

Bijlage 16 Werkprocessen Taxivervoer

Opdrachtgever hecht er waarde aan om op voorhand een aantal zaken rondom de verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer helder aan te geven. Om die reden geeft Opdrachtgever onderstaand aan hoe zij de samenwerking met Opdrachtnemer in het Taxivervoer in praktische zin voor zich ziet.

Onderstaande verdeling van taken, werkzaamheden en verantwoordelijkheden kunnen in overleg nog (enigszins) aangepast worden. Verdeling taken en verantwoordelijkheden (niet uitputtend bedoeld):

Taak	Verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer	Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever
Aannemen van Ritaanvragen van Reizigers	x	
Inplannen en dispatchen van een Rit	x	
Voeren van een ritadministratie	x	
Communicatie met Reizigers over de uitvoering van het vervoer	x	
Zorgen voor voldoende beschikbaarheid van, telefonisten, planners, chauffeurs en voertuigen	x	
Juist gebruik BCT's door de chauffeurs	x	
Boekingsdata en statusevents over de uitvoering van het vervoer aanleveren aan de Opdrachtgever (real-time)	x	
Betrokkenheid chauffeurs bij de opdracht	x	
Afhandelen van klachten over de uitvoering van het vervoer	x	
Communicatie met Reizigers over de vervoersindicatie		x
Produceren en toesturen van de Taxipas		x
Beoordelen van nieuwe aanvragen en mutatieverzoeken alsmede het toekennen van reisrechten		x
Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek		x
Incasseren van de eigen bijdragen bij reizigers		x
Communiceren van systeeminformatie (spelregels, reisbudgetten etc.)		x

Werkprocessen:

1. Monitoring van het vervoer

Opdrachtgever maakt gebruik van het dataplatform Acaro voor het monitoren van het Taxivervoer. Werkwijze van Acaro houdt in dat Opdrachtgever in Acaro alle toegekende reisrechten administreert. Het gaat dan specifiek om het reizigersnummer (aangegeven op de Taxipas), geldende vervoersindicaties (o.a. Rolstoelvervoer, voorin, looprek, begeleiding etc.), de omvang van het toegekende reisbudget, de periode waarvoor de Reiziger toegang heeft gekregen tot het Taxivervoer en eventuele persoonlijke en algemene puntbestemmingen die voor de betreffende Reiziger van toepassing zijn.

Via de API kan Opdrachtnemer elke Ritboeking toetsen aan deze variabelen en vooraf vaststellen of de te boeken Rit voor bekostiging in aanmerking komt. Tijdens de uitvoering van het vervoer communiceert Opdrachtnemer via de BCT's de uitvoeringsdata real-time en zonder tussenkomst van

de eigen ICT-omgeving (agendapakket etc.) aan de Opdrachtgever. Daarmee heeft de Opdrachtgever altijd real-time en exact in beeld hoe het vervoer is gepland en wordt/is uitgevoerd. Het is aan de Opdrachtnemer om er voor te zorgen dat alle data juist en compleet geleverd wordt. Daaronder wordt ook begrepen het loggen van statusevents op het moment en de plek dat het statusevent zich voordoet.

Een belangrijke KPI voor de Opdrachtgever is de stiptheid waarmee het vervoer wordt uitgevoerd. Die stiptheid wordt ook bepaald aan de hand van de door de chauffeur te loggen in- en uitstapevents. Het contractbeheer (en de berekening van bonussen en malussen) is derhalve voor een belangrijk deel gebaseerd op het juist gebruik van de BCT door de chauffeur. Het gebruik van de BCT door de chauffeur is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Zie er dus op toe dat de chauffeurs de BCT goed gebruiken en daadwerkelijk alle statusevents loggen op de juiste plek en op het juiste moment.

Opdrachtnemer krijgt een eigen inlog in Acaro. Opdrachtnemer kan hier alle door hem geboekte ritten met hun actuele status zien. Die status wordt steeds (real-time) bijgewerkt aan de hand van de door de opdrachtnemer aan te leveren data. Opdrachtnemer kan binnen Acaro zien of en welke vergoeding de Opdrachtgever beschikbaar stelt voor de Ritten die de Opdrachtnemer uitvoert en kan hiervan ook een uitdraai (in Excel) maken.

2. Facturatie

De Opdrachtnemer stuurt maandelijks achteraf binnen 5 werkdagen na afloop van de factuurperiode een factuur voor het uitgevoerde vervoer. Uitgangspunt voor Opdrachtgever is dat de vergoeding die de Opdrachtnemer in rekening brengt voor het uitgevoerde vervoer, aansluit bij de informatie die hierover in Acaro staat.

De Opdrachtgever controleert de factuur die de Opdrachtnemer instuurt. De data rond de geplande ritten en de door de chauffeurs gelogde statusevents (in – en uitstap van Reizigers) spelen hierin een belangrijke rol. Een juiste en complete logging van alle statusevents door de chauffeurs is derhalve van groot belang.

Indien de Opdrachtgever het niet eens is met de factuur, geeft Opdrachtgever dat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer aan. Notificatie via de mail is daarvoor voldoende. In geval van een dispuut over de factuur mag Opdrachtnemer dat deel van de factuur dat geen onderdeel is van het dispuut in rekening brengen. Daarvoor dient Opdrachtnemer de originele factuur te crediteren en een nieuwe factuur te sturen ter hoogte van het bedrag dat buiten het factuurdispuut staat. Na afhandeling van het dispuut kan Opdrachtnemer een factuur sturen voor een eventueel alsnog af te rekenen deel van de dienstverlening. Streven van Opdrachtgever is om een dispuut op zo kort mogelijke termijn af te ronden.