen vinden.

- g. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat iedere telefonische bestelling van een rit gestructureerd verloopt. Hiervoor stelt de Opdrachtnemer tijdens de implementatie een belscript op dat voor medewerkers als leidraad geldt. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de Opdrachtnemer dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze vragen worden gesteld.
- h. Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip ophalen (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstlocatie. De centralist vraagt tot slot aan de Reiziger om de ritafpraak te bevestigen om miscommunicatie uit te sluiten.
- i. De Opdrachtnemer stuurt altijd een voor de Reiziger gratis bevestiging van de ritreservering in de vorm, van een notificatie via e-mail of SMS of pushnotificatie naar de Reiziger binnen 5 minuten na reservering.
- j. In het verlengde van bovenstaande stuurt Opdrachtnemer 24 uur voordat de rit plaatsvindt een per e-mail, SMS of pushnotificatie een herinnering notificatie naar de Reiziger.
- k. In alle communicatie met de Reiziger presenteert de Opdrachtnemer zich als *flexRRReis*.

4.2.2. Eisen aan VOIP-platform

Het Callcenter dient te beschikken over een VOIP-platform waarop de inkomende gesprekken binnenkomen. Alle kosten voor het inrichten en onderhouden van dit platform gedurende de gehele overeenkomstperiode zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het systeem biedt de mogelijkheid om op verzoek van Opdrachtgever (tijdelijk) een specifieke informatieboodschap af te spelen. Het moet ook mogelijk zijn om een boodschap af te spelen na selectie in het keuzemenu. Het keuzemenu wordt gedurende de implementatie nader uitgewerkt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

4.2.3. Opname van gesprekken

- a. Alle inkomende gesprekken worden door Opdrachtnemer digitaal opgenomen en bewaard. Dit dient ertoe om eventuele klachten of geschillen altijd herleidbaar te maken en om kwaliteitscontroles uit te voeren. Opdrachtnemer benoemt het opnemen van gesprekken voorafgaand aan of bij de start van alle inkomende gesprekken. De opnamen worden gedurende drie maanden bewaard. Daarna worden deze automatisch verwijderd, tenzij een concrete klacht of geschil op dat moment nog niet is afgehandeld. In dit geval wordt de opname bewaard totdat de klacht afgewikkeld is.
- b. Opdrachtnemer stuurt opnamen altijd toe als Opdrachtgever hier om vraagt. Opdrachtgever is gerechtigd om opnamen zelf te beluisteren in het kader van kwaliteitscontrole.

4.3. Bereikbaarheid via app en web

Een modern en gebruikersvriendelijk boekingsplatform is het visitekaartje van het nieuwe vervoersysteem. Dit is waar de Reiziger binnenkomt, informatie opvraagt en zaken regelt.

4.3.1. Eisen aan mobiele applicaties

- a. Opdrachtnemer biedt vanaf de start een native branded app waarmee klanten een Wmo-rit of OV-Flexrit kunnen reserveren en hun reis kunnen volgen en betalen.
- b. De app is gratis te downloaden in de Google Play Store en App Store (en diens eventuele opvolgers) en is geschikt voor de meest gangbare smartphonemodellen, minimale vereisten zijn iOS 11.0 en Android 11.0.
- c. De app moet in zowel Nederlands als Engels beschikbaar zijn.
- d. De interface voor de Reiziger is vormgegeven op basis van de RRReis-huisstijl, zoals beschreven in de brandguide van RRReis.
- e. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van een goedwerkende online bestelmodule (webmodule).
- f. In de app en webmodule is het in het planningstekstveld mogelijk adressen automatisch aan te vullen op basis van afkortingen of bestemmingen (POI's) uit de historiek (automatische formulierinvoer) en een gekoppelde database met actuele straatnamen, postcodes, treinstations, hubs en bushaltes.
- g. Ook bekende en veel gebruikte plaatsen moeten eenvoudig en snel te vinden zijn. Denk aan ziekenhuizen, openbare voorzieningen en recreatielocaties.
- h. Zowel de app als webmodule zijn in staat om naast een taxirit ook een OV-reisadvies te presenteren en een gecombineerde ketenreis (*flexRRReis* + OV-advies).
- i. Zowel incidentele ritten als repeterende ritten kunnen worden gereserveerd.
- j. Voor het reserveren van ritten gelden verder dezelfde voorwaarden en eisen als wanneer dit telefonisch gebeurt. Hieronder valt het toepassen van de OV-toets en andere spelregels, waaronder het kunnen reserveren met ophaal- of aankomsttijd en het verstrekken van een reizigersadvies.
- k. De applicatie biedt de mogelijkheid om de geboekte rit vooruit te betalen (via iDeal of creditcard) of in het voertuig bij de chauffeur met bankpas of creditcard. Voor OV-Flexreizen is vooruitbetalen verplicht. Voor OV-reizigers met een geregistreerd account wordt hier mogelijk op afgeweken, dit zal gedurende de implementatie nader afgestemd worden.
- l. Ritten kunnen worden geannuleerd, waaronder ook eenmalige annuleringen van repeterende ritten of annuleringen van de hele reeks.
- m. Opdrachtnemer geeft adequate informatie over tarieven en de beschikbare betaalmethoden;
- n. De te betalen Reizigersbijdrage van een rit en het actuele resterende kilometerbudget is inzichtelijk.
- o. Het is mogelijk om een overzicht te zien van toekomstige en historische ritten.
- p. Geregistreerde gebruikers hebben toegang tot een persoonlijke online omgeving waarin zij hun rithistorie kunnen vinden inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden; Deze rithistorie moet in PDF en Excel formaat te downloaden zijn voor de gebruiker.
- q. De verwachte voorrijdtijd van de taxi is in de app en webmodule 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');
- r. De app toont realtime positie en verwachte aankomsttijden en er worden notificaties verzonden naar de Reiziger met informatie over de geboekte rit.
 - s. De webmodule is responsive, waardoor deze bruikbaar is op desktop, en mobiele apparaten als smartphones en tablets.
 - t. De webmodule moet ook benaderbaar kunnen zijn vanaf eventuele websites van de opdrachtgever / het RRReis platform.
 - u. Opdrachtnemer moet volledig kunnen aansluiten op bestaande en toekomstige landelijke / gangbare koppelstandaarden voor MaaS-providers zoals bijvoorbeeld de TOMP-API en Netex. Ritten moeten tenminste geboekt kunnen worden vanuit het platform *RRReis* en 9292Ov. Minimaal de volgende functionaliteiten van de TOMP-API moeten worden ontsloten:
 - Registratie (accounts)
 - Ritoverzichten
 - Planning
 - Boeking/annulering
 - Rituitvoering (track and trace)
 - Betaling
 - Support
 - Notificaties
 - Reizigersvoorwaarden en reisinformatie
 - v. Alle ICT- en datatoepassingen voldoen aan de GDPR / AVG-wetgeving en richtlijnen.
 - w. Alle ICT toepassingen dienen een uptime te hebben van tenminste 99,5%. Updates waarbij het systeem tijdelijk niet toegankelijk is voor de reiziger dienen buiten de openingsvensters van het vervoer uitgevoerd te worden.
 - x. Na elke gemaakte rit wordt de tevredenheid van de Reiziger door middel van een korte enquête gemeten. De inhoud van de enquête wordt in samenspraak door Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
 - y. De app en de webmodule beschikken over een informatiepagina voor de meest recente informatie over het vervoerssysteem *flexRRReis*. Hier staat ook vermeld waar Klachten ingediend kunnen worden.

4.3.2. Toegankelijkheid digitale reisinformatie

- a. De Opdrachtnemer zorgt dat alle digitale reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle klanten, waaronder klanten met een visuele of auditieve beperking.
- b. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
- c. 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).
- d. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG2ICT.
- e. De Opdrachtnemer zorgt dat uiterlijk twee maanden voor de start de toevoegingen aan de websites, bestelmodule en andere nieuwe functionaliteiten en/of applicaties gecertificeerd zijn (zie www.accessibility.nl) en voldoen waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.

5. Data en koppelingen

De opdrachtgever wenst flexibiliteit te hebben om het systeem *flexRRReis* aan te kunnen sluiten bij toekomstige (externe) platformen ten behoeve van het maximaal kunnen bedienen en informeren van de reiziger en zo ook het gebruik van het systeem te stimuleren. Daarnaast dient er ook een optimale wisselwerking te zijn tussen de software van het callcenter en de software van de vervoerder. De specificaties voor een eventueel aanvullende (meer dan het Programma van Eisen) wisselwerking tussen het callcenter en de vervoerder dient het callcenter direct na voorlopige gunning voor te schrijven aan de opdrachtgever. Na gunning van de opdracht vervoer vindt er een acceptatietest plaats.

De minimale koppelingen die de Opdrachtgever eist zijn:

- a. Een koppelingen met de 9292 API (ten tijde van publicatie is de meest recente API de NeTEx 9.2.3).
- b. Een koppeling met de TOMP-API.

5.1. Opdrachtgeversportaal

Opdrachtnemer organiseert een Opdrachtgeversportaal. De Opdrachtgever kan inloggen in het Opdrachtgeversportaal van het callcenter voor toegang tot brondata en informatieve overzichten en voor het zelf samenstellen van rapportages en tabellen. De Opdrachtgever is eigenaar van deze data, de Opdrachtnemer heeft een faciliterende rol.

Het callcenter bewaart altijd brondata. Als de brondata worden overruled, bijvoorbeeld voor de facturering, dient het callcenter altijd de originele brondata én de mutatie vast te leggen en te melden aan de Opdrachtgever.

5.1.1. Brondata en informatieve overzichten

Het Callcenter biedt de Opdrachtgever in het Opdrachtgeversportaal toegang tot:

- a. De database met brondata, waaruit de Opdrachtgever zelf realtime exports kan maken.
- b. Actueel inzicht in de status van ritten: Informatie over de status van ritten zoals de toekenning ervan aan voertuigen en verwachte aankomsttijd.
- c. Actuele rittenbakken per vervoerssoort (Wmo- en OV-Flexvervoer). Dit is te downloaden als tenminste een Excelbestand voor elke kalendermaand en wordt continu bijgewerkt zonder een vertraging. Dit bestand bouwt het callcenter vanaf de eerste dag van de maand op en vult zij continu aan met verreden ritten. Dat wil zeggen dat op elk moment een actueel bijgewerkte versie van de rittenbak kan worden gedownload, met hierin alle actuele nieuwe informatie tot en met 1 uur voorafgaand aan het tijdstip van downloaden. Deze rittenbakken moeten per gemeente en onafhankelijk van elkaar geëxporteerd kunnen worden. Bijlage “voorbeeld rittenbak” geeft een overzicht van velden die ten minste in de rittenbakken worden weergegeven.

5.1.2. GPS-tracking met terugwerkende kracht

Het Callcenter zorgt ook dat in het Opdrachtgeversportaal de mogelijkheid bestaat om op basis van de historische GPS-ritdata een rit 'terug te spoelen' vanaf het moment dat de rit toegewezen is aan de chauffeur tot het moment dat de rit uitgevoerd is. Bij een loosmelding gaat het tot aan het moment dat de loosmelding vastgelegd is. Dit moet voor de Opdrachtgever visueel zichtbaar zijn op een kaart.

5.1.3. Zelf rapporten en tabellen maken

Het callcenter biedt de Opdrachtgever in het Opdrachtgeversportaal toegang tot interactief samen te stellen rapporten en tabellen op basis van de (historische) brondata. Dit ten minste voor de volgende onderdelen:

Vervoerproductie in ritten/kilometers/reizigers, op basis van ten minste de volgende variabelen:

- a. Reizigersgroep
- b. Type vervoer
- c. Gemeente
- d. Periode

Data over de uitvoering en kwaliteit van het vervoer:

- a. Stiptheid (zowel te vroeg als te laat)
- b. Loospercentage
- c. % Niet-data ritten
- d. Inzet duurzaamheid
- e. Feedback van de reiziger uit de app/webapplicatie
- f. Van toepassing zijnde malussen

Data over de uitvoering van het callcenter:

- a. het aantal gesprekken;
- b. de gemiddelde wachttijden;
- c. de gemiddelde gesprekstijden;
- d. aantal keer dat de maximale wachttijd van 120 seconden overschreden is;
- e. aantal en percentage afgebroken gesprekken.

5.2. Rapportage/factuurcontrole vervoer

Het Callcenter rapporteert de realisatie van de vervoerder aan de Opdrachtgever, een onderdeel hiervan zijn de financiën. Het callcenter rapporteert aan de Opdrachtgever de maandvergoeding van de Opdrachtnemer van het vervoer ten behoeve van rechtmatigheid en factuurcontrole. De rapportage wordt na definitieve gunning, gedurende de implementatie nader vastgesteld. Het callcenter geeft een initiële voorzet aan de Opdrachtgever

6. Software voor klachtenregistratie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het faciliteren van software waar alle klachten door een extern klachtenmeldpunt in verwerkt kunnen worden. Alle klachtendossiers worden hierin geregistreerd.

6.1. Eisen ten aanzien van de software voor klachtenregistratie

De Opdrachtgever vereist dat de software voldoet aan en invulling geeft aan de volgende eisen:

- a. Er wordt automatisch een nummer toegekend aan de klacht. Dit is een uniek, random gekozen, nummer waaruit de klager geen volgnummer kan afleiden
- b. De NAW-gegevens van de Reiziger worden opgehaald uit de database van het klantenbeheersysteem en automatisch ingevuld op basis van ingeven van het pasnummer. Op basis daarvan is de betrokken gemeente herkenbaar. Uitzondering hierop is een OV-Flexreiziger.
- c. Een klacht kan worden gekoppeld aan de gemaakte rit. Na het ingeven van een pasnummer of de naam van de Reiziger en de reisdatum worden de gemaakte ritten getoond, waarna deze geselecteerd en aan de klacht gekoppeld kunnen worden. Er kunnen daarbij ook meerdere ritten aan één klacht worden gekoppeld.
- d. Er kan aangegeven worden dat de klacht wordt ingediend namens een Reiziger, en ook aan wie de correspondentie in dat geval moet worden gericht.
- e. Naast een klachtomschrijving in woorden kan een klachtcategorie worden aangegeven. Er kunnen meerdere categorieën per klacht worden toegekend. De klacht categorieën worden gezamenlijk tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gedurende de implementatie vastgelegd. De opdrachtnemer geeft hier een voorzet voor en initieert de afstemming.
- f. Er kan geautomatiseerd een ontvangstbevestiging (een uitgaande brief in Word-formaat) worden gegenereerd en opgeslagen met hierbij automatisch het adres ingevuld. Indien klager niet de Reiziger zelf is maar iemand die namens de klager handelt verschijnt hier het correspondentieadres.

De Opdrachtgever vereist dat de software aan het volgende voldoet ten aanzien van het behandelen en beantwoorden van een klacht:

- a. Het systeem bewaakt de reactietermijn en maakt aan behandelaars duidelijk van welke klachten de termijn binnenkort afloopt.
- b. Een klacht wordt als gegrond of als ongegrond gecategoriseerd.
- c. Een concept afhandelingsbrief kan via de het systeem ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Opdrachtgever. Deze functie kan op verzoek van de Opdrachtgever worden aan- en uitgezet gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

De Opdrachtgever vereist dat de software aan het volgende voldoet ten aanzien van onderstaande algemene eisen:

- a. Gebruikers, uitgezonderd die met alleen leesrechten, kunnen te allen tijde op een apart-tabblad tekstuele opmerkingen kwijt. De ruimte is bedoeld om

aantekeningen vast te leggen met aanvullende informatie over ondernomen stappen.

- b. Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van de informatie in het systeem. De Opdrachtgever is eigenaar van deze gegevens. Deze blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst bewaard bij het callcenter.
- c. Er kunnen Word- of pdf-bestanden worden opgeslagen bij het klachtendossier.
- d. Er wordt een digitaal logboek bijgehouden met mutaties in klachtdossiers. Er moet op een overzichtelijke manier zichtbaar zijn wanneer, wat en door wie in het verleden mutaties in elk dossier zijn gedaan.
- e. De gebruiker kan een export maken van alle actuele gegevens in de database, naar een in Excel leesbaar bestand. De export moet tenminste kunnen worden gebruikt om controles en analyses uit te voeren.
- f. Er kunnen rapportages worden gegenereerd. Dit dient om klachten te analyseren en trends weer te geven. Op een overzichtelijke manier kan het aantal klachten (per gemeente, per klachtcategorie, per klager) worden weergegeven.

De Opdrachtgever vereist dat de software aan het volgende voldoet ten aanzien toegang tot het systeem:

- a. De toegangsrechten kunnen per gebruiker worden ingesteld. Bijvoorbeeld alleen toegang tot klachtendossiers van de inwoners in de eigen gemeente. Er kunnen ook gebruikers worden aangewezen die toegang hebben tot meerdere gemeenten of tot alle klachtdossiers.
- b. Er moeten verschillende autorisatielevels toegepast kunnen worden (te weten: alleen lezen, alleen aannemen van klachten, alleen afhandelen van klachten).
- c. De lijst met gebruikers wordt beheer door de Opdrachtgever, inclusief toegangsrechten en autorisatielevels. Dit is niet van toepassing op accounts van de vervoerder of het callcenter zelf.

7. Monitoring

7.1. Algemeen

- a. Opdrachtgever is bevoegd om -vooraf tijdens het implementatietraject en/of periodiek gedurende de looptijd van de Overeenkomst- controles uit te voeren op de uitgevraagde systemen en processen bij Opdrachtnemer of een demo te vragen van de op te leveren systemen. Opdrachtnemer dient hiertoe de gegevens aan te leveren op de door Opdrachtgever voorgeschreven wijze. Opdrachtgever is bevoegd de verstrekte gegevens te controleren middels een audit op locatie of gesprekken met medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hieraan haar medewerking verlenen en inzicht in haar administratie verstrekken. De gegevens dienen binnen 5 werkdagen nadat deze zijn opgevraagd, te worden verstrekt.
- b. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door Opdrachtnemer in de aanbieding is aangegeven, nadere vragen te stellen, respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten.

7.2. Audit

Op een nader te bepalen moment tussen de definitieve gunning en van de start van de overeenkomst en uiterlijk op 1 mei 2025 vindt er een audit plaats. Het doel van de audit is het vaststellen of de Opdrachtnemer de software en diensten kan leveren volgens eisen en afspraken. Tijdens deze audit wordt ingegaan op details van de systemen en de bijbehorende processen en dient de Opdrachtnemer een demo te geven van alle gevraagde systemen aan de Opdrachtgever.

De opdrachtgever kan een audit gedurende de looptijd van de opdracht herhalen.

8. Financiën

8.1. Vergoeding Opdrachtnemer

8.1.1. Vergoeding

De financiële vergoeding voor de Opdrachtnemer is in meerdere componenten opgebouwd. De vergoeding voor de Opdrachtnemer bestaat uit:

- a. Eenmalig een implementatievergoeding van €150.000
- b. Jaarlijks een vaste vergoeding van €200.000
- c. Bovenop punt b. een vergoeding per gereden rit, deze vergoeding is onderdeel van de inschrijfprijs en bepaalt de Opdrachtnemer zelf, zie inschrijvingsleidraad Callcenter.

8.1.2. Indexering

De tarieven van bovenstaande componenten b en c worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd met de DPI 2015=100 index van het CBS. Er wordt gebruik gemaakt van het algemene indexcijfer (geen afgeleide). De eerste indexatie vindt plaats per 1 januari 2025.

8.1.3. Marketingbudget

De opdrachtgever stelt een marketingbudget beschikbaar van jaarlijks €25.000 ten behoeve van promotie- en marketingactiviteiten voor de Opdrachtgever (zie hoofdstuk 9). Om daadwerkelijk aanspraak te maken op dit marketingbudget dient opdrachtnemer per marketingactiviteit een businesscase op te stellen welke in gezamenlijkheid tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt vastgesteld. De kosten dienen na afloop te worden verantwoord. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken.

8.1.4. Ontwikkelbudget

De opdrachtgever wenst de mogelijkheden te hebben om boven op de aanbestedingsstukken en alle door de inschrijver aangeboden stukken ruimte te hebben om het systeem gedurende de looptijd verder te kunnen ontwikkelen en innoveren. De opdrachtgever faciliteert hierin met een ontwikkelbudget waarop door middel van een businesscase en bijbehorende open prijs calculatie aanspraak gemaakt kan worden.

8.2. Inning en afdracht Reizigersbijdragen

De Opdrachtnemer int de Reizigersbijdragen (zoals beschreven in § 2.7) namens de Opdrachtgever en draagt deze inclusief BTW af aan de Opdrachtgever. De reizigersbijdrage maakt derhalve géén onderdeel uit van de vergoeding aan de Opdrachtnemer. Deze worden maandelijks verrekend met de factuur. Voor de inning van de Reizigersbijdragen gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven. De reizigersbijdragen moeten per gemeente uitgesplitst worden.

De reizigersbijdrage wordt via verschillende kanalen geïnd, zoals eigen app, *RRReis*-app, 9292ov, het callcenter van de Opdrachtnemer en eventueel MaaS-providers. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het innen van de reizigersbijdragen bij derde partijen en het maken van de contractuele afspraken daaromtrent.

8.3. Malusregeling

Te lange gemiddelde wachttijd

Als niet wordt voldaan aan de afgesproken gemiddelde wachttijd per gesprek (paragraaf 4.2.1) dan kan maandelijks een boete worden opgelegd. Voor elke 5 seconden overschrijding van de gemiddelde wachttijd, gemeten over de betreffende maand, bedraagt de boete 300 euro. Bijvoorbeeld: gemiddeld 10 seconden te lange wachttijd in januari = 600 euro boete in januari.

Te veel gegronde klachten

Indien het aantal gegronde klachten per 1.000 ritten meer dan 2 per maand is (d.w.z. 0,2%), wordt een boete van € 300,- per extra gegronde klacht gehanteerd.

Aanvullend aanbod voldoet niet

Als de Opdrachtnemer niet voldoet aan het door hem in de offertefase aangeboden aanvullende aanbod (kwalitatieve gunningcriteria) kan een boete worden opgelegd ter hoogte van 10x de kosten van het betreffende aanbod, ter beoordeling aan de Opdrachtgever, en met een minimum van 5.000 euro per maand. Ook kan de algemene boeteregeling worden aangewend.

Nalatige dienstverlening

Bij een nalatige dienstverlening ten opzichte van de door Opdrachtgever gestelde eisen heeft de Opdrachtgever het recht een algemene boeteregeling in werking te stellen. Dit betekent dat de Opdrachtgever per nalatigheid een boete kan opleggen aan de Opdrachtnemer van maximaal €10.000 per gebrek per maand.

8.4. Facturering

De Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever binnen twee weken na afloop van iedere maand een factuur die voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde voorwaarden. Op de factuur maakt de Opdrachtnemer ten minste onderscheid naar de te ontvangen vergoeding en de te verrekenen reizigersbijdragen (buiten de BTW).

Daarnaast specificeert de Opdrachtnemer de verschillende posten die bij de berekening zijn betrokken in een afzonderlijke bijlage en heeft in ieder geval betrekking op:

- de vaste vergoeding (8.1.1., b);
- de variabele vergoeding (8.1.1., c);
- te verrekenen reizigersbijdragen in de betreffende maand;
 - uitsplitsing van de hiervoor genoemde bedragen naar Opdrachtgever (specifieke gemeenten of de provincie);

De definitieve opzet van de bijlage wordt na gunning vastgesteld.

De Opdrachtgever betaalt de factuur op voorwaarde dat de hoogte ervan door de Opdrachtgever is goedgekeurd.

8.5. Overige specifieke vergoedingen

8.5.1. Koppeling en kosten ICT-systemen

Een koppeling van ICT-systemen vergt goed overleg en wordt in samenspraak georganiseerd. Het vraagt ontwikkel- of inregelwerk aan beide systemen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal voldoen aan TOMP-api en Netex API eisen en eventuele kosten die daarmee gepaard gaan.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor kosten die gemaakt moeten worden door derde partijen voor extra koppelingen, zoals *RRReis*, 9292ov en eventueel andere platforms waarvan klanten gebruikmaken. In samenspraak met opdrachtnemer bepaalt de opdrachtgever of het systeem aangesloten wordt aan aanvullende platformen. Opdrachtnemer dient hieraan volledige medewerking te verlenen en de kosten in alle transparantie en onderbouwd aan de opdrachtgever inzichtelijk temaken.

9. Marketing en communicatie

9.1. Merk en huisstijl

De Opdrachtnemer verzorgt haar dienstverlening onder de productnaam *flexRRReis* met mogelijk de toevoeging 'Flevoland'. Dat betekent dat de Opdrachtnemer zich ook als *flexRRReis* presenteert via alle communicatie-uitingen en -kanalen. Reizigers moeten daarom alle informatie en mogelijkheden van het systeem kunnen vinden via de communicatiekanalen van platform *RRReis*.

9.2. Communicatiekanalen en -middelen

De Opdrachtnemer maakt samen met andere platformdeelnemers gebruik van de communicatiekanalen van *RRReis* en Ervaar het OV (EHOV) (zie paragraaf 9.3).. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige, correcte, up to date informatie via deze communicatiekanalen over *flexRRReis* en relevante marketingactiviteiten en voor de adequate afhandeling van klantreacties. In het marketingoverleg OV Oost stemt de opdrachtnemer marketing activiteiten af en werkt hij waar mogelijk samen aan de promotie van het merk *RRReis* en voert hij gezamenlijke acties/campagnes uit. De opdrachtnemer dient hierbij aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen.

9.3. 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 klantendatabase kan Opdrachtnemer bij de introductie van *flexRRReis* en daarna voor marketingactiviteiten gebruik maken van deze klantendatabase om de dienstverlening onder de aandacht te brengen.

10. Implementatie en overig

10.1. Calamiteitenprotocol

Opdrachtnemer stelt in de implementatiefase een calamiteitenprotocol op waarin SMART is vastgelegd hoe er wordt gehandeld bij incidenten. Ten minste moet hierin zijn opgenomen hoe wordt omgegaan met aanrijdingen, pech onderweg, extreem weer en gewonden. Het calamiteitenprotocol wordt uiterlijk 5 maanden voorafgaand aan de start van de opdracht ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever en niet gewijzigd zonder overleg. Opdrachtgever mag deze ter informatie verspreiden aan betrokkenen zoals Gemeenten, Provincie, klachtencommissie en klanten.

10.2. SROI

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dan ook om 5% van de totale bruto opdrachtsom in het kader van Social Return on Investment (SROI) aan te wenden om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten.

Na gunning zal er tussen de WerkCorporaties (WeCo) van de gemeente deelnemenden gemeenten en de winnaar nader overleg gevoerd worden over de daadwerkelijke invulling van deze SROI-verplichting. De gemeente hanteert voor de invulling van de SROI-verplichting de zogenaamde Bouwblokkenmethode, een voorbeeld van één de gemeenten (Noordoostpolder) is als digitale bijlage beschikbaar gesteld.