

Bijlage Basispakket en Kwaliteitshandvest Omnibuzz en Pluspakket afspraken met gemeente <NAAM>

Product/dienst	Dienstverlening in basispakket Omnibuzz	KPI bij dienstverlening in Basispakket	Pluspakket dienstverlening voor gemeente <NAAM>	Kostprijs pluspakket gemeente <NAAM>
KLANTADMINISTRATIE				
Aanmaken en muteren van klantgegevens Omnibuzz faciliteert en verzorgt de klantadministratie voor alle gemeenten en ten behoeve van de reizigers	• 24/7 beschikbaarheid van een beveiligde portal voor het aanmelden van nieuwe klanten • Valideren van ingevoerde klantgegevens • Opvragen van pasfoto's van klanten • Binnen 2 werkdagen verwerken van de ontvangen mutaties • Verstrekken van de (gewijzigde) klantgegevens aan vervoerders	90% van de aanvragen/mutaties wordt binnen 2 werkdagen verwerkt	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Aanmaken van Omnibuzz vervoerspas Omnibuzz verzorgt het aanmaken van de Omnibuzz vervoerspassen	• Verstrekken van Omnibuzz vervoerspas binnen 2 werkdagen na ontvangst van alle relevante informatie • Verstrekken van informatieblad aan nieuwe klanten	90% van de Omnibuzz vervoerspassen wordt binnen 2 dagen verstrekt	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Voorwaarden en specials Omnibuzz draagt zorg – op verzoek van gemeenten –voor de uitvoering van bijzondere voorwaarden en specials	• Voortdurend beheer van de specifieke afspraken, onder andere ten aanzien van - o Budgetteringssysteem op verzoek van gemeenten - o Uitvoeren van puntbestemmingen - o Verder reizen dan 5 OV-zones - o Individuele vervoersafspraken - o Rekeningrijden • Verantwoording afleggen aan de gemeente, met uitzondering van het rekeningrijden dat door de klant zelf wordt geregeld.	-	Pluspakket afspraken zijn mogelijk	
Informatievoorziening Omnibuzz verzorgt via verschillende communicatiekanalen (website, e-mail, telefonisch) algemene informatie over het vervoerssysteem (typen vervoer, regelgeving afzonderlijke gemeenten, tariefstelling, etc)	• Beschikbaar stellen van telefonische bereikbaarheid van de klantadministratie tijdens kantooruren van 09:00 tot 17:00 met een responsetijd van 30 seconden (70%) of maximaal 90 seconden (100%) voor het verkrijgen van algemene informatie over het vervoerssysteem • Dagelijks actuele en 24/7 beschikbare Omnibuzz-website die voldoet aan het keurmerk Drempelvrij • 2 keer per jaar een schriftelijke mailing of zo veel vaker als noodzakelijk vanwege belangrijke mededelingen. • Beschikbaar stellen van een informatieblad met de belangrijkste informatie via alle Omnibuzz informatiedragers • Beschikbaar stellen van het vervoersreglement via alle Omnibuzz informatiedragers inclusief vertaling in Duits, Engels en Daisy wheel (Margrietwiel) • Raadpleegfunctie voor gemeenten op klantportal • Raadpleegfunctie voor klanten op de klantportal (wordt ingericht) • Telefonisch verstrekken van informatie aan klanten en gemeenten • Het (desgevraagd) organiseren van informatiebijeenkomsten voor belanghebbenden en geïnteresseerden	2 keer per jaar een nieuwsbrief	Niet mogelijk	Niet van toepassing

KWALITEITBEHEER				
Meldpunt klachten Omnibuzz verzorgt de volledige registratie en afhandeling van klachten.	• Telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9:00 tot 17:00 • Bereikbaarheid via webportal 24/7 • Bevestiging van ingediende klacht binnen 2 werkdagen • Klachtafhandeling binnen 15 werkdagen • Instelling van onafhankelijke klachtencommissie met maandelijkse zitting (er zijn 6 hoorzittingen in Zuid en 6 in Noord)	90% van de klachten wordt binnen 15 werkdagen afgehandeld	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Klanttevredenheidsonderzoek Omnibuzz meet continu de klanttevredenheid over de uitvoering van het vervoer. Omnibuzz verzamelt actief daartoe informatie over de kwaliteitsbeleving van de reiziger	• Dagelijkse meting van klanttevredenheid via telefonische enquête op basis van statistisch gevalideerde methodiek en onder begeleiding van een onafhankelijk onderzoeksbureau • Klanttevredenheidsrapportage standaard per kwartaal • Directe sturing op aandachtspunten vanuit klanttevredenheidsonderzoek • Beheer van een standaardapplicatie voor de registratie van de klanttevredenheid met de mogelijkheid tot inrichting van maatwerk per gemeente	Kwartaalrapportage over klanttevredenheid	Pluspakket afspraken zijn mogelijk	
CONTRACTBEHEER GEMEENTEN				
Beheer en onderhoud van taxipoints Omnibuzz verzorgt het beheer en onderhoud van taxipoints in haar werkgebied	• Preventief maandelijks onderhoud • Periodiek actualiseren van software op taxipoint • Storingsonderhoud binnen 4 uur (op werkdagen) na melding	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Advies inzake halteborden Omnibuzz adviseert gemeenten over halteborden in haar werkgebied	• Het adviseren van gemeenten over de plaatsing van halteborden gericht op het optimaliseren van vervoersstromen op basis van (data)analyse van vervoersdata.	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Pluspakket producten en diensten inzake contractbeheer De mogelijkheid bestaat aanvullende producten en diensten te definiëren op het gebied van contractbeheer binnen een pluspakket afspraak	• Zie pluspakket afspraak	-	Pluspakket afspraken zijn mogelijk	
CONTRACT EN RELATIEBEHEER				
Contractbeheer vervoerders Omnibuzz onderhoudt actief de relatie met de vervoerders	• Het monitoren van het door vervoerders uitgevoerde vervoer • Controle op 'no-show' ritten, ritten zonder data • Het afstemmen van klachtafhandeling met vervoerders en het bewaken van verbeterafspraken dien omtrent • Het periodiek controleren van alle overeengekomen afspraken, bijvoorbeeld ten aanzien van de voertuigen en chauffeurs • Het voeren van overleggen met de gecontracteerde bedrijven in het kader van kwaliteitsbewaking en -verbetering	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Relatiebeheer gemeenten Omnibuzz onderhoudt actief de relatie met gemeenten en overige belanghebbenden zoals instellingen, scholen en provincie	• Het onderhouden van contacten met de gemeenten over alle voorkomende onderwerpen • Het organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslagleggen van het coördinatorenoverleg • Het vastleggen van de dienstverlening in DVO's en het bewaken van de hierin opgenomen (pluspakket)dienstverlening	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
(Beleidsmatig) advies Omnibuzz adviseert de deelnemende gemeenten	• Het geven van gevraagd en ongevraagd advies vanuit het gezamenlijk belang van de GR Omnibuzz - mede op basis van data-analyse - over alle relevante onderwerpen ten aanzien van het beheer en de ontwikkeling van het vervoersproduct.	-	Pluspakket afspraken zijn mogelijk	

Clïëntparticipatie en -inspraak Omnibuzz faciliteert cliëntparticipatie en -inspraak	Het organiseren, voorbereiden en verslag leggen van de bijeenkomsten van het cliënten panel	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Databeheer en -analyse Omnibuzz draagt zorg voor beheer en analyse van de vervoersdata ten behoeve van sturing en advies	- Het verzamelen, structureren en controleren van vervoersgegevens - Het coördineren van de aanlevering van data, het wijzigen en onderhouden van alle documentatie van de data management procedures en naar aanleiding hiervan het saneren van gegevens in de database. - Het uitvoeren van analyses op basis van klanten- en vervoersdata waaronder het signaleren van verdenking van oneigenlijk gebruik op basis van de kaders zoals die door gemeenten worden gedefinieerd. - Het vertalen van analyses naar concrete adviezen en acties gericht op het realiseren van optimale vervoersstromen in termen van efficiëntie en effectiviteit - Het opstellen van standaard rapportages. Het is mogelijk op verzoek specifieke rapportages op te stellen (pluspakket)	-	Pluspakket afspraken zijn mogelijk	
AANBESTEDING VAN VERVOER EN RELEVANTE DIENSTEN				
Verzorgen van aanbestedingen vervoer en relevante diensten Het begeleiden van aanbestedingstrajecten, voorbereiden van inkoopbesluiten (beoordelen of alle voorwaarden aanwezig zijn om het contract te kunnen tekenen), voorbereiden en beoordelen van de contracten. Omnibuzz verzorgt tevens de inkoop van alle ondersteunende diensten die noodzakelijk zijn voor een goede bedrijfsvoering van de GR Omnibuzz.	- Het opstellen en bewaken van een kalender met aan te besteden diensten - Het opstellen van een nota van uitgangspunten en afstemmen hiervan met de gemeenten en deze nota van uitgangspunten ter vaststelling voorleggen aan het dagelijks bestuur - Het opstellen van een programma van eisen voor iedere aan te besteden dienst op basis van de door het dagelijks bestuur vastgestelde nota van uitgangspunten - Het (laten) uitvoeren van het aanbestedingsproces binnen de geldende wettelijke kaders - Het voeren van de contractonderhandelingen - Het (laten) opstellen van contracten - Het zorgdragen voor de implementatie en evaluatie van de afgesloten contracten	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing

RITAANNAME				
Ritaanname Omnibuzz biedt de reizigers de mogelijkheid ritten te boeken via een aantal mogelijke media	- Beschikbaar stellen van telefonische bereikbaarheid met een responsetijd van 30 seconden (70%) of maximaal 90 seconden (100%) voor het boeken van ritten volgens nader gespecificeerde tijden: - Maandag t/m donderdag 06:00-24:00 - Vrijdag en zaterdag 06:00-02:00 - Zon- en feestdagen 07:00-02:00 - Indien de bereikbaarheid niet binnen 90 seconden realiseerbaar is, wordt klanten een terugbelmogelijkheid aangeboden - Het digitaal opnemen van alle telefoongesprekken ten behoeve van kwaliteitsbewaking en klachtafhandeling - Beschikbaar stellen van e-mail-mogelijkheid voor het boeken van ritten - Beschikbaar stellen van web reservering op basis van 24/7 beschikbaarheid voor het boeken van ritten - Beschikbaar stellen van visicom voor het boeken van ritten	Telefonische bereikbaarheid op basis van 70% binnen 30 seconden en 100% binnen 90 seconden	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Boeken van vaste ritten Omnibuzz biedt reizigers de mogelijkheid vaste ritten te boeken	Het bieden van de mogelijkheid tot het boeken van vaste ritten via de voornoemde media	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Boekingsvalidatie Omnibuzz beoordeelt de rechtmatigheid van het geboekte vervoer.	Het beoordelen van de rechtmatigheid van het geboekte vervoer tijdens de ritaanname en voorafgaand aan de ritplanning op basis van door de gemeenten gedefinieerde kaders	-	Pluspakket afspraken zijn mogelijk	
Dispatch van ritten Omnibuzz verzorgt de dispatch van de aangenomen ritten aan de gecontracteerde vervoerders	Het verdelen van de ritaanvragen over de vervoerders op basis van de gecontracteerde voorwaarden en percelen.	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
RITPLANNING				
Planning ritten collectief Omnibuzz draagt zorg dat collectieve ritten worden gepland	- Collectieve ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd plus maximaal 30 minuten	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Planning ritten individueel Omnibuzz draagt zorg dat individuele ritten worden gepland	- Individuele ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Planning ritten (taxi) Bus Omnibuzz draagt zorg dat ritten met de vervoersindicatie (taxi) Bus correct worden gepland	- De ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd plus maximaal 30 minuten - Combinatie met andere klanten is mogelijk, maar klant wordt altijd in een voertuigtype bus vervoerd	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing

Planning ritten Taxi (personenwagen) Omnibuzz draagt zorg dat ritten met de vervoersindicatie (taxi) Bus correct worden gepland	- De ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd plus maximaal 30 minuten - Combinatie met andere klanten is mogelijk, maar klant wordt altijd in een voertuigtype personenwagen vervoerd	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Planning ritten Voorin Omnibuzz draagt zorg dat ritten met de vervoersindicatie voorin correct worden gepland	- De ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd plus maximaal 30 minuten - Combinatie met andere klanten is mogelijk, maar klant heeft recht op zitplaats voorin	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Planning ritten Rechtstreeks Omnibuzz draagt zorg dat ritten met de vervoersindicatie (taxi) Bus correct worden gepland	- De ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd - Combinatie met andere klanten is mogelijk, maar klant gaat direct van A naar B	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Planning ritten kamer-tot-kamer Omnibuzz draagt zorg dat ritten met de vervoersindicatie Kamer-tot-kamer correct worden gepland	- De ritplanning geschiedt door de vervoerders op basis van de uitvoeringsvoorwaarden van het vervoer zoals contractueel overeengekomen: - Ophaalraam 15 minuten van tevoren en erna - Directe snelste rijtijd plus maximaal 30 minuten - Klant wordt tot aan de deur van de eigen woning/wooneenheid begeleid	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
PROJECTEN EN ADVIES				
Vervoersreglement Omnibuzz draagt zorg voor een compleet overzicht van spelregels over het gebruik en de achterliggende informatie over het vervoer. Het vervoersreglement wordt primair opgesteld voor de reiziger, maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de callcentermedewerkers, en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie	- Het actualiseren van het vervoersreglement indien nodig - Het adviseren van gemeenten over voorgestelde wijzigingen - Het zorgdragen voor tijdige implementatie van wijzigingen richting reizigers, vervoerders en gemeenten	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Productontwikkeling Omnibuzz levert een voortdurende bijdrage aan het optimaliseren van het vervoer en haar dienstverlening voor de reizigers en gemeenten, zoals toeleiding naar het OV	- Voortdurend proactief bijhouden van ontwikkelingen op het gebied van vervoer, analyseren, kennis verzamelen en ontwikkelen en adviseren van verbeteringen en innovaties gericht op het optimaliseren van het dienstenaanbod van Omnibuzz. - Voortdurend afstemmen met het openbaar vervoer gericht op optimalisatie van het volledige vervoersaanbod voor klanten én gemeenten		Niet mogelijk	Niet van toepassing

Pluspakket producten en diensten inzake projecten en advies Mogelijkheid van aanvullende producten en diensten te definiëren op het gebied van projecten en advies binnen een pluspakket afspraak	Zie pluspakket afspraak		Pluspakket afspraken zijn mogelijk	
FINANCIËLE ADMINISTRATIE EN CONTROL				
Voeren van financiële administratie Omnibuzz verzorgt de financiële administratie ten aanzien van vervoerskosten en beheerstaken	- Het voeren van een juiste, volledige en tijdige financiële administratie die voldoet aan alle eisen van de BBV waaronder deelproducten zoals de begroting, begrotingswijzigingen en jaarrekening. - Accountantscontrole op de jaarrekening - Uitvoeren van een adequate salarisadministratie	10 weken tijd voor zienswijze in plaats van de wettelijke 8 weken	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Uitbetaling van vervoerders Omnibuzz verzorgt de controle en uitbetaling van de vervoerskosten aan vervoerders	- Controle van door vervoerder uitgevoerde en geregistreerde ritten - Betaalbaar stellen van de afgesproken vergoedingen op basis van de gecontroleerde en goedgekeurde ritten. - Uitbetaling van wekelijkse voorschotten aan de vervoerders.	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Innen van bijdrage reizigers Omnibuzz ziet toe op de controle van eigen bijdragen en draagt zorg voor de inning	- Het controleren van de eigen bijdrage van reizigers - Het faciliteren van rekening rijden ten behoeve van klanten - Het innen van de eigen bijdragen van reizigers contant, op rekening of via automatische incasso	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Aangiften BTW Omnibuzz verzorgt de aangifte BTW voor en namens gemeenten	Zorgdragen voor de (suppletie) aangifte BTW op alle omzetbelastingplichtige activiteiten die door Omnibuzz worden uitgevoerd namens de gemeenten	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Managementrapportages Omnibuzz verzorgt de periodieke (voortgangs)rapportages	- Verstrekken van periodieke managementrapportage op basis van de PTRM-adviestool ten behoeve van de bestuurders en ambtenaren - Opstellen van voortgangsrapportages per kwartaal	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Innen van bijdrage gemeenten Omnibuzz draagt zorg voor de inning van de gemeentelijke bijdragen inzake vervoer en beheerkosten	Het innen van voorschot-bijdragen per gemeente.	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Risicomanagement Omnibuzz identificeert de risico's die een grote impact kunnen hebben op de bedrijfsvoering	- Periodiek identificeren van de risico's - Financieel vertalen van deze risico's - Toezen op een afdoende reservepositie om de continuïteit van de organisatie te kunnen waarborgen.	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Compliance Omnibuzz bewaakt de rechtmatigheid en doelmatigheid en houdt hierbij rekening met de geldende wet- en regelgeving	- Up-to-date blijven van de geldende wet- en regelgeving - Toezen op een correcte toepassing van de geldende wet- en regelgeving binnen Omnibuzz	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Informatievoorziening Omnibuzz beantwoordt alle vragen van de klanten en gemeenten op financieel gebied.	- Het beantwoorden van vragen van gemeenten met betrekking tot de jaarrekening - Het beantwoorden van vragen van gemeenten met betrekking tot begroting(wijzigingen) - Het beantwoorden van vragen van klanten en gemeenten met betrekking tot facturatie	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing

Interne beheersing en controle Omnibuzz draagt zorg voor een adequate AO/IB en interne controle op de bedrijfsprocessen	- Het vastleggen en het continu verbeteren van de administratieve organisatie en de bijbehorende interne beheersingsmaatregelen - Het inrichten van een adequate planning & control cyclus - Het uitvoeren van een intern controleprogramma gericht op toetsing van opzet, bestaan en werking van de beheersprocessen	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
BESTUURLIJK				
Bestuurlijk overleg GR Omnibuzz draagt de verantwoordelijkheid voor het faciliteren van het bestuurlijk overleg van de GR Omnibuzz	- Het organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslagleggen van bijeenkomsten van het DB en de Commissie van Advies - Het organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslagleggen van bijeenkomsten van het AB - Het organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslagleggen van bijeenkomsten van de coördinatorenoverleg	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing
Beheersing van de GR Omnibuzz draagt zorg voor een adequate beheersing van de GR Omnibuzz	- Opstellen van een jaarplan Omnibuzz conform artikel 34b Wgr - Periodiek afleggen van verantwoording aan het AB en DB over het gevoerde beleid in relatie tot het jaarplan	-	Niet mogelijk	Niet van toepassing