

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team:

Onderwerp:

Nieuwe DVO PlusOV

Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 4-03-2025
Notanummer	: 2025-105
Datum	: 4-03-2025
Programma	: 08 - Meedoen
Portefeuillehouder	: Wethouder Wijnhoud,
Bijlage(n)	: Bijlage 2. Product Dienstencatalogus vraagafhankelijk vervoer PlusOV Versie 1.0.docx, Bijlage 3. Service Level Agreement PlusOV Vraagafhankelijk vervoer versie 1.0.docx, Bijlage 4. Was wordt lijst bij DVO VAV.docx, Bijlage 5. Was wordt lijst bij de Producten Dienstencatalogus en SLA VAV.docx, Bijlage1. DVO VAV 2025. Deventer.docx

Parafering

24-02-2025: Programmamanager Meedoen (Welzijn, Zorg en Sport)24-02-2025:
Wethouder

Agendering

* 27-02-2025: Teammanager Concernstaf en Adjunct-secretaris

* 26-02-2025: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

4-03-2025

B & W d.d.: 4-03-2025

Besluit

1. De dienstverleningsovereenkomst PlusOV voor het Vraagafhankelijk vervoer aan te gaan, inclusief de Producten Diensten Catalogus (PDC) en Service Level Agreement (SLA)
2. De burgemeester te verzoeken om de programmamanager Meedoen volmacht te verlenen om de DVO VAV voor de gemeente Deventer te ondertekenen

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

De gemeente Deventer neemt deel aan de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV . Deze GR is een samenwerking tussen de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen. PlusOV voert voor deze gemeenten het Wmo- vraagafhankelijke vervoer uit. Voor de gemeenten Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem en Voorst voert PlusOV ook het routegebonden vervoer (RG) uit. Dit zijn het leerlingenvervoer, het WMO-dagbestedingsvervoer en het jeugdwetvervoer.

Op 16 oktober 2024 heeft de gemeenteraad ingestemd met het aangaan van de nieuwe GR PlusOV. Met de start van deze nieuwe GR is het noodzakelijk om nieuwe dienstverleningsovereenkomsten met PlusOV af te sluiten. Het bestuur van PlusOV heeft op 28 november 2024 ingestemd met de inhoud van de nieuwe

dienstverleningsovereenkomsten (DVO). Er is een DVO voor het vraagafhankelijk vervoer (DVO VAV) en voor het routegebondenvervoer (DVO RV). Iedere deelnemer sluit afzonderlijk een DVO af. Voor Deventer is alleen de DVO VAV van toepassing. De DVO heeft een looptijd voor onbepaalde duur. Eventuele beëindiging van de DVO kan uitsluitend op verzoek van de deelnemer en met inachtneming van de voorwaarden die zijn opgenomen in de GR PlusOV.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- * Een deel van de wijzigingen rondom uittreding is vastgelegd in de nieuwe DVO;
- * In de nieuwe GR is een duidelijk onderscheid gemaakt in VAV en RV;
- * De Producten & Dienstencatalogussen en de Service Level Agreements zijn nu opzichzelfstaande documenten;
- * Er komen aparte Verwerkersovereenkomsten. De ontwikkelingen in het domein van privacywetgeving volgen elkaar snel op. Om gelijke tred met de ontwikkelingen te kunnen houden zonder (steeds) nieuwe DVO's te hoeven sluiten, is nu opgenomen dat er aparte Verwerkersovereenkomsten worden opgesteld (en actueel gehouden). PlusOV is verwerkingsverantwoordelijke.

Na vaststelling en ondertekening van de nieuwe DVO's en bijbehorende documenten door alle deelnemers gaat de vernieuwde samenwerking tussen 9 gemeenten en PlusOV van start.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Kwalitatief goed vervoer voor kwetsbare inwoners zodat zij kunnen meedoen in de maatschappij. De missie van PlusOV is 'Mensen prettig, betaalbaar en efficiënt vervoeren wanneer er geen vervoersalternatief is'. Het uitgangspunt is om ook in tijden van schaarste het doelgroepenvervoer beschikbaar te houden voor degenen die dit het hardste nodig hebben om mee te kunnen doen in de maatschappij.

Kader

GR PlusOV

Betrokken partijen en participatie

De nieuwe DVO is opgesteld in overleg met de deelnemende gemeenten en met de afdeling juridische zaken van de gemeente Lochem.

Toelichting op participatiebeleid

N.v.t.

Argumenten voor en tegen

1. Omdat de GR PlusOV is gewijzigd ten opzichte van de GR Basismobiliteit moeten er door de deelnemers nieuwe dienstverleningsovereenkomsten opgesteld en ondertekend worden. De samenwerking met PlusOV is met het ondertekenen van de overeenkomsten geborgd.

2. We gaan een periode tegemoet waarin er actief gestuurd moet worden op kosten en kwaliteit van het doelgroepenvervoer. Dit sturen op kosten en kwaliteit wordt voor een belangrijk deel gevat in de PDC en SLA. Door deze documenten apart vast te stellen kunnen aanpassingen doorgevoerd worden zonder (steeds) nieuwe DVO's te moeten sluiten.

Kanttekening

De publicatie van de nieuwe GR en de start van de DVO's hangen met elkaar samen. Alle 9 gemeenten die samen de GR PlusOV vormen moeten de dienstverleningsovereenkomsten vaststellen om te voorkomen dat er een vacuüm ontstaat tussen het aangaan van de GR PlusOV en de dienstverlening tussen gemeenten en PlusOV. De gemeente Deventer is hiervoor afhankelijk van de colleges van de overige 8 deelnemers. In het bestuur van PlusOV zijn alle gemeenten vertegenwoordigd en hier is al consensus bereikt over de inhoud van de DVO's. De verwachting is dat alle gemeenten de DVO's zullen ondertekenen tijdens de collegevergaderingen op 4 maart 2025.

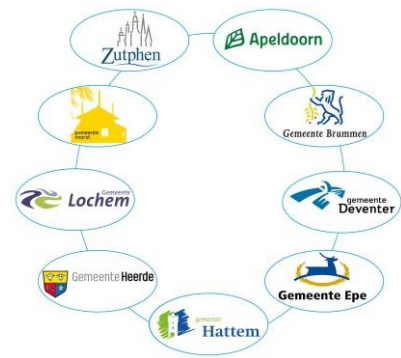
Financiële consequenties en dekking

De vervoers- en organisatiekosten van PlusOV zijn meerjarig in de begroting verwerkt. Het aangaan van nieuwe DVO's heeft geen financiële consequenties

Openbaarmaking en communicatie

Aanpak en uitvoering

Na ondertekening van de nieuwe DVO's en bijbehorende documenten gaat de vernieuwde samenwerking tussen 9 gemeenten en PlusOV van start.



Dienstverleningsovereenkomst PlusOV Vraagafhankelijk Vervoer

de Gemeente Deventer,

ten deze vertegenwoordigd door mevrouw S. van Oijen, programmamanager Meedoen en handelende ter uitvoering van het collegebesluit d.d. 4 maart 2025, gevestigd te Deventer, hierna te noemen: "opdrachtgever"

en

de Gemeenschappelijke Regeling PlusOV,

ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter, de heer G. van den Berg, gevestigd Hanzeweg 8, Postbus 17, 7240 AA te Lochem, hierna te noemen: "opdrachtnemer"

overwegende dat

- De colleges van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattum, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen, waartoe ook opdrachtgever behoort, hebben besloten tot aanpassing van de GR Basismobiliteit. De nieuw gesloten GR draagt de naam GR PlusOV. Hierin wordt de bestaande bedrijfsvoeringsorganisatie in stand gehouden;
- Opdrachtgever werkzaamheden door opdrachtnemer wil laten uitvoeren;
- Partijen in aanvulling op de AVG en de UAVG afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens willen vastleggen;
- Partijen een en ander wensen vast te leggen in deze overeenkomst;

komen het volgende overeen:

Artikel 1 Begrippen

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

Vraagafhankelijk Wmo-vervoer:	Sociaal recreatief vervoer op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
Gemeenschappelijke Regeling (GR)	De Gemeenschappelijke Regeling PlusOV

Artikel 2 Duur van de overeenkomst

- 2.1 Deze overeenkomst vangt aan op 4 maart 2025 en wordt voor onbepaalde tijd gesloten.
- 2.2 Onverminderd het bepaalde in art. 2.1. eindigt deze overeenkomst op de dag waarop de GR ophoudt te bestaan ingevolge artikel 25 van de GR.

Artikel 3 Inhoud dienstverlening

- 3.1. Opdrachtgever verleent opdracht aan opdrachtnemer, die deze opdracht aanvaardt, tot het organiseren, begeleiden en uitvoeren van het in artikel 1 opgenomen vervoer alsmede het verrichten van vervoers- en daaraan gerelateerde diensten in overeenstemming met hetgeen nader is bepaald in de product- en dienstencatalogus.
- 3.2. Uit het oogpunt van kostenbeheersing bij mogelijke uittreding en beëindiging van deze overeenkomst is opdrachtnemer jegens opdrachtgever verplicht de omvang van zijn organisatie, waaronder vaste aanstellingen van personeel, en investeringen ten behoeve van de organisatie beperkt te houden.
- 3.3. Het bepaalde in de artikelen 402, 404, 405 lid 2, 406, 407, 408, 409, 410 en 411 (en 415 tot en met 424) van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek over de overeenkomst van opdracht is niet van toepassing op deze overeenkomst. Tenzij nadrukkelijk hiervan wordt afgeweken, laat deze overeenkomst het bepaalde in overige wetgeving onverlet. In geval van strijdigheid tussen bepalingen in deze overeenkomst en bepalingen in de GR is het bepaalde in de GR van toepassing.
- 3.4. Op deze overeenkomst zijn geen Algemene voorwaarden van toepassing.
- 3.5. Als opdrachtnemer specifieke diensten verricht voor opdrachtgever, waarin deze overeenkomst niet voorziet, geschiedt dit tegen kostprijs.
- 3.6. Opdrachtnemer stelt een producten en dienstencatalogus, alsmede een verwerkersovereenkomst en de service-level agreement op en legt die ter vaststelling voor aan de Deelnemers aan de GR waarmee een dienstverleningsovereenkomst is gesloten voor het uitvoeren van het vraagafhankelijke Wmo-vervoer.

Artikel 4 Kwaliteit dienstverlening

- 4.1. Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever verplicht tot naleving van de kwaliteitsnormen, zoals geformuleerd in de Service Level Agreement PlusOV;
- 4.2. Onverlet artikel 26 GR stelt opdrachtnemer een klachtenregeling vast, waarin wordt vastgelegd hoe wordt omgegaan met klachten van afnemers van de vervoerdiensten. De klachtenregeling behoeft instemming van opdrachtgever en de overige aan de GR deelnemende gemeenten voordat deze wordt vastgesteld.

Artikel 5 Verantwoordelijkheden opdrachtgever

- 5.1. Opdrachtgever is conform artikel 16 GR vergoedingen voor de in artikel 3 bedoelde dienstverlening aan opdrachtnemer verschuldigd, die bestaat uit:
 - a. een vergoeding voor organisatiekosten van opdrachtnemer, zoals kosten van personeel, bestuur, huisvesting, ICT-apparatuur en -diensten etc. en;
 - b. een vergoeding voor exploitatiekosten (het vervoer).
- 5.2. Opdrachtgever:
 - a. stelt beleid inzake de vervoerdiensten vast, waaronder toegang, gebruik, bestemmingen en bekostiging van de vervoerdiensten (indicatiebeleid);
 - b. streeft naar uniforme spelregels en reizigersbijdragen;
 - c. bepaalt het vervoergebied, inclusief puntbestemmingen, voor het vervoer van haar geïndiceerde inwoners;
 - d. levert opdrachtnemer actuele informatie over het toegekende vervoer (individuele voorzieningen);
 - e. levert opdrachtnemer ten behoeve van aanbesteding van het vervoer de te verwachten

- vervoervolumes aan, inclusief een beschrijving van de te verwachten ontwikkeling hiervan gedurende de looptijd van de contracten;
- f. informeert opdrachtnemer tenminste zes maanden vóór invoering over maatregelen indien deze van invloed zijn op het vervoervolume en
 - g. informeert opdrachtnemer over nieuwe c.q. te wijzigen c.q. te beëindigen vervoerinitiatieven binnen zijn gemeentegrenzen, zoals bijv. vervoer door vrijwilligers.
- 5.3 Als een partij signaleert dat jurisprudentie of (voorgenomen) wetswijziging een aanpassing van de uitvoering van deze overeenkomst wenselijk of noodzakelijk maakt of als een beoogde beleidswijziging dit wenselijk of noodzakelijk maakt, informeert de betreffende partij de wederpartij daarover en voeren partijen, overeenkomstig het hierna in artikel 7 bepaalde, overleg over aanpassing van de uitvoering van de overeenkomst inclusief eventuele financiële gevolgen.
- 5.4 Op aanvullingen op en wijzigingen van deze overeenkomst zijn de regels in artikel 4 van de GR PlusOV van toepassing. Aanvullingen en wijzigingen kunnen nooit leiden tot verschillen tussen de DVO's die de verschillende deelnemers aan de GR sluiten met de GR voor de taken zoals aangegeven in artikel 3.1.

Artikel 6 Betaling

- 6.1 Opdrachtgever voldoet de in artikel 5.1 bedoelde vergoedingen conform hetgeen in art. 16 GR is opgenomen.
- 6.2 Een enkele overschrijding van de betalingstermijn vormt geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.
- 6.3 Verrekening met overige betalingsverplichtingen, anders dan de verrekening van betaalde maandelijkse voorschotten zoals bedoeld in art. 16 GR, vindt niet plaats.

Artikel 7 Rapportage & overleg

- 7.1 Opdrachtnemer zal periodiek rapporteren aan opdrachtgevers over uitvoering van deze overeenkomst. De rapporten bevatten tenminste informatie over de geleverde prestatie in de uitvoering van het vervoer, aantal en aard van de ontvangen klachten alsmede de geleverde prestatie van het callcenter van PlusOV. Opdrachtgever kan nadere eisen stellen met betrekking tot de wijze, inhoud en frequentie van rapporteren. Over de uitvoering van deze overeenkomst wordt periodiek contact onderhouden tussen de opdrachtnemer, opdrachtgever en de overige aan de GR deelnemende gemeenten in het Ambtelijk overleg zoals opgenomen in artikel 1 van de GR.
- 7.2 Indien een onderzoek wordt uitgevoerd naar kwaliteit van en tevredenheid over de dienstverlening door opdrachtnemer, worden de resultaten daarvan besproken in het eerstvolgende Ambtelijk overleg.

Artikel 8 Uitwisseling van informatie, openbaarheid van bestuur & toegang

- 8.1 Partijen zijn verplicht de mogelijkheden tot elektronische uitwisseling van gegevens in stand te houden. Zo nodig passen partijen hun elektronische systemen voor eigen rekening daartoe aan.
- 8.2 Partijen zijn verplicht elkaar tijdig informatie en gegevens te verstrekken die nodig zijn om deze overeenkomst uit te voeren.
- 8.3 Als de onder artikel 8.2. bedoelde verplichting niet of slechts ten dele wordt nagekomen of kennelijk onjuiste informatie wordt verstrekt, zal de ontvangende partij hiervan onverwijld melding maken, waarna de verzendende partij de ontbrekende gegevens c.q. juiste informatie alsnog binnen een redelijke termijn verstrekt. Alle gevolgen, waaronder die van vertraging van uitvoering van de werkzaamheden, zijn voor rekening van de partij die de onder artikel 8.2 bedoelde verplichting niet of slechts ten dele is nagekomen of onjuiste informatie heeft verstrekt.
- 8.4 De verzender van informatie en gegevens geeft zijn rechten op intellectuele eigendom daarvan niet prijs. Deze blijven bij verzender berusten. De ontvanger verkrijgt niet meer dan een licentie om de ontvangen informatie en gegevens te gebruiken om de onderhavige overeenkomst te kunnen uitvoeren.
- 8.5 Het is opdrachtnemer niet toegestaan informatie of gegevens aan derden te verstrekken, tenzij dit noodzakelijk is ter uitvoering van gesloten overeenkomsten of een wettelijke verplichting daartoe aanleiding geeft of een opdrachtgever daartoe uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 8.6 Als een overheidsinstelling ter uitvoering van haar wettelijke taak aan opdrachtnemer verzoekt om (persoons)gegevens te verstrekken, zal opdrachtnemer aan dat verzoek tegemoetkomen, tenzij het verzoek kennelijk ongegrond is. Opdrachtnemer zal opdrachtgever over het verzoek informeren, tenzij de vertrouwelijkheid van het verzoek dat belemmert (zoals een strafrechtelijk onderzoek).
- 8.7 Indien ter uitvoering van deze overeenkomst fysieke toegang van één of meer medewerkers van een partij is vereist tot de werkplek(ken) waar werkzaamheden worden verricht of gegevens of informatie kunnen worden ingezien, verleent de wederpartij desgevraagd deze toegang op de daartoe bij de wederpartij voor gasten gebruikelijke wijze en zullen de toegelaten medewerkers de ter plaatse geldende huisregels naleven.

Artikel 9 Verwerking van persoonsgegevens

- 9.1 Opdrachtnemer stelt een Verwerkersovereenkomst op die aansluit bij de Verantwoordelijkheidsverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer alsmede alle geldende Wettelijke kaders.
- 9.2 Deze Verwerkersovereenkomst wordt vastgesteld voor de Deelnemers aan de GR waarmee een dienstverleningsovereenkomst is gesloten.

Artikel 10 Aansprakelijkheid, ontbinding, risico

- 10.1 Als een partij na schriftelijke ingebrekestelling toerekenbaar tekortkomt in de uitvoering van deze overeenkomst, is deze partij aansprakelijk voor schade overeenkomstig de wettelijke regels, echter met dien verstande dat een verplichting tot schadevergoeding is beperkt tot maximaal de vergoeding die in het voorafgaande kalenderjaar van opdrachtgever is ontvangen. In geval van toerekenbaar tekortkomen in het eerste kalenderjaar van deze overeenkomst is de schadevergoeding gemaximeerd op de vergoeding in dat kalenderjaar. In geval van opzet of grove schuld geldt de maximering van de schadevergoeding niet.
- 10.2 Als een partij in geval van toerekenbaar tekortkomen van de wederpartij deze overeenkomst wil ontbinden, geldt dit als een geschil, bedoeld in art. 27 van de GR.
- 10.3 Bij elektronisch transport van gegevens gaat het risico van verminking, beschadiging en schending van privacy over op de ontvanger op het moment dat de gegevens de provider van de verzender verlaten.
- 10.4 Het risico van hacken of anderszins onrechtmatig inzien, toe-eigenen, wijzigen, verwijderen of gebruiken van gegevens die zich in een elektronisch systeem bevinden, berust bij de partij, die dat systeem beheert. Partijen zijn jegens elkaar verplicht hun elektronische systemen afdoende te beveiligen.

Artikel 11 Verantwoording en mandatering

- 11.1 Deze overeenkomst doet geen afbreuk aan de verantwoordelijkheid van het college van opdrachtgever zich te verantwoorden aan de eigen gemeenteraad en aan toezichthoudende organen van andere overheidsinstellingen. Ter voldoening aan deze verantwoordingsplicht verstrekt opdrachtnemer de benodigde informatie over uitvoering van deze overeenkomst aan opdrachtgever.
- 11.2 Als het nodig is, ter uitvoering van deze overeenkomst, verleent het bevoegde bestuursorgaan van opdrachtgever mandaat aan bepaalde functionarissen, die binnen de organisatie van opdrachtnemer werkzaam zijn.

Artikel 12 Overdracht rechten en verplichtingen

- 12.1 Partijen zijn niet gerechtigd rechten en verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij aan een derde over te dragen.
- 12.2 Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd.
- 12.3 De partij die toestemming verleent is gerechtigd daaraan voorwaarden te verbinden.
- 12.4 Het in dit artikel bepaalde neemt niet weg dat de opdrachtnemer bij uitvoering van deze overeenkomst bevoegd is gebruik te maken van diensten van derden, hetzij in onderopdrachtneming, hetzij door inhuur van personeel.

Artikel 13 Geschillen, onvoorziene omstandigheden

- 13.1 Als zich een geschil over uitvoering van deze overeenkomst tussen partijen voordoet, niet zijnde een geschil over toepassing van de GR als bedoeld in artikel 28 Wet gemeenschappelijke regelingen, zullen partijen trachten dit in onderling overleg op te lossen.
- 13.2 Als ondanks onderling overleg een oplossing uitblijft, kunnen partijen zich tot een gecertificeerd mediator wenden ter oplossing van hun geschil.
- 13.3 Als mediatie niet mogelijk blijkt, kunnen partijen zich wenden tot de bevoegde rechter.
- 13.4 Als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, waar deze overeenkomst noch een wettelijke regeling in een voor partijen aanvaardbare oplossing voorziet, is het onder 13.1 tot en met 13.3 gestelde van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14 Beëindigen

- 14.1 Deze dienstverleningsovereenkomst kan enkel beëindigd worden door de Opdrachtgever.
- 14.2 Wanneer Opdrachtgever deze Dienstverleningsovereenkomst wil beëindigen, dan zijn de afspraken in artikel 22 van de GR PlusOV daarop van toepassing.
- 14.3 Aanvullend op artikel 22 van de GR PlusOV geldt dat de kosten die samenhangen met het beëindigen van deze DVO, zoals die berekend worden op basis van het gestelde in artikel 22 van de GR PlusOV, voor rekening van Opdrachtgever komen.

Aldus in tweevoud opgemaakt en rechtsgeldig ondertekend,

Namens gemeente Deventer
Programmamanager Meedoen

d.d.

.....

Namens de GR PlusOV

Voorzitter

d.d.

.....

Product- & dienstencatalogus PlusOV (Vraagafhankelijk vervoer) (V1.0)

Producten / diensten	Omschrijving
Opdracht en planning	
Afhandelen ritaanvraag vraagafhankelijk vervoer	De opdrachtnemer neemt de ritaanvraag van de reiziger aan en zet deze in het plansysteem. Hierbij gelden de volgende taken. Opdrachtnemer: • Vraagt aan de reiziger of hij/zij een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip; • Bepaalt met de reiziger de ophaaltijd/afzettijd. De centrale mag de reiziger een alternatief vertrekmoment aanbieden binnen door de gemeenten en/of de opdrachtgever nader te bepalen kaders; • Wijst de reiziger op de geldende marges rondom het ophalen en de reistijd; • Deelt de reizigersbijdrage mede aan de reiziger; • Biedt de reiziger een belservice aan, zodat de reiziger ca. 5 minuten voor het verwachte ophaaltijdstip wordt geïnformeerd; • Bevestigt de ritreservering en herhaalt alle noodzakelijke gegevens.
Opstellen ritplanning	• De opdrachtnemer plant de binnengekomen ritten op de meest efficiënte wijze, met een zo hoog mogelijke combinatiegraad, daarbij rekening houdend met de geldende spelregels en de in het reizigersprofiel opgenomen indicaties.
Verdelen van ritten	• De opdrachtnemer verdeelt de geplande ritten op een efficiënte wijze over de beschikbare voertuigen. • De opdrachtnemer stuurt van iedere rit een ritopdracht naar het voertuig. • De voertuigen worden door vervoerders beschikbaar gesteld conform een door de opdrachtnemer op te stellen inzetrooster. • De opdrachtnemer bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten en kaders bij de inkoop van vervoer.
Algemene informatievoorziening	
Operationele informatie en communicatie	Via verschillende communicatiekanalen (app, website, e-mail, telefonisch) verstrekt de opdrachtnemer (algemene) informatie over het vervoerssysteem. Op de website zorgt de opdrachtnemer voor actuele operationele informatie en nieuws ten aanzien van speciale situaties en mogelijke verstoringen in het vervoer en informatie over afwijkende situaties bij de opdrachtnemer (bv afwijkende openingstijden rond feestdagen). Ook verstrekt de opdrachtnemer informatie over alternatieve vormen van vervoer.
Marktcommunicatie	De opdrachtnemer zorgt voor marktcommunicatie. Onder marktcommunicatie vallen onder andere de volgende activiteiten: • Vormgeving en bewaking van huisstijl • Ontwikkeling en beheer van de website van opdrachtnemer. • Brochure waarin reizigersinformatie is opgenomen en het vervoerreglement dat op de website is gepubliceerd. • Voorlichting aan de pers, beantwoording van persvragen en reactie op persberichten. De werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn nader uitgewerkt in een persprotocol. • Aanvullende communicatieacties.

Vervoersreglement	De opdrachtnemer bundelt in het vervoersreglement de spelregels over het gebruik en achterliggende informatie over de vervoercentrale voor iedereen die bij de vervoercentrale betrokken is. Het wordt primair opgesteld voor de reiziger, maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de vervoercentrale en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie.
Gebruikersomgeving	De opdrachtnemer biedt reizigers de mogelijkheid om in te loggen op een individuele beveiligde gebruikersomgeving. Hier kan de reiziger NAW gegevens en pasnummer inzien en online een rit reserveren, wijzigen en annuleren.
Klanttevredenheid	
Monitoren klanttevredenheid	De opdrachtnemer meet minimaal 1 keer per 2 jaar de klanttevredenheid over de uitvoering van het vervoer. Zij verzamelt actief informatie over de kwaliteitsbeleving van de reizigers en stuurt op basis van de uitkomsten bij- / doet voorstellen voor aanpassing van het systeem met als doel de klanttevredenheid te behouden en/of verbeteren. Op verzoek van de opdrachtgever kan de frequentie van de meting worden gewijzigd.
Klachten	
Aanname en afhandeling van klachten	Reizigers kunnen hun klachten telefonisch, schriftelijk of digitaal (via email of website) doorgeven. Iedere klacht over de uitvoering wordt door de opdrachtnemer geregistreerd en in behandeling genomen. De opdrachtnemer bewaakt de klachtenafhandeling en zorgt voor een goede klachtenprocedure waarin de volgende elementen in ieder geval terugkomen: • De opdrachtnemer voert de regie over de totale klachtafhandeling. • Klachten over het gemeentelijk beleid (indicatiestelling) worden ter afhandeling doorgezet naar de betreffende gemeente. Klachten over de rituitvoering worden doorgezet naar de vervoerder. • De opdrachtnemer zorgt zelf voor afhandeling van klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van de regietaken (ritaanname, ritplanning en rit toewijzing). • De procedure is laagdrempelig en duidelijk. De klachtenprocedure wordt opgenomen in een klachtenregeling waarin ook wordt gewezen op een formele procedure overeenkomstig afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht.
Contract & relatiebeheer	
Relatiebeheer	De opdrachtnemer onderhoudt de relatie met onder andere (vertegenwoordigers van) reizigers, vervoerders en gemeenten.
Monitoring	De opdrachtnemer monitort op basis van gedetailleerde data-analyses zowel de planning van de ritten als de daadwerkelijke uitvoering van de geplande ritten op de afgesproken criteria en kwaliteitseisen.

Informatie	
Management rapportage	De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de geleverde prestaties. De informatie wordt zowel voor de gehele regio als op niveau van de opdrachtgever geleverd. In de rapportage wordt over de ontwikkeling van de volgende indicatoren gerapporteerd: • Volume: Aantallen gereden ritten • Punctualiteit: met onderscheid naar ritten die stipt en niet-stipt zijn uitgevoerd • Reiseenheden en indicaties: aantallen reiseenheden met onderscheid naar regulier, solo en rolstoel. • Reizigers: aantallen pashouders en unieke reizigers. • Kwaliteit: totaal aantal klachten met onderscheid naar gegronde klachten, klachten in behandeling en niet gegronde klachten. • Telefonie: aantallen inkomende gesprekken en de gesprekken waarvan de verbinding is afgebroken • Telefonie: de gemiddelde wacht- en gesprekstijden. • Financiën: verwachte en gerealiseerde kosten op basis van gerealiseerde reiseenheden en kilometers en uitgesplitst naar vervoerskosten en overheadkosten Overige indicatoren in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Administratieve en financiële afhandeling	
Innen reizigersbijdrage	De opdrachtnemer zorgt maandelijks voor de inning van de reizigersbijdragen en registreert en beheert dit. De opdrachtnemer keert dit één keer per kwartaal uit aan opdrachtgever.
Bevoorschotting en afrekenen bijdragen	Op basis van de afgesproken vereveningsystematiek wordt periodiek de verwachte bijdragen van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer betaald. De betaling van de verwachte bijdragen vindt plaats als voorschot. Na afloop van het kalenderjaar worden de bijdragen vastgesteld, overeenkomstig hetgeen in de jaarrekening is opgenomen. Het verschil tussen de voorschotten en de vastgestelde bijdragen worden in een eindafrekening opgenomen en tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verrekend. In de eindafrekening worden de bijdragen aan het vervoer middels prijzen en volumes onderbouwd.
Inkoop	
Vervoerscontracten	De opdrachtnemer zorgt voor het aangaan, verlengen en ontbinden van de benodigde vervoerscontracten binnen de met de deelnemende gemeentes af te spreken kaders. Het (voorbereiden van) aanbesteden van het vervoer wordt verricht door een aanbesteding- en een beoordelingsteam, waarin minimaal twee vertegenwoordigers van de opdrachtgevers deelnemen.

Service Level Agreement PlusOV (Vraagafhankelijk vervoer) (V1.0)

Dienstverlening	
Telefoon	• De vervoercentrale is voor alle vragen over het vraagafhankelijke vervoer bereikbaar onder één telefoonnummer. Voor klachten is een speciaal nummer beschikbaar. • De gesprekskosten voor de reiziger bedragen de eigen abonnements- en verbruikskosten. • De reiziger krijgt een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als de informatieaanvraag kan verwerken. • De vervoerscentrale is conform onderstaande telefonisch bereikbaar: - Voor ritreserveringen dagelijks van 08:00 uur – 20:00 uur; - Voor urgente situaties dagelijks van 06:45 tot 24:00 uur; - Voor het indienen van een klacht op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur. • Indien gebruik wordt gemaakt van een welkomstboodschap, dan worden de afspraken over de wachttijd hier op aangepast. • Reizigers kunnen terugkerende ritten voor maximaal één halfjaar vooruit reserveren. Op officiële feestdagen kunnen geen terugkerende ritten worden uitgevoerd.
Website	De opdrachtnemer ontwikkelt en onderhoudt een beveiligde website geschikt voor gebruik op desktops, laptops, tablets en smartphones die voldoet aan de Web Content Accessibility Guidelines, de huidige standaard voor toegankelijke digitale kanalen. Voor de website gelden verder de volgende eisen: • Via de website moet iedere reiziger één rit kunnen reserveren en/of annuleren. • Bij het boeken van de ritaanvraag wordt de reiziger stapsgewijs door de reserveringsopties geloodst, waarbij voor reizigers met een reizigersprofiel na inloggen direct een koppeling wordt gemaakt met dit profiel. • Via deze website kunnen alle geregistreerde reizigers via een persoonlijke login informatie inzien. • De opdrachtnemer communiceert op gezette tijden via nieuwsberichten over bepaalde aangelegenheden.
E-mail	• De vervoercentrale is bereikbaar via een eigen-mailadres. • Alle e-mails worden binnen 2 werkdagen beantwoord.
Post	• De vervoercentrale is bereikbaar via een eigen postadres • Alle post wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld.
Afhandeling klachten	• Klachten worden binnen 3 werkdagen in behandeling genomen. De indiener krijgt hiervan een melding. • Klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt minimaal aangegeven binnen welke termijn de afhandeling plaats zal vinden.
Kwaliteits-normen	• Het cijfer klanttevredenheid is minimaal 7,6. • Het aantal ritten dat op tijd rijdt is per kwartaal minimaal 92% van het totaal aantal ritten (punctualiteit) • Het percentage gegronde klachten is per kwartaal maximaal 0,3 % (gerelateerd aan het aantal ritten). • 80% van de inkomende gesprekken worden binnen 20 seconden

	opgenomen. Dit betreft de tijd die verstrijkt tussen het einde van de welkomstboodschap en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de vervoercentrale. De opdrachtgever mandateert de opdrachtnemer om de eisen ten aanzien van de kwaliteitsnormen te wijzigingen indien dit door het bestuur van de opdrachtnemer wordt besloten.
--	--

Was-wordt lijst bij de nieuwe DVO VAV

Overwegingen:

Bij de eerste afweging werd eerst aangegeven dat er besloten is tot het aangaan van een GR en het in stand brengen van een BVO. In de nieuwe DVO aangegeven dat er een nieuwe GR van toepassing is (nieuwe naam) en dat de BVO in stand is gebleven.

Artikel 1:

- Definitie van het vraagafhankelijke Wmo-vervoer in lijn gebracht met de definitie die ook in de GR PlusOV is gegeven;
- Zin waarin andere vormen van doelgroepenvervoer buiten de definitie wordt geplaatst verwijderd (voegt niets toe).

Artikel 2:

- Aanvangsdatum leeg gelaten (die weten we nog niet, de DVO wordt aangegaan zodra de nieuwe GR is gepubliceerd).
- Artikel 2.3 komt te vervallen. Het artikel regelde dat de DVO tussentijds enkel kan worden opgezegd wanneer tenminste ook (gedeeltelijk) uit de GR getreden wordt. De relatie tussen de GR en de DVO wordt nu gelegd in de GR. Hiervoor hoeft geen schaduwbeplanning in de DVO opgenomen te worden.
- In het laatste artikel stond aangegeven dat de DVO van rechtswege eindigt wanneer de GR ophoudt te bestaan. Dat artikel blijft. Verwijzing is aangepast naar het juiste artikel in de GR.

Artikel 3:

- Artikel 3.1 en 3.2 samengevoegd tot 1 nieuw artikel. Het vermogen van de opdrachtgever om een prognose te geven is uit het artikel gehaald. Dit is ook aangegeven in artikel 5.2.E.
- In Artikel 3.1 is de bijlage (de producten en dienstcatalogus) verwijderd als bijlage bij de DVO. De producten en diensten catalogus is geen bijlage meer maar een apart document, vast te stellen de Deelnemers aan de GR. Dat is aangegeven in het nieuwe artikel 3.6.

Artikel 4:

- Verwijzing naar artikel in de GR aangepast.
- De tekst in artikel 4.2 vanaf "Als ingevolge ambtelijk secretaris" is komen te vervallen. PlusOV is ondertussen aangesloten bij de landelijke Ombudsman waarmee e.e.a. voldoende afgedekt is.

Artikel 5:

- Verwijzing naar artikel in de GR aangepast;
- Artikel 5.2.H verwijderd. Daar werden “werkafspraken” aangehaald om vervolgens aan te geven dat die geen onderdeel van de DVO zijn.
- Artikel 5.4 regelde dat een aanpassing van de DVO de instemming van de gemeente en de GR nodig. In de nieuwe versie van dit artikel wordt verwezen naar artikel 4 van de GR en wordt expliciet aangegeven dat eventuele aanpassingen en wijzigingen er nooit toe mogen leiden dat er verschillen ontstaan tussen de DVO's die de gemeenten met de GR sluiten voor het uitvoeren van het VAV.

Artikel 6:

- Verwijzingen naar de GR PlusOV aangepast;

Artikel 7:

- Artikel 7.1 vereenvoudigd. Praktijk is dat er een rapportage is ingericht en die volstaat. Eventueel details aangeven in de bijlagen, niet in de DVO zelf.
- Verwijzing naar het overleg in artikel 7.2 in lijn gebracht met de nieuwe GR;
- Idem voor artikel 7.3.

Artikel 8:

- In artikel 8.5 was aangegeven dat gegevens enkel gedeeld mochten worden met vervoerders waarmee een contract is gesloten. Nu is aangegeven dat gegevens alleen gedeeld mogen worden met partijen waarmee een contract is gesloten (voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van dat contract). Aanpassing levert op dat gegevens bijvoorbeeld ook gedeeld mogen worden met een onderzoeksbureau.

Artikel 9:

- Het originele artikel is in zijn geheel verwijderd. Aangegeven is nu dat Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst opstelt en dat die wordt vastgesteld door de Deelnemers. Het opstellen van een aparte Verwerkersovereenkomst is logisch en biedt meer ruimte om de ontwikkelingen op dit terrein te blijven volgen zonder dat bij elke aanpassing een nieuwe DVO moet worden gesloten.

Artikel 10:

- Verwijzing in artikel 10.2 aangepast.
- Artikel 10.3 regelde dat de kosten die gemaakt moeten worden omdat een gemeente de opdracht verandert of beëindigt, voor rekening van die gemeente komen. In de nieuwe DVO is dit artikel verwijderd. Alles wat te maken heeft met het aanpassen of beëindigen van de DVO wordt al geregeld in andere artikelen van de DVO of de GR PlusOV.

Artikel 11:

Niets aan veranderd

Artikel 12:

Niets aan veranderd

Artikel 13:

- Artikel 13.4 verwijst naar artikel 2.3. Artikel 2.3 is geschrapt. Daarom wordt ook artikel 13.4 uit de oude DVO geschrapt. Dit is ook aangepast is artikel 13.5 (dat 13.4 wordt in de nieuwe DVO).

Artikel 14:

- Geheel nieuw artikel. Regelt dat alleen de opdrachtgever (de gemeente die de DVO heeft gesloten met PlusOV) de DVO kan opzeggen. PlusOV zelf kan een gesloten DVO niet opzeggen.
- Artikel 14.2 en 14.3 regelen dat de afspraken zoals die zijn opgenomen in de GR PlusOV van toepassing zijn en dat de kosten die samenhangen met het beëindigen van de DVO voor die gemeente(n) is/zijn die de DVO beëindigt/beëindigen.

Bijlagen:

Deze zijn allemaal uit de DVO gehaald. Overweging is dat we een periode tegemoet gaan waarin er waarschijnlijk actief gestuurd moet worden op kosten en kwaliteit in het doelgroepenvervoer. De sturing op kosten en kwaliteit wordt voor een belangrijk deel gevat in de producten & dienstencatalogus en de servicelevel overeenkomst. Het is daarom handig om deze documenten apart vast te stellen. Dat biedt de ruimte om aanpassingen door te voeren zonder (steeds) een nieuwe DVO te moeten sluiten.

Hetzelfde geldt voor het beveiligen van de privacy. De ontwikkelingen in dit domein volgen elkaar snel op. Om gelijke tred met de ontwikkelingen te kunnen houden zonder (steeds) een nieuwe DVO te hoeven sluiten, is nu opgenomen dat er een aparte Verwerkersovereenkomst wordt opgesteld (en actueel gehouden).

Was / wordt lijst bij de Producten & dienstencatalogus VAV

1. Het verstrekken van informatie over het openbaar vervoer en/of voorliggende voorzieningen is uit de opdracht geschrapt. Daarmee sluiten we aan op de bestaande praktijk. Op basis van de afspraken in de DVO kunnen deze taken later alsnog weer toegevoegd worden, maar we vragen nu geen zaken die we niet van de BVO verwachten. De overige punten die in de eerste regel van de tabel staan zijn ook onderdeel van de tweede regel van de tabel. Daarom is de hele eerste regel in de tabel verwijderd in de nieuwe versie van de DVO;
2. Bij het kopje “monitoren klanttevredenheid” is nu aangegeven dat de tevredenheid “minimaal” 1 maal per 2 jaar wordt gemeten. Praktijk van dit moment is dat er een continue KTO gehouden wordt. Dat past binnen het gegeven kader. Omdat het contract met het onderzoeksbureau afloopt voor het einde van de DVO, is hier de ruimte gelaten om weer terug te gaan naar een periodiek KTO;
3. Bij relatiebeheer is de relatie met de provincie verdwenen (omdat het aanvullend openbaar vervoer geen opdracht meer is van PlusOV) en zijn mantelzorgers en ouders gevat onder de noemer “vertegenwoordigers van...”.
4. Bij Informatie zijn de termen “op tijd” en “te laat” vervangen door de term “stipt”. De definitie van “stipt” wordt gegeven in het programma van eisen dat ten grondslag ligt aan de contracten met de vervoerders. Meer praktisch geldt voor het vraagafhankelijke vervoer dat reizigers binnen het tijdsbestek van 15 minuten voor tot 15 minuten na het afgesproken tijdstip, opgehaald moeten worden.
5. Bij “Inkoop” is de tekst aangepast. Nu staat er dat de kaders met de gemeente afgesproken moeten worden. In de bestaande DVO is aangegeven dat die kaders met de gemeente afgesproken zijn. Bedoeling is om duidelijk te maken dat opdrachtgevers voor het aangaan van een vervoerscontract de mogelijkheid moeten hebben de daarvoor geldende kaders aan te geven.

Was/wordt lijst bij de SLA

1. Bereikbaarheid van de telefooncentrale voor het reserveren van ritten aangepast van 06:00 tot 01:00 uur de volgende dag naar 08:00 uur tot 20:00 uur . Daarnaast aangegeven dat de centrale bereikbaar is voor het indienen van klachten van 09:00 tot 17:00 uur (op werkdagen) en dat de centrale voor urgente zaken dagelijks bereikbaar is van 06:45 uur tot 24:00 uur.
2. Aangegeven dat reizigers “vaste” ritten niet meer per jaar, maar per half jaar kunnen opgeven (om loosrijden te voorkomen)
3. Aangegeven dat er via de website geen terugkerende ritten geboekt kunnen worden, enkel losse ritten. De bevestigingsmail die moest worden verzonden is komen te vervallen.
4. Stiptheid van het vervoer is nu aangegeven op 95%. Dat is nu aangepast tot 92% (in lijn met de praktijk, die mede ingegeven wordt door een tekort aan chauffeurs).