

Bijlage 5: Meetplan t.b.v. contractmanagement

Onderdelen Mystery Guest (MG) en inzet Vliegende Brigade (VB)

Concessie Oost-Brabant

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
Aanbod infra kaartverkoop	<i>OV-chipkaart en Distributienetwerk OV-chipkaart.</i>	C8.1 - C8.4 C8.11 - C8.14 Juiste werking oplaadpunten en CICO-apparaten in de bus en op knooppunten.	Jaarlijkse toetsing opgave vervoerder Veldonderzoek ter controle		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Voldoet aan het concessiebesluit, is transparant en actueel. Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketingprojectteam: zowel vervoerder als ROB alsmede provincie.	C9.6, C9.14 - C9.19 Via website, app, en DRIS	Controle op aangeboden reisinformatie via website, en OV app, Controle op aangeboden reisinformatie op DRIS		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie in en op het Materieel: C9.24 - C9.30	Materieelplan bij aanvang concessie Jaarlijkse steekproefcontrole		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie op halten en stations: C9.31 - C9.34	Controle op materieelplan bij aanvang concessie Jaarlijkse steekproefcontrole (inclusief bij aanvang	VB	MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
Materieel	C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger Materieel: Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit uitgerust en functioneren als zodanig.	Toegankelijkheidseisen Bussen: C6.23 - C6.32	Controle van Materieelplan, Jaarlijkse steekproefmeting		MG
Materieel	Het juiste voertuigtype moet op het juiste lijntype ingezet zijn	Toegankelijkheidseisen Bussen: C.26 - C6.28	Controle van Materieelplan, Jaarlijkse steekproefmeting		MG
Uitvoeringskwaliteit	Klachtafhandeling:	Klachtafhandeling: Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd. C9.40	Jaarlijkse Interne controle op werking klachtenprocedure Klachtafhandelingstermijn: MIPOV als indicatie	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Aansluitpunctualiteit	C.4.8	Jaarlijkse controle bij de dienstregeling.	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie bij stremmingen en omleidingen C9.35	Steekproefmeting ad hoc	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam.	Gedrukte informatie. C9.20 - C9.21	Jaarlijkse steekproefmeting		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten	Persoonlijke reisinformatie op informatie- en verkooploketten. C9.22 - C9.23	Jaarlijkse steekproefmeting		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
	Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam				
Materieel	Materieel: Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil	C6.7 C6.53	Steekproefmeting per kwartaal		MG
Materieel	C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger Materieel: Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit uitgerust en functioneren als zodanig.	Huisstijl Materieel: C6.17 - 6.19	Steekproefmeting per kwartaal		MG
Uitvoeringskwaliteit	Exploitatie en uitvoeringskwaliteit: rituitval, en punctualiteit	Gegevens komen uit de ritregistratie. Als percentage van C.4.5 of C4.1.4 gehaald wordt (automatisch te berekenen via dashboard) zou er een signaal moeten komen zodat provincie in kan grijpen.	Basis voor controle is de maandelijkse check via dashboard vervoerder (eigen registratie vervoerder). Via veldwaarneming wordt daar een controle op gezet. Die kan ook dienen voor fine-tuning in het eerste jaar op de haltezones voor aankomst en vertrek, van belang voor punctualiteitsmetingen.		MG
Uitvoeringskwaliteit	Betrouwbaarheid: De ingezette capaciteit is voldoende voor de vraag ernaar. Er blijven geen reizigers achter bij de halte.	C4.18	Steekproefmeting per kwartaal Extra Steekproefmeting ad hoc om te kunnen toetsen op structureel karakter	VB	MG
Uitvoeringskwaliteit	Betrouwbaarheid: [NvI4, vraag 700] Het is niet toegestaan dat een Reiziger meer dan 15 minuten moet	C4.19	Steekproefmeting per kwartaal Met name daar waar klachten van reizigers zijn/ signalen van de	VB	MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
	staan in de Bus tijdens een Rit (met uitzondering van stadsdienst)		vervoerder zijn ad Hoc nader onderzoek		
Uitvoeringskwaliteit	Klantenservice: De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt twee minuten	C9.39	Steekproefsgewijze controle via veldmetingen	VB	
Uitvoeringskwaliteit	<i>Klantenservice overige eisen</i>	C9.36 - C9.40	Steekproefsgewijze metingen of eenmalig bij start concessie (is verantwoordelijkheid van de vervoerder)	VB	

Concessie West-Brabant

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	Toetsing	VB	MG
Betalen en Tarieven	Betaalsysteem Distributienetwerk <i>Juiste werking oplaadpunten en CICO-apparaten in de bus en op knooppunten.</i>	8.1.1 - 8.1.14 8.4.1 - 8.4.4	Jaarlijkse toetsing opgave vervoerder Veldonderzoek ter controle		MG
Reisinformatie	Informatie over het systeem van Gedeelde Mobiliteit Informatie over geplande en ongeplande wijzigingen in de Dienstregeling <i>Voldoet aan het concessiebesluit is transparant en actueel. Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketingprojectteam: zowel vervoerder als ROB alsmede provincie.</i>	7.1.1 - 7.1.4 en 7.1.6 – 7.1.8 7.2.1 - 7.2.3 en 7.2.5 - 7.2.6 7.2.1 en 7.2.5	Controle op aangeboden reisinformatie via website en reisplanners Veldonderzoek ter controle Controle op aangeboden reisinformatie op DRIS		MG MG
Reisinformatie	Informatie in en op Voertuigen <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>	7.5.1 – 7.5.9 7.5.5	Materieelplan bij aanvang concessie Veldonderzoek ter controle		MG
Reisinformatie	Informatie op Haltes <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>	7.4.1 – 7.4.7	Materieelplan bij aanvang concessie Veldonderzoek ter controle	VB	MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	Toetsing	VB	MG
Materieel	Toegankelijkheid Comfort en netheid van het Materieel <i>Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit uitgerust en functioneren als zodanig.</i>	4.4.1 – 4.4.10 4.6.1 - 4.6.6	Materieelplan bij aanvang concessie Veldonderzoek ter controle		MG
Vervoerkundige eisen	Directlijnen Brabantliners Ontsluitende lijnen <i>Het juiste voertuigtype moet op het juiste lijntype ingezet zijn</i>	3.2.6 3.2.12 3.2.24	Veldonderzoek ter controle		MG
Materieel	Algemene eisen aan het materieel <i>Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil</i>	4.1.13	Steekproefmeting ad hoc	VB	
Materieel	Uiterlijk van het Materieel en reclame <i>De Concessiehouder voert het Materieel uit conform de Bravo Brandguide</i>	4.5.1 - 4.5.6	Veldonderzoek ter controle		MG
Consumenten- bescherming en reizigersinspraak	Klantenservice en klachtenafhandeling <i>Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd.</i>	13.1.1 - 13.1.2	Steekproefmeting ad hoc	VB	

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	Toetsing	VB	MG
Uitvoeringskwaliteit	Aansluitpunctualiteit	5.3.4 - 5.3.6	Steekproefmeting ad hoc	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Afwijkingen van de Dienstregeling <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>	5.4.1 - 5.4.3	Steekproefmeting ad hoc	VB	
Reisinformatie	Digitale informatie <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam.</i>	7.3.1, 7.3.3	Veldonderzoek ter controle		MG
Reisinformatie	Informatiepunten <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>	7.6.1 - 7.6.3	Veldonderzoek ter controle		MG
Uitvoeringskwaliteit	Rituitval <i>De Concessiehouder spant zich maximaal in om Rituitval te voorkomen en om wanneer een Rit onverhoopt toch uitvalt de overlast voor Reizigers te minimaliseren door Reizigers snel een goed reisalternatief te bieden</i>	5.2.2 - 5.2.4	Veldonderzoek ter controle		MG
Uitvoeringskwaliteit	Punctualiteit en aansluitingen	5.3.1 - 5.3.3	Veldonderzoek ter controle		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	Toetsing	VB	MG
	<i>Bij betrouwbaarheid gaat het niet alleen om de vraag of een Rit wordt uitgevoerd, maar ook om de vraag of een Rit op tijd en zeker niet te vroeg vertrekt en, om Aansluitingen te kunnen halen, op tijd aankomt.</i>				
Uitvoeringskwaliteit	Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans <i>De geboden capaciteit is voldoende om reizigers comfortabel te vervoeren waarbij zij op vrijwel alle Trajecten kunnen zitten. Er blijven geen reizigers achter bij de halte.</i>	5.1.1 – 5.1.10	Veldonderzoek ter controle Steekproefmeting ad hoc	VB	MG

Concessie Zuidoost Brabant

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
Aanbod infra kaartverkoop	OV-chipkaart en Distributienetwerk OV-chipkaart.	C8.1 - C8.4 C8.12 - C8.15 Juiste werking oplaadpunten en CICO-apparaten in de bus en op knooppunten.	Jaarlijkse toetsing opgave vervoerder Veldonderzoek ter controle		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Voldoet aan het concessiebesluit is transparant en actueel. Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketingprojectteam: zowel vervoerder als ROB alsmede provincie.	C9.6 C9.14 - C9.17 C9.19 Via website, app, en DRIS	Controle op aangeboden reisinformatie via website, en OV app, Controle op aangeboden reisinformatie op DRIS		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie in en op het Materieel: C9.27 - C9.34	Materieelplan bij aanvang concessie Jaarlijkse steekproefcontrole		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie op halten en stations: C9.31-9.34	Controle op materieelplan bij aanvang concessie Jaarlijkse steekproefcontrole (inclusief bij aanvang	VB	MG
Materieel	C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger Materieel: Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit	Toegankelijkheidseisen Bussen: C6.33 - C6.39	Controle van Materieelplan, Jaarlijkse steekproefmeting		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
	uitgerust en functioneren als zodanig.				
Materieel	Het juiste voertuigtype moet op het juiste lijntype ingezet zijn	Toegankelijkheidseisen Bussen: C3.5 - C3.6	Controle van Materieelplan, Jaarlijkse steekproefmeting		MG
Uitvoeringskwaliteit	Klachtafhandeling:	Klachtafhandeling: Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd. C9.46	Jaarlijkse Interne controle op werking klachtenprocedure Klachtafhandelingstermijn: MIPOV als indicatie	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Aansluitpunctualiteit	C.4.8	Jaarlijkse controle bij de dienstregeling. Is MIPOV-rapportage aansluitpunctualiteit voldoende? Moet blijken uit dashboard. Als dit onvoldoende informatie biedt ook in het veld meten.	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie bij stremmingen en omleidingen C9.41	Steekproefmeting ad hoc	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten	Gedrukte informatie. C9.21, C9.22	Jaarlijkse steekproefmeting		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
	Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam.				
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Persoonlijke reisinformatie op informatie- en verkooploketten. C9.22-C9.23	Jaarlijkse steekproefmeting		MG
Materieel	Materieel: Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil	C6.7 C6.53	Steekproefmeting per kwartaal		MG
Materieel	C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger Materieel: Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit uitgerust en functioneren als zodanig.	Huisstijl Materieel: C6.17 - C6.23	Steekproefmeting per kwartaal		MG
Uitvoeringskwaliteit	Exploitatie en uitvoeringskwaliteit: rituitval, en punctualiteit	Gegevens komen uit de ritregistratie. Als percentage van C4.5 of C4.14 gehaald wordt (automatisch te berekenen via dashboard) zou er een signaal moeten komen zodat provincie in kan grijpen.	Basis voor controle is de maandelijkse check via dashboard vervoerder (eigen registratie vervoerder). Via veldwaarneming wordt daar een controlecheck op gezet. Die kan ook dienen voor fine-tuning in het eerste jaar op de haltezones voor aankomst en vertrek, van belang voor punctualiteitsmetingen.		MG
Uitvoeringskwaliteit	Betrouwbaarheid: De ingezette capaciteit is voldoende voor de	C4.18	Steekproefmeting per kwartaal	VB	MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	Toetsing	VB	MG
	vraag ernaar. Er blijven geen reizigers achter bij de halte.		Extra Steekproefmeting ad hoc om te kunnen toetsen op structureel karakter		
Uitvoeringskwaliteit	Betrouwbaarheid: Het is niet toegestaan dat een Reiziger meer dan 15 minuten moet staan in de Bus tijdens een Rit (met uitzondering van stadsdienst)	C4.20	Steekproefmeting per kwartaal Met name daar waar klachten van reizigers zijn/ signalen van de vervoerder zijn ad Hoc nader onderzoek	VB	MG
Uitvoeringskwaliteit	Klachtafhandeling:	Klantenservice is binnen 2 minuten bereikbaar. C9.45	Steekproefsgewijze controle via veldmetingen per kwartaal	VB	
Uitvoeringskwaliteit	<i>Klantenservice overige eisen</i>	C9.42 - C9.44 C9.47	Steekproefsgewijze metingen of eenmalig bij start concessie (is verantwoordelijkheid van de vervoerder)	VB	