

Bijlage 5: Meetplan t.b.v. contractmanagement

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

Concessie Oost-Brabant

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	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.		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		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie in en op het Materieel: C9.24 - C9.30		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie op halten en stations: C9.31 - C9.34	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		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	VB	MG
Materieel	Het juiste voertuigtype moet op het juiste lijntype ingezet zijn	Toegankelijkheidseisen Bussen: C.26 - C6.28		MG
Uitvoeringskwaliteit	Klachtafhandeling:	Klachtafhandeling: Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd. C9.40	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Aansluitpunctualiteit	C.4.8	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie bij stremmingen en omleidingen C9.35	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam.	Gedrukte informatie. C9.20 - C9.21		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Persoonlijke reisinformatie op informatie- en verkooploketten. C9.22 - C9.23		MG
Materieel	Materieel: Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil	C6.7 C6.53		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		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	VB	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.		MG
Uitvoeringskwaliteit	Betrouwbaarheid: De ingezette capaciteit is voldoende voor de vraag ernaar. Er blijven geen reizigers achter bij de halte.	C4.18	VB	MG
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)	C4.19	VB	MG
Uitvoeringskwaliteit	Klantenservice: De maximale wachttijd voor beantwoording van telefoontjes door de klantenservice bedraagt twee minuten	C9.39	VB	
Uitvoeringskwaliteit	<i>Klantenservice overige eisen</i>	C9.36 - C9.40	VB	

Concessie West-Brabant

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	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		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		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		MG
Reisinformatie	Informatie op Haltes <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>	7.4.1 – 7.4.7	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		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	VB	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		MG
Materieel	Algemene eisen aan het materieel <i>Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil</i>	4.1.13	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		MG
Consumenten- bescherming en reizigersinspraak	Klantenservice en klachtenafhandeling <i>Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd.</i>	13.1.1 - 13.1.2	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Aansluitpunctualiteit	5.3.4 - 5.3.6	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Afwijkingen van de Dienstregeling <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>	5.4.1 - 5.4.3	VB	
Reisinformatie	Digitale informatie <i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam.</i>	7.3.1, 7.3.3		MG
Reisinformatie	Informatiepunten	7.6.1 - 7.6.3		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis uit PvE	VB	MG
	<i>Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam</i>			
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		MG
Uitvoeringskwaliteit	Punctualiteit en aansluitingen <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>	5.3.1 - 5.3.3		MG
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	VB	MG

Concessie Zuidoost Brabant

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	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.		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		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie in en op het Materieel: C9.27 - C9.34		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie op halten en stations: C9.31-9.34	VB	MG
Materieel	C6 Materieel: kwaliteit voor de reiziger Materieel: Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit uitgerust en functioneren als zodanig.	Toegankelijkheidseisen Bussen: C6.33 - C6.39		MG
Materieel	Het juiste voertuigtype moet op het juiste lijntype ingezet zijn	Toegankelijkheidseisen Bussen: C3.5 - C3.6		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	VB	MG
Uitvoeringskwaliteit	Klachtafhandeling:	Klachtafhandeling: Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd. C9.46	VB	
Uitvoeringskwaliteit	Aansluitpunctualiteit	C.4.8	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Informatie bij stremmingen en omlleidingen C9.41	VB	
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam.	Gedrukte informatie. C9.21, C9.22		MG
Aanbod reisinformatie	Reisinformatie: Overige aspecten Toetsing valt onder verantwoordelijkheid van het Marketing projectteam	Persoonlijke reisinformatie op informatie- en verkooploketten. C9.22-C9.23		MG
Materieel	Materieel: Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil	C6.7 C6.53		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		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		MG

Onderdeel	Onderwerp	Bestekseis	VB	MG
		dashboard) zou er een signaal moeten komen zodat provincie in kan grijpen.		
Uitvoeringskwaliteit	Betrouwbaarheid: De ingezette capaciteit is voldoende voor de vraag ernaar. Er blijven geen reizigers achter bij de halte.	C4.18	VB	MG
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	VB	MG
Uitvoeringskwaliteit	Klachtenafhandeling:	Klantenservice is binnen 2 minuten bereikbaar. C9.45	VB	
Uitvoeringskwaliteit	<i>Klantenservice overige eisen</i>	C9.42 - C9.44 C9.47	VB	