



**PROGRAMMA VAN EISEN**

**BIJLAGE 1**

**EUROPESE AANBESTEDING**

**CONTRACTMANAGEMENT BUREAU  
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028**

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

Inhoud

1. INLEIDING .....	3 -
1.1. Algemeen .....	3 -
1.2. Taakomschrijving .....	3 -
2. EISEN AAN DE UITVOERING .....	4 -
2.1. Aanspreekpunt en overleg .....	4 -
2.1.1 Fungeren als aanspreekpunt .....	4 -
2.1.2 Overleg .....	4 -
2.2. Beheer-, bewakings- en administratietaken .....	5 -
2.2.1 Beheer- en bewakingstaken .....	5 -
2.2.2 Financiële zaken .....	5 -
2.2.3 Vervoerspas Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer .....	6 -
2.2.4 Calamiteiten in het vervoer .....	7 -
2.2.5 Loosmeldingen .....	7 -
2.2.6 Dagelijkse aansturing specifiek voor het Leerlingenvervoer .....	8 -
2.3. Rapportages en adviesstukken .....	9 -
2.4. Analyse en onderzoekstaken .....	11 -
2.4.1 Datatool .....	11 -
2.4.2 Reizigerstevredenheid .....	12 -
2.5. Klachtenbeheer .....	13 -
2.6. Communicatie .....	14 -
2.7. Overige uitvoeringsvoorwaarden .....	15 -
2.7.1 Evaluatie van de prestaties Contractmanagement bureau .....	15 -

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

## **1. INLEIDING**

### **1.1. Algemeen**

Voor u ligt het Programma van Eisen “Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Contractmanagement Bureau”. In dit Programma van Eisen is de opdracht gedetailleerd en specifiek omschreven. Waar CMB staat, wordt het Contractmanagement Bureau bedoeld, oftewel de Opdrachtnemer. In de Aanbestedingsleidraad, staat het doel, de omvang en de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de Inschrijvers en Inschrijvingen moeten voldoen. Daarnaast wordt u geacht kennis te nemen van de aanbestedingsdocumenten voor het vervoer van Regiotaxi Utrecht (TenderNednr. 417223 “Regiotaxi Utrecht 2024 – 2028”).

### **1.2. Taakomschrijving**

Het contractmanagement omvat:

- Dagelijks management van de Vervoersovereenkomsten Regiotaxi Utrecht zodat de Vervoerders kwalitatief hoogwaardig Vervoer leveren voor de Reizigers;
- Het controleren en monitoren van:
  - De door de Vervoerders gerealiseerde kwaliteit en volumes van het Vervoer en de facturatie;
  - De wijze waarop de Vervoerders zich houden aan de aan hen gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten;
  - De wijze waarop de Vervoerders zich houden aan de dienstverlening die ze in hun offerte hebben aangeboden.
  - De reizigerstevredenheid.
- Het rapporteren aan en adviseren van Programmamanager en Opdrachtgever.

De belangrijkste taken hierbij zijn:

1. Aanspreekpunt en overleg:  
Het fungeren als eerste aanspreekpunt voor Programmamanager, Vervoerder(s). Het fungeren als eerste aanspreekpunt voor overige partijen die een rol hebben bij het vervoer en/of contractmanagement en het initiëren en uitvoeren van overleg;
2. Beheertaken, bewakingstaken en administratietaken:  
Factuurcontrole en het toezien op naleving van de eisen uit het Programma van Eisen Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer en het Programma van Eisen Leerlingenvervoer voor een goede uitvoeringskwaliteit, klachtafhandeling en data-analyses;
3. Advisering en het vervaardigen van rapportages waaronder, maar niet uitsluitend: het jaarplan, managementrapportages, financiële rapportages zoals begroting, jaarverwachtingen, jaarverslag en rapportages over de klachtenadministratie.

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

4. Analyse en onderzoekstaken: Het analyseren van data, (laten) meten van de reizigerstevredenheid en het doen van verder en/of ander in het Kader van Regiotaxi Utrecht relevant onderzoek;
5. Klachtenbeheer: Het fungeren als Klachtenmeldpunt, ontwikkelen van een klachtenprocedure, het voeren van de klachtenadministratie (inrichting Klachtverwerkingssysteem) en het toezien op de juiste afhandeling van de klachten, analyses m.b.t. de uitvoering van het Vervoer aan de hand van de ingediende klachten etc.;
6. Zorgdragen voor een adequate communicatie omtrent het Vervoer per Regiotaxi Utrecht. Het gaat om het zorgdragen voor een goede communicatie met Reizigers o.a. via de website, voorlichtingsmateriaal, nieuwsbrieven, controle op de stijlwijzer en bijvoorbeeld het opstellen van pers- en-nieuwsberichten namens Programmamanager.

Deze 6 taken worden hieronder gespecificeerd in uitvoeringseisen.

## **2. EISEN AAN DE UITVOERING**

### **2.1. Aanspreekpunt en overleg**

#### **2.1.1 Fungeren als aanspreekpunt**

1. Het CMB is het eerste aanspreekpunt voor:
  - De Programmamanager en Opdrachtgever;
  - De Vervoerder(s);
2. Alle vragen worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur per mail/telefonisch beantwoord. Bij vragen vanuit de Opdrachtgever, waarvoor expertise van het CMB noodzakelijk is, stemt het CMB de beantwoording af met de Programmamanager.
3. Het CMB moet in geval van calamiteiten op de openingstijden van Regiotaxi Utrecht bereikbaar zijn voor Vervoerder(s) en Programmamanager.

#### **2.1.2 Overleg**

4. Het CMB heeft elke maand overleg met de Programmamanager Regiotaxi. Doel van dit overleg is het bespreken van de kwalitatieve en kwantitatieve informatie van de uitvoering van het Vervoer.
5. Elk kwartaal rapporteert de programmamanager aan het bestuur. Het CMB levert 3 weken voor dit overleg input aan voor deze rapportages. Het CMB ondersteunt de programmamanager met het tijdig aanleveren van data voor input voor bestuurlijke stukken.
6. Het CMB neemt deel aan:
  - De overleggen van het ambtelijk kernteam (1x per maand)
  - De Stuurgroep (op uitnodiging)
  - De overleggen LLV en Jeugdhulpvervoer (1x per 2 maanden)
  - Incidentele overleggen op aanvraag van de Programmamanager

## PROGRAMMA VAN EISEN

### REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau

7. Het CMB heeft minimaal 1x per maand met de Vervoerder(s) een overleg over de uitvoering van de Vervoersovereenkomsten. In de implementatiefase (dus: tot aan de momenten waarop resp. Regiotaxi dan wel Leerlingenvervoer starten) is de frequentie van overleg hoger. Het CMB maakt verslag van deze overleggen.
8. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige afstemming met overige leveranciers.

## 2.2 Beheer-, bewakings- en administratietaken

*Opdrachtgever streeft een hoge mate van reizigerstevredenheid na en eist een strikte uitvoering van de Vervoersovereenkomsten.*

### 2.2.1 Beheer- en bewakingstaken

9. Het CMB ziet toe op een kwalitatieve uitvoering van de Vervoersovereenkomsten, met als resultaat een goede dienstverlening naar de reiziger.  
Bewakingstaken zijn in ieder geval, maar niet uitsluitend:
  - Kwalitatief goed Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer en Leerlingenvervoer en Jeugdhulpvervoer ten gunste van de Reizigers.
  - Continuïteitsborging van de vervoersdiensten.
  - Een hoge mate van reizigerstevredenheid. Controle op kwalitatieve en kwantitatieve gegevens, zoals stiptheid, omrijtijd, aantal personen in voertuig etc.
  - De uitvoering van de Maatschappelijk Verantwoorde Inkoop (MVI) van het vervoer op het gebied van duurzaamheid en SROI.
10. Het CMB geeft invulling aan de dagelijkse aansturing van de Vervoerders. Dit betekent dat het CMB er op toeziet dat de Vervoerder(s) uitvoering geven aan de opdracht conform de door Opdrachtgever met hen gesloten Vervoersovereenkomsten.
11. Het CMB informeert de Programmamanager zo snel mogelijk over de geconstateerde verstoring in de nakoming van de Vervoersovereenkomst.

### 2.2.2 Financiële zaken

*Het CMB voert het financieel beheer van Regiotaxi Utrecht uit.*

12. Het CMB verzorgt de factuurcontrole van Vervoer en handelt eventuele factuurafwijkingen tijdig en volledig af, en ziet toe op naleving van de eisen uit het Programma van Eisen Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer en het Programma van Eisen Leerlingenvervoer ten behoeve van een goede uitvoeringskwaliteit, klachtafhandeling en data-analyses (o.a.: onrechtmatig gebruik, loosmeldingen, analyses, etc.). Het CMB houdt hiervoor de administratie bij.
13. Het CMB verstrekt maandelijks een overzicht aan de Programmamanager over de facturen die de gemeenten ontvangen van de Vervoerder.

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

14. Het CMB is verantwoordelijk voor de juiste afrekening van de bonus/malus regeling met de Vervoerder(s) (Bijlage 20 Vervoer Regiotaxi Utrecht 2024-2028)

**Kostenbewaking**

15. Het CMB bewaakt de uitputting van de begrote budgetten van Programmamanager voor de uitvoering van Regiotaxi Utrecht en signaleert en informeert Programmamanager binnen 3 weken na afloop van elk kwartaal.

**Facturatie kosten contractmanagement**

16. Het CMB brengt maandelijks de kosten voor de uitvoering van het contractmanagement in rekening bij elke deelnemende gemeente en provincie Utrecht, op basis van een verdeelsleutel.
17. Programmamanager stelt na gunning in overleg met het CMB een format voor deze facturatie op.

**2.2.3 Vervoerspas Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer**

18. Het CMB is verantwoordelijk voor alle afhandeling m.b.t. vervoerpassen (en kan daarvoor een externe partij contracteren).
19. Het CMB is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een registratiesysteem van de vervoerpassen waar Opdrachtgever toegang toe heeft.
20. Alle Wmo-reizigers zijn in het bezit van een geldige Wmo-Vervoerspas. Deze passen worden aangevraagd door de gemeente en geleverd door een door het CMB daarvoor aangewezen partij. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een Wmo-Vervoerspas.
21. Bij verlies- en of diefstal dient een nieuwe pas verstrekt te worden aan de Wmo-reiziger. De kosten daarvan, zijn voor rekening van de Wmo-reiziger. Het CMB is verantwoordelijk voor het innen en de administratieve afwerking richting Wmo-reiziger. Een Wmo-reiziger mag zonder Wmo-vervoerspas niet reizen.
22. Voor OV-Vangnetreizigers is een Vervoerspas niet verplicht maar wel gewenst uit efficiencyoverwegingen. OV-Vangnetreizigers kunnen deze pas aanvragen bij het CMB. Dit bureau is ook verantwoordelijk voor het innen van de eenmalige bijdrage (door provincie Utrecht vast te stellen) en de administratieve afwerking richting de OV-Vangnetreiziger. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een OV-Vangnetvervoerspas.

## **PROGRAMMA VAN EISEN**

### **REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

23. De Vervoerpas van Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers is voorzien van het Regiotaxi Utrecht-logo, naam Reiziger, pasnummer, telefoonnummer ritreservering en telefoonnummer klachtenmeldpunt (nummers per perceel voor ritreservering. De Vervoerspas wordt gebruikt voor de registratie en vastlegging van de rit- en Reizigersgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit.
24. Tijdens de implementatie waarborgen het CMB en de Vervoerder door overleg en testen dat de uitgegeven passen compatibel zijn met hun uitleessysteem.
25. Als onderdeel van de implementatie krijgen alle actieve pashouders een nieuwe Vervoerspas en mailpack toegestuurd waarbij het CMB de uitvoering verzorgt, in afstemming met de Programmamanager. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

#### **2.2.4 Calamiteiten in het vervoer**

26. Na Gunning stelt het CMB in afstemming met Vervoerders en Programmamanager een Calamiteitenprotocol op.
27. In geval van een melding van een calamiteit door een Vervoerder, stelt het CMB op basis van het Calamiteitenprotocol vast of hoe de uitvoering van Regiotaxi Utrecht wordt voortgezet. Een vervoerder mag alleen na overleg met het CMB het Vervoer gedeeltelijk of volledig stilleggen (volledige stop).
28. Het CMB adviseert op basis van het Calamiteitenprotocol de Programmamanager over aanpassen van marges rondom stiptheid en omrijden. De Programmamanager besluit over het incidenteel aanpassen van de marges.

#### **2.2.5 Loosmeldingen**

29. Zodra een Reiziger vaker dan 3x per maand (en vaker dan 6 keer per 3 maanden) een Loosmeldingen veroorzaakt, neemt het CMB contact op met deze Reiziger om dit te bespreken.
30. Bij een nieuwe Loosmelding binnen 2 maanden na dit contact, stuurt het CMB Reiziger een waarschuwingsbrief.
31. Indien een Reiziger daarna nog frequent (meer dan 3 x per maand of vaker dan 6 keer per 3 maanden) Loosmeldingen veroorzaakt, wordt in overleg met de Programmamanager de pas geblokkeerd en mag de Reiziger 1 maand niet reizen. Het CMB levert Programmamanager een maandelijks rapportage omtrent Loosmeldingen en acties van het CMB.

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

**2.2.6 Dagelijkse aansturing specifiek voor het Leerlingenvervoer**

**Voorafgaand aan ieder schooljaar**

*Programmamanager verstrekt uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de leerlingenlijsten aan het CMB.*

32. Het CMB geeft in ieder geval leerlingenlijsten voor alle betreffende gemeenten door aan Vervoerder(s) en houdt regie over:

- Aanvang en eindtijden scholen;
- Per leerling;
  - NAW, eventuele afwijkende school;
  - Verschillende adressen op verschillende dagen;
  - Contactgegevens ouders/verzorgers;
  - Indicaties;
  - Bijzonderheden van leerling/ophaallocatie;
  - Reisdagen.

33. De Vervoerder verstrekt het CMB uiterlijk vier weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) ritplanning.

Het CMB toetst deze ritplanning op:

- Toepassing van het Programma van eisen voor Regiotaxi vervoer;
- Volledigheid;
- Een correcte ritindeling (aantal kinderen in voertuig en reistijd).

*De Vervoerder informeert de ouders/verzorgers van de Leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar per email over relevante kenmerken van de geplande ritten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde Ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.*

34. De Vervoerder(s) maakt in overleg met het CMB en Programmamanager een informatiefolder waarin onder andere de spelregels van het Leerlingenvervoer en contactgegevens worden opgenomen. CMB controleert vervaardigen folder conform PvE en verspreiding folder onder alle ouders en scholen.



**Gedurende het schooljaar**

*Indien tijdens de loop van het schooljaar een nieuwe leerling wordt aangemeld voor LLV of een mutatie plaatsvindt, meldt de desbetreffende gemeente deze aan bij de Vervoerder en meldt dit gelijktijdig bij het CMB.*

*De Vervoerder verwerkt deze mutatie in de ritplanning en stuurt de ritplanning binnen 1 dag na mutatie voor goedkeuring naar het CMB.*

35. Het CMB beoordeelt de ritplanning binnen 24 uur op basis van de uitvoeringseisen van de Vervoersopdracht.
36. Het CMB controleert of de Leerling zo snel mogelijk start met vervoer, maar uiterlijk binnen 3 werkdagen.

*Gedurende het schooljaar informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via (Whats)App bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of Chauffeur.*

37. Het CMB controleert 2 maal per jaar via een representatieve steekproef of de voertuigen van de Vervoerders voldoen aan de gestelde eisen. Een exacte lijst van controlepunten wordt in overleg tussen de Programmamanager en het CMB opgesteld tijdens de implementatie.
38. Bij calamiteiten neemt de Vervoerder zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers/school/jeugdhulplocatie) en meldt dit aan het CMB. Het CMB handelt volgens het in de implementatie op te stellen calamiteitenprotocol en registreert de melding.

**2.3. Rapportages en adviesstukken**

39. Het CMB is verantwoordelijk voor het maken van rapportages middels een datatool inzake de verschillende soorten vervoer op zowel kwalitatief als kwantitatieve gronden.
40. Het CMB vervaardigt de volgende rapportages en adviesstukken:
  - Het jaarplan (1x per jaar);
  - Halfjaarrapportages (2x per jaar);
  - Financiële rapportages: begroting (1x per jaar);
  - Jaarverwachtingen (geld/reizigers/ontwikkelingen brandstofprijs/arbeidsmarkt chauffeurs) (1x per jaar);
  - Jaarverslag (1x per jaar);
  - Rapportages over loosmeldingen en klachten (12 x per jaar).Het vervoer is in 5 percelen verdeeld. Rapportages worden aangeleverd per perceel met een splitsing van de verschillende soorten vervoer.

## PROGRAMMA VAN EISEN

### REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau

41. Het CMB stelt minimaal elk halfjaar met de Programmamanager een halfjaarrapportage op van de diverse vervoersvormen, voorzien van toelichting en eventuele adviezen richting Programmamanager. De managementrapportage bevat uitgesplitst naar verschillende vervoervormen en perceel/gemeente in ieder geval, maar niet uitsluitend:
- Ritaantallen;
  - Stiptheid;
  - Aantal personen;
  - Reizigerscategorie;
  - Indicaties;
  - Informatie over de terugbelservice;
  - Boekingsmethode;
  - Hulpmiddelen;
  - Informatie over het spreiden van ritten en de klachten;
  - Terugbelservice;
  - Aantal leerlingen in voertuig;
  - Reistijd in voertuig;
  - Aantal reizigers per rit.

*Na gunning wordt in overleg met Programmamanager de exacte lijst samengesteld.*

*De opzet van de rapportages wordt tijdens de implementatie vastgesteld. Gedurende de looptijd kan er behoefte zijn aan een uitbreiding van de beschikbaar gestelde rapportages.*

42. Het CMB stelt jaarlijks samen met de Programmamanager een jaarplan op.
43. Het CMB geeft gevraagd en ongevraagd advies aan Programmamanager en Vervoerders. Dit op basis van uw aanbod van gunningscriteria 3 of op basis van een nadere opdracht onder deze overeenkomst.
44. De Programmamanager heeft namens de Opdrachtgever de mogelijkheid om aanvullende consultancydiensten af te roepen bij het CMB. Voor deze diensten wordt voorafgaande een offerte opgevraagd. Het CMB brengt offerte uit binnen de randvoorwaarden (uurtarieven, betalingstermijn, algemene voorwaarden e.d.) van de Overeenkomst. Na akkoord op de offerte worden de diensten conform de overeengekomen voorwaarden schriftelijk in opdracht gegeven.

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

**2.4. Analyse en onderzoekstaken**

**2.4.1 Datatool**

45. Het CMB stelt in samenspraak met de Programmamanager de functionele eisen aan de datatool vast. Dit gebeurt op basis van de eisen die gesteld zijn aan data en beschikbaarheid hiervan zoals opgenomen in de aanbestedingstukken van de Vervoersopdracht, zie bijlage data-protocol Regiotaxi en op basis van de eisen zoals vermeld in dit Programma van eisen.
46. Via de Datatool dienen Vervoerder, CMB, Programmamanager en Opdrachtgever kennis te kunnen nemen van de actuele en historische ritplanning. De daadwerkelijke in- en uitstaptijden, de route.
47. Het CMB is verantwoordelijk voor de keuze van deze Datatool.  
Opdrachtgever eist een deugdelijke koppeling voor input van data vanuit de Vervoerder(s) en Gemeenten en een koppeling met het plansysteem van de Vervoerder(s).
48. Het CMB is verantwoordelijk voor het onderhoud van de software.
49. Het CMB is verantwoordelijk voor een passend niveau van informatiebeveiliging. Dit betreft beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de data in de beschikbaar gestelde software en de veiligheid van verbindingen voor dataoverdracht (zoals tussen de beschikbare gestelde softwareprogramma's en programma's van Derden).
50. Het CMB geeft training en uitleg aan gebruikers (Gemeenten, provincie Utrecht, Programmamanager, Vervoerders) over de tool en draagt zorg voor een goed toegankelijk systeem.
51. Het CMB is verantwoordelijk voor het implementeren en live houden de datatool waar Programmamanager, elke gemeente en provincie met een real time dashboard toegang tot krijgt. Hierin zijn de volgende types vervoer opgenomen: Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer, leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer. De kosten hiervoor zijn voor rekening van het Contractmanagementbureau. De Opdrachtgever blijft eigenaar van de data.
52. Het CMB stelt in samenspraak met de Programmamanager en op basis van beide Programma's van eisen het data-protocol vast.
53. Voor kwaliteitsbewaking voert het CMB continu data-analyses uit. Analyses ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de Vervoerder worden doorlopend uitgevoerd. Ook vindt er een analyse van de ingediende klachten plaats. Vragen van individuele gemeenten en/of de provincie Utrecht met betrekking tot Regiotaxi Utrecht worden ook door het CMB uitgezocht en afgehandeld.

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

54. Het CMB, Vervoerder en Opdrachtgever sluiten voor het verstrekken, het beheer en de bewerking van data verwerkersovereenkomsten.

#### **2.4.2 Reizigerstevredenheid**

*Opdrachtgever vindt reizigerstevredenheid belangrijk en wil hier actief op monitoren en sturen. Hieronder leest u voor de verschillende Vervoersonderdelen welke onderzoeken in het kader van de reizigerstevredenheid door het CMB moeten worden uitgevoerd en wat daarin van het CMB wordt verwacht.*

55. Het CMB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de reizigerstevredenheidsonderzoeken Regiotaxi Utrecht, de opvolging en het rapporteren.
56. Het CMB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Reizigerstevredenheidsonderzoeken en rapporteert hierover aan Programmamanager.
57. Het CMB voert een keer per half jaar onder de Reizigers een representatief digitaal en/of schriftelijk Reizigerstevredenheidsonderzoek uit. Op in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende onderdelen:
- Op tijd rijden;
  - Snelheid van opnemen van de telefoon;
  - Bejegening door de chauffeur;
  - Kwaliteit voertuigen.
58. CMB voert de bonus-malusregeling (bijlage 20 aanbesteding vervoer) uit n.a.v. uitkomsten Reizigerstevredenheidsonderzoeken.  
Bij de percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de Reizigerstevredenheid dus apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken.
59. Het CMB registreert de gegevens uit de continue meting via de App van de Vervoerder(s). Indien blijkt dat de Reizigerstevredenheid te wensen over laat, treedt het CMB hierover in overleg met de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het CMB aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de Reizigerstevredenheid te verbeteren. Het CMB controleert of Vervoerder zich aan het verbeterplan houdt.

## 2.5. Klachtenbeheer

*Het CMB is voor Reizigers van Regiotaxi Utrecht het centrale meldpunt voor klachten. Voor zowel het Wmo vervoer, OV-vangnet en het LLV en jeugdhulpvervoer.*

60. Het CMB is verantwoordelijk voor een correcte aanname van klachten over de opdracht vervoer regiotaxi Utrecht 2024-2028 het doorzetten van klachten naar de betreffende partij (Vervoerder/gemeenten/provincie), de klachtregistratie/-administratie en het toezien op een juiste afhandeling van klachten.  
*Reizigers moeten hun klachten per telefoon, per app, via de website en e-mail kunnen indienen.*
61. Het CMB wijst een klacht zo snel mogelijk toe aan de afhandelende partij, Vervoerder of Opdrachtgever, maar uiterlijk binnen 1 werkdag.
62. Het CMB stuurt Reizigers een bevestiging binnen 1 werkdag na melding van hun klacht via website of mail, een mail dat hun klacht is ontvangen en binnen 10 werkdagen zal worden beantwoord.
63. Het CMB fiatteert alle klachtafhandelingen alvorens deze verstuurd mogen worden.
64. Het CMB initieert een driehoeksoverleg naar gelang de aard van de klacht of als er sprake van een zwaardere klacht is, met het CMB, partij waar de klacht betrekking op heeft (Opdrachtgever/Vervoerder) en indiener van de klacht.
65. Het CMB stelt in afstemming met de Vervoerders van de 5 vervoerspercelen één klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht op (zie bijlage 22, concept klachtenprocedure).
66. Het CMB draagt zorg dat klachten inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever, Vervoerder, Programmamanager via de op te stellen datatool.
67. Indien in eerste aanleg een klacht door de Vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht is afgehandeld, wordt getracht het geschil in der minne te schikken. De maximale termijn hiervoor is drie weken. Het CMB monitort en registreert of binnen deze 3 weken (of per brief, of per email) en op welke wijze het geschil is afgedaan.
68. Telefonisch moeten klachten gemeld kunnen worden bij het CMB op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.
69. Het CMB beantwoordt 80% van de calls binnen 60 seconden. Op het moment dat de wachttijd langer is 90 seconden, biedt het CMB de reiziger aan om teruggebeld te worden.

## PROGRAMMA VAN EISEN

### REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau

*Opdrachtgever stelt hiervoor een apart telefoonnummer voor het Wmo-vervoer en OV-vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds beschikbaar.*

70. Het CMB controleert met een representatieve steekproef de kwaliteit van de afhandeling van de klachten en controleert de tijdigheid van de afhandeling van klachten van reizigers en rapporteert dit binnen 3 weken na het einde van elk kwartaal aan de Programmamanager.
71. Het CMB stelt voor deze taken in overleg met Programmamanager en Vervoerder(s) een klachtenprocedure op en zorgt voor een Klachtverwerkingssysteem dat voor geautoriseerde partijen (Gemeenten, provincie Utrecht, Programmamanager, Vervoerders) toegankelijk is. Deze wordt tijdens de implementatie door de programmamanager vastgesteld.
72. Wanneer klachten door de Vervoerder niet conform de eisen van de Overeenkomst worden afgehandeld, handelt het CMB hierop richting Vervoerder en/of Programmamanager.
73. Het CMB zorgt dat de klachtenrapportage geïntegreerd wordt in de rapportages die gemaakt worden. De Programmamanager krijgt een account waarbij deze real-time inzicht heeft in het aantal klachten, de inhoud van de klachten, de status en de afhandeling.

#### **2.6. Communicatie**

74. Het Contractmanagement Bureau voert de (externe) communicatietaken uit, waaronder, maar niet uitsluitend:
  - Het CMB ontwikkelt en beheert een goed werkende en toegankelijke website Regiotaxi Utrecht (content, vindbaarheid, lay-out, toegankelijkheid volgens de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen – bijlage 3). Er is een centrale website voor regiotaxi Utrecht, waarin per perceel een link opgenomen wordt naar de boekingsapplicatie van de Vervoerder van de 5 vervoerspercelen.
  - Het CMB stemt de lay-out en informatie voor deze website af met Vervoerders en Programmamanager. Tijdens de implementatie wordt vastgesteld welke informatie er op de website beschikbaar is.
  - Het CMB verzorgt de PR van Regiotaxi Utrecht. Dit omvat het opstellen van persberichten en berichtgeving op social media. Het CMB stemt hiertoe af met Vervoerders en Programmamanager.
  - Het CMB bewaakt het gebruik van de huisstijl van Regiotaxi Utrecht door de Vervoerders in al hun communicatiemateriaal.
  - Het CMB ziet toe op een goede onderlinge afstemming tussen Vervoerders op het gebied van communicatie uitingen.

**PROGRAMMA VAN EISEN**  
**REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 Contractmanagement Bureau**

Na gunning bepalen Programmamanager, CMB en Vervoerders via welke route persberichten worden verspreid en bij wie het woordvoerderschap wordt belegd.

## **2.7. Overige uitvoeringsvoorwaarden**

Hieronder volgt een opsomming van overige eisen die worden gesteld aan de uitvoering van het contractmanagement Regiotaxi Utrecht.

- De medewerkers van het CMB die worden ingezet op de opdracht kunnen zich zowel schriftelijk als mondeling uitdrukken in de Nederlandse taal.
- Het CMB is op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 bereikbaar voor het indienen van klachten.
- Het CMB is gedurende de openingstijden van het vervoer bereikbaar voor Programmamanager en Vervoerder(s) voor calamiteiten.
- Het CMB stelt zich in kennis van de (wettelijke) verplichtingen die op Opdrachtgever rusten. Wanneer het CMB handelt namens Opdrachtgever wordt er binnen de kaders van deze (wettelijke) verplichtingen geacteerd.
- Opdrachtgever gaat ervan uit dat gedurende de contractperiode het aanspreekpunt van het CMB voor deze opdracht gelijk blijft.

### **2.7.1 Evaluatie van de prestaties Contractmanagement bureau**

Het CMB en Programmamanager evalueren zo vaak als nodig maar minimaal jaarlijks de door het CMB geleverde prestaties op de volgende punten (niet uitputtend). In de implementatiefase wordt de agenda voor dit overleg gezamenlijk bepaald.

75. In geval van verbeterpunten worden deze opgenomen in het evaluatieverslag. Ten aanzien van verbeterpunten maakt het CMB binnen twee weken na het evaluatiemoment een plan van aanpak. De Programmamanager bepaalt of het plan van aanpak voldoende realistisch, meetbaar, concreet en tijdsgebonden is opgesteld. Dit plan van aanpak wordt na akkoord door het CMB uitgevoerd binnen zes weken en Programmamanager monitort dit.