

**Nota** voor burgemeester en wethouders

Team  
DEV-BLD

**Onderwerp**

Dienstverleningsovereenkomst Plus OV

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2020-001453	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	08-09-2020
Datum	27-08-2020	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
08 Meedoen		<b>College van B &amp; W</b>	
Portefeuillehouder Weth. Rorink		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	08-09-2020
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
opdrachtgever	28-08-2020	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
wethouder	04-09-2020	<input type="checkbox"/> gem.secr.	--
BIS Openbaar			
Status	Definitief 2020-09-10		

Bijlagen

Dienstverleningsovereenkomst Plus OV.

Overzicht wijzigingen dienstverleningsovereenkomst Plus OV.

B & W d.d.: 08-09-2020

Besloten wordt:

- 1 De dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer Plus OV vast te stellen, conform bijgevoegd conceptovereenkomst.
- 2 De raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad.
- 3 De nota en het besluit openbaar te maken.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

## ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

## Toelichting

### Inleiding

De gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen werken sinds 2016 samen in de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit (GR) onder de naam PlusOV.

Alle 9 gemeenten nemen het vraagafhankelijk vervoer af bij PlusOV. Per 1 augustus 2019 nemen de gemeenten Deventer, Apeldoorn en Zutphen (DAZ gemeenten) niet langer het routegebonden vervoer af van PlusOV.

Het bestuur van Plus OV heeft de deelnemende gemeenten voorgesteld om de huidige dienstverleningsovereenkomst te verlengen, maar ook om deze gelijktijdig te splitsen in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en één voor het routegebonden vervoer. De dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer is van toepassing op de gemeente Deventer

Het nemen van een besluit over de vaststelling van een (dienstverlenings)overeenkomst is een bevoegdheid van het college.

### **Verlenging dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer**

Het

bestuur van PlusOV heeft vorig jaar besloten om de huidige contracten met de vervoerders voor het vraagafhankelijke vervoer met één jaar te verlengen tot en met 31 juli 2021. Daarna is een verlenging van de vervoerscontracten niet meer mogelijk. Dit betekent dat het vraagafhankelijk vervoer opnieuw moet worden aanbesteed, waarbij wordt uitgegaan van een initiële contractperiode van 4 jaar. Hiermee samenhangend is het wenselijk om ook de huidige dienstverleningsovereenkomst met PlusOV te verlengen tot en met 31 juli 2025, zodat deze gelijk loopt met de vervoerscontracten.

### **Splitsen huidige dienstverleningsovereenkomst**

Het bestuur van PlusOV stelt gelijktijdig voor om de huidige dienstverleningsovereenkomst te splitsen in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en één voor het routegebonden vervoer. Deze splitsing heeft te maken met het feit dat de gemeente Deventer, Apeldoorn en Zutphen (DAZ-gemeenten) het routegebonden vervoer niet meer bij PlusOV afnemen.

### **Nieuwe dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer**

De nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer is opgesteld door de inhoud van de huidige dienstverleningsovereenkomst als uitgangspunt te nemen.

In bijlage 1 worden de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige dienstverleningsovereenkomst beschreven. Zo is de tekst over de privacy aangepast aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en zijn drie extra normen voor kwaliteit opgenomen, die ook in de kwartaalrapportage voor de gemeenten staan vermeld, namelijk % punctualiteit, % gegronde klachten en de wachttijd van de inkomende gesprekken. Het definiëren van deze vier normen geeft een beter beeld over de kwaliteit van het vervoer.

In bijlage 2 is de (gewijzigde) nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer opgenomen, die uiteindelijk door iedere deelnemende gemeente afzonderlijk zal worden ondertekend.

Voorgesteld wordt om in te stemmen met verlenging en splitsing van de (huidige) dienstverleningsovereenkomst in een nieuwe overeenkomst.

Gezien de betrokkenheid van de raad bij dit onderwerp wordt eveneens voorgesteld deze te informeren over dit besluit.

### Beoogd resultaat

Door de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer te verlengen tot en met

31 juli 2025 kunnen de vervoerscontracten voor een looptijd van 4 jaar worden aanbesteed. Daarnaast sluit de inhoud en kwaliteit van dienstverlening in de nieuwe dienstverleningsovereenkomst beter aan op huidige actualiteit en de wensen van de deelnemende gemeenten en van PlusOV.

## Kader

GR Basismobiliteit Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit.

Artikel 160, lid 1 onder e. Gemeentewet.

## Argumenten voor en tegen

### Voordelen:

#### **1. De looptijd van beide dienstverleningsovereenkomst sluit aan op de looptijden van de vervoerscontracten**

Door de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst te koppelen aan de looptijden van de vervoercontracten is er voor de deelnemende gemeenten een natuurlijk moment om meer of minder taken bij PlusOV af te nemen. Eerder of later eindigen van de dienstverleningsovereenkomst kan voor gemeenten leiden tot extra kosten omdat de vervoercontracten dan nog doorlopen.

#### **2 De inhoud en kwaliteit van de dienstverlening sluit beter aan bij de actualiteit en wensen van de deelnemende gemeenten**

In de nieuwe dienstverleningsovereenkomst zijn de producten en diensten, die door PlusOV worden geleverd, opnieuw beschreven. Deze beschrijving sluit beter aan bij de actualiteit en de wensen van de deelnemende gemeenten en van PlusOV.

#### **3 De dienstverleningsovereenkomsten zijn gesplitst in taken die de deelnemende gemeenten bij PlusOV kunnen afnemen**

De DAZ-gemeenten hebben eind 2018 besloten om het routegebonden vervoer vanaf 1 augustus 2019 niet meer bij PlusOV af te nemen. De Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit is hierop aangepast en hebben gemeenten nu de mogelijkheid om ook een deel van de taken bij PlusOV af te nemen. Door de huidige dienstverleningsovereenkomst te splitsen, in vraagafhankelijk vervoer en routegebonden vervoer, hebben gemeenten nu ook de mogelijkheid om opdracht te geven voor een deel van de taken.

### Nadeel:

#### **1 Gevolgen niet aan gaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst**

Het niet aangaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst leidt ertoe dat de huidige dienstverleningsovereenkomst blijft gelden. Dit betekent op korte termijn dat de gemeenten vanaf 15 september zelf moeten starten met de voorbereidingen van de aanbesteding van het Wmo vraagafhankelijke vervoer omdat de vervoercontracten op 31 juli 2021 aflopen.

## Extern draagvlak (partners)

De voorstellen worden ook bij de andere deelnemende gemeenten voor besluitvorming voorgelegd. Aan alle negen deelnemende gemeenten wordt gevraagd een nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer aan te gaan. Aan de gemeenten Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem en Voorst worden beide dienstverleningsovereenkomsten ter besluitvorming voorgelegd.

## Financiële consequenties

Het aangaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst brengt geen extra kosten met zich mee. De kosten zoals opgenomen in de begroting 2021-2024 zijn een reële inschatting voor de komende jaren.

De verwachting is dat alle gemeenten zullen instemmen met de gevraagde besluiten. Mochten één of meerdere gemeenten dit niet doen, dan zal dit voor de overige gemeenten naar verwachting leiden tot hogere organisatie-

en vervoerskosten.

### **Aanpak/uitvoering**

Na besluitvorming door uw college zal het bestuur van PlusOV worden geïnformeerd. Nadat de besluiten zijn genomen door alle deelnemende gemeenten wordt de dienstverleningsovereenkomst vraag afhankelijk vervoer ondertekend.

## RAADSMEDEDELING

<b>Onderwerp</b>	Dienstverleningsovereenkomst Plus OV		
<b>Mededelingennr</b>	2020-001453	<b>Portef.houder</b>	Weth. Rorink
<b>Team</b>	DEV-BLD	<b>BenW-besluit d.d.:</b>	8 september 2020

### 1. Inleiding: waarom deze mededeling

De gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen werken sinds 2016 samen in de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit (GR) onder de naam PlusOV.

Alle 9 gemeenten nemen het vraagafhankelijk vervoer af bij PlusOV. Per 1 augustus 2019 nemen de gemeenten Deventer, Apeldoorn en Zutphen (DAZ gemeenten) niet langer het routegebonden vervoer af van PlusOV.

Het bestuur van Plus OV heeft de deelnemende gemeenten voorgesteld om de huidige dienstverleningsovereenkomst te verlengen, maar ook om deze gelijktijdig te splitsen in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en één voor het routegebonden vervoer. De dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer is van toepassing op de gemeente Deventer.

In deze raadsmededeling informeren wij u over dit onderwerp.

### 2. Kader

GR Basismobiliteit Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit.

### 3. Kern van de boodschap

Het college heeft ingestemd met verlenging van de dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer met PlusOV. Daarnaast sluiten de inhoud en kwaliteit van de dienstverlening in de nieuwe dienstverleningsovereenkomst beter aan op huidige actualiteit en de wensen van de deelnemende gemeenten en van PlusOV.

### 4. Nadere toelichting

#### **Verlenging dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer**

Het bestuur van PlusOV heeft vorig jaar besloten om de huidige contracten met de vervoerders voor het vraagafhankelijke vervoer met één jaar te verlengen tot en met 31 juli 2021. Daarna is een verlenging van de vervoerscontracten niet meer mogelijk. Dit betekent dat het vraagafhankelijk vervoer opnieuw moet worden aanbesteed, waarbij wordt uitgegaan van een initiële contractperiode van 4 jaar. Hiermee samenhangend is het wenselijk om ook de huidige dienstverleningsovereenkomst met PlusOV te verlengen, zodat deze gelijk loopt met de vervoerscontracten.

#### **Nieuwe dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer**

De nieuwe dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer is opgesteld door de inhoud van de huidige dienstverleningsovereenkomst als uitgangspunt te nemen.

In bijlage 1 bij deze raadsmededeling worden de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige dienstverleningsovereenkomst beschreven. Zo is de tekst over de privacy aangepast aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en zijn drie extra normen voor kwaliteit opgenomen, die ook in de kwartaalrapportage voor de gemeenten staan vermeld, namelijk % punctualiteit, % gegronde klachten en de wachttijd van de inkomende gesprekken. Het definiëren van deze vier normen geeft een beter beeld over de kwaliteit van het vervoer.

In bijlage 2 is de (gewijzigde) nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer opgenomen, die uiteindelijk door iedere deelnemende gemeente afzonderlijk zal worden ondertekend.

**Financiële consequenties**

Het aangaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst brengt geen extra kosten met zich mee. De kosten zoals opgenomen in de begroting 2021-2024 zijn een reële inschatting voor de komende jaren.

De verwachting is dat alle gemeenten zullen instemmen met de gevraagde besluiten. Mochten één of meerdere gemeenten dit niet doen, dan zal dit voor de overige gemeenten naar verwachting leiden tot hogere organisatie- en vervoerskosten.



**Nota** voor burgemeester en wethouders  
**Onderwerp**

Team  
 DEV-BLD

Dienstverleningsovereenkomst Plus OV

**Notagegevens**

Notanummer 2020-001453  
 Opsteller Kamphuis, Marita  
 Telefoon +31570693568  
 Datum 27-8-2020

Programma:  
 08 Meedoen  
 Portefeuillehouder Weth. Rorink

**Bestuursorgaan**

B & W 8-9-2020  
 Raad  
 Burgemeester

**College van B & W**

- Burgemeester - Weth. Grijsen  
 - Weth. De Geest - Weth. Verhaar  
 - Weth. Walder - Weth. Rorink

Besluitenlijst		d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstuk	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar		<input type="checkbox"/> Besloten

**Routing** d.d.

Folkeringa, Pieter  
 Rorink, Frits

par.	
<input type="checkbox"/> adj.secr.	
<input type="checkbox"/> gem.secr.	
<b>BIS Openbaar</b>	
<input type="checkbox"/> adj.secr. definitief	--

Bijlagen

Dienstverleningsovereenkomst Plus OV.  
 Overzicht wijzigingen dienstverleningsovereenkomst Plus OV.

B & W d.d.: 8-9-2020

Besloten wordt:

- 1 De dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer Plus OV vast te stellen, conform bijgevoegd conceptovereenkomst.
- 2 De raadsmededeling vast te stellen.
- 3 Dit besluit openbaar te maken.

**Financiële aspecten:**

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

**Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)**

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
  
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
  
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
  
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

**Kennisgeving/ Bekendmaking Awb**

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

**ADVIESRADEN:**

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?	Nee
---	-----



## Toelichting

### Inleiding

De gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen werken sinds 2016 samen in de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit (GR) onder de naam PlusOV.

Het bestuur van Plus OV stelt de deelnemende gemeenten voor om de huidige dienstverleningsovereenkomst te verlengen, maar ook om deze te gelijktijdig splitsen in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en het routegebonden vervoer.

Het nemen van een besluit over de vaststelling van een (dienstverlenings)overeenkomst is een bevoegdheid van het college.

### Verlenging dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer

Het

bestuur van PlusOV heeft vorig jaar besloten om de huidige contracten met de vervoerders voor het vraagafhankelijke vervoer met één jaar te verlengen tot en met 31 juli 2021. Daarna is een verlenging van de vervoerscontracten niet meer mogelijk. Dit betekent dat het vraagafhankelijk vervoer opnieuw moet worden aanbesteed, waarbij wordt uitgegaan van een initiële contractperiode van 4 jaar. Hiermee samenhangend is het wenselijk om ook de huidige dienstverleningsovereenkomst met PlusOV te verlengen, zodat deze gelijk loopt met de vervoerscontracten.

### Splitsen huidige dienstverleningsovereenkomst

Het bestuur van PlusOV stelt gelijktijdig voor om de huidige dienstverleningsovereenkomst te splitsen in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en één voor het routegebonden vervoer. Deze splitsing heeft te maken met het feit dat de gemeente Deventer, Apeldoorn en Zutphen (ook wel de DAZ-gemeenten) het routegebonden vervoer niet meer bij PlusOV afnemen. Daarnaast wil een aantal van de zes gemeenten die

die op dit moment het routegebonden vervoer afnemen de dienstverleningsovereenkomst voor het routegebonden vervoer pas verlengen zodra de kwaliteit van het routegebonden vervoer structureel verbeterd is. Dit betekent dat de dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer wordt verlengd en niet eerder eindigt dan op 31 juli 2025. De dienstverleningsovereenkomst voor het routegebonden vervoer eindigt, conform de einddatum van de huidige dienstverleningsovereenkomst, op z'n vroegst op 31 juli 2023.

### Nieuwe dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer

De nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer is opgesteld door de inhoud van de huidige dienstverleningsovereenkomst als uitgangspunt te nemen.

In bijlage 1 worden de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige dienstverleningsovereenkomst beschreven. Zo is de tekst over de privacy aangepast aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en zijn drie extra normen voor kwaliteit opgenomen, die ook in de kwartaalrapportage voor de gemeenten staan vermeld, namelijk % punctualiteit, % gegronde klachten en de wachttijd van de inkomende gesprekken. Het definiëren van deze vier normen geeft een beter beeld over de kwaliteit van het vervoer.

In bijlage 2 is de (gewijzigde) nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer opgenomen, die uiteindelijk door iedere deelnemende gemeente afzonderlijk zal worden ondertekend.

Voorgesteld wordt om in te stemmen met verlenging en splitsing van de (huidige) dienstverleningsovereenkomst in een nieuwe overeenkomst.

Gezien de betrokkenheid van de raad bij dit onderwerp wordt eveneens voorsteld deze te informeren over dit besluit.

### Beoogd resultaat

Door de looptijd van de (gesplitste) dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer te verlengen kunnen de vervoercontracten voor een looptijd van 4 jaar worden aanbesteed. Daarnaast sluit de inhoud en kwaliteit van dienstverlening in de nieuwe dienstverleningsovereenkomst beter aan op huidige actualiteit en de wensen van de deelnemende gemeenten en van PlusOV.

### Kader

GR Basismobiliteit Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit.

Artikel 160, lid 1 onder e. Gemeentewet.

## Argumenten voor en tegen

### Voordelen:

#### **1. De looptijd van beide dienstverleningsovereenkomst sluit aan op de looptijden van de vervoerscontracten**

Door de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst te koppelen aan de looptijden van de vervoercontracten is er voor de deelnemende gemeenten een natuurlijk moment om meer of minder taken bij PlusOV af te nemen. Eerder of later eindigen van de dienstverleningsovereenkomst kan voor gemeenten leiden tot extra kosten omdat de vervoercontracten dan nog doorlopen.

#### **2 De inhoud en kwaliteit van de dienstverlening sluit beter aan bij de actualiteit en wensen van de deelnemende gemeenten**

In de nieuwe dienstverleningsovereenkomst zijn de producten en diensten, die door PlusOV worden geleverd, opnieuw beschreven. Deze beschrijving sluit beter aan bij de actualiteit en de wensen van de deelnemende gemeenten en van PlusOV.

#### **3 De dienstverleningsovereenkomsten zijn gesplitst in taken die de deelnemende gemeenten bij PlusOV kunnen afnemen**

De DAZ-gemeenten hebben eind 2018 besloten om het routegebonden vervoer vanaf 1 augustus 2019 niet meer bij PlusOV af te nemen. De Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit is hierop aangepast en hebben gemeenten nu de mogelijkheid om ook een deel van de taken bij PlusOV af te nemen. Door de huidige dienstverleningsovereenkomst te splitsen, in vraagafhankelijk vervoer en routegebonden vervoer, hebben gemeenten nu ook de mogelijkheid om opdracht te geven voor een deel van de taken.

### Nadeel:

#### **1 Gevolgen niet aan gaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst**

Het niet aangaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst leidt ertoe dat de huidige dienstverleningsovereenkomst blijft gelden. Dit betekent op korte termijn dat de gemeenten vanaf 15 september zelf moeten starten met de voorbereidingen van de aanbesteding van het Wmo vraagafhankelijke vervoer omdat de vervoercontracten op 31 juli 2021 aflopen.

## Extern draagvlak (partners)

De voorstellen worden ook bij de andere deelnemende gemeenten voor besluitvorming voorgelegd. Aan alle negen deelnemende gemeenten wordt gevraagd een nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer aan te gaan. Aan de gemeenten Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem en Voorst worden beide dienstverleningsovereenkomsten ter besluitvorming voorgelegd.

## Financiële consequenties

Het aangaan van de nieuwe dienstverleningsovereenkomst brengt geen extra kosten met zich mee. De kosten zoals opgenomen in de begroting 2021-2024 zijn een reële inschatting voor de komende jaren.

De verwachting is dat alle gemeenten zullen instemmen met de gevraagde besluiten. Mochten één of meerdere gemeenten dit niet doen, dan zal dit voor de overige gemeenten naar verwachting leiden tot hogere organisatie- en vervoerskosten.

## Aanpak/uitvoering

Na besluitvorming door uw college zal het bestuur van PlusOV worden geïnformeerd. Nadat de besluiten zijn genomen door alle deelnemende gemeenten wordt de dienstverleningsovereenkomst vraag afhankelijk vervoer ondertekend.



## Raadsmededeling

### 1. Inleiding: Waarom deze mededeling

De gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen werken sinds 2016 samen in de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit (GR) onder de naam PlusOV.

Het bestuur van Plus OV heeft de deelnemende gemeenten voorgesteld om de huidige dienstverleningsovereenkomst te verlengen, maar ook om deze gelijktijdig te splitsen in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en één voor het routegebonden vervoer.

In deze raadsmededeling informeren wij u over dit onderwerp.

### 2. Kader

GR Basismobiliteit Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit.

### 3. Kern van de boodschap

Het college heeft ingestemd met verlenging van de dienstverleningsovereenkomst met PlusOV onder gelijktijdige splitsing van deze overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en het routegebonden vervoer. Daarnaast sluit de inhoud en kwaliteit van dienstverlening in de nieuwe dienstverleningsovereenkomst beter aan op huidige actualiteit en de wensen van de deelnemende gemeenten en van PlusOV.

### 4. Nadere toelichting

#### **Verlenging dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer**

Het bestuur van PlusOV heeft vorig jaar besloten om de huidige contracten met de vervoerders voor het vraagafhankelijke vervoer met één jaar te verlengen tot en met 31 juli 2021. Daarna is een verlenging van de vervoerscontracten niet meer mogelijk. Dit betekent dat het vraagafhankelijk vervoer opnieuw moet worden aanbesteed, waarbij wordt uitgegaan van een initiële contractperiode van 4 jaar. Hiermee samenhangend is het wenselijk om ook de huidige dienstverleningsovereenkomst met PlusOV te verlengen, zodat deze gelijk loopt met de vervoerscontracten.

#### **Splitsen huidige dienstverleningsovereenkomst**

De huidige dienstverleningsovereenkomst zal worden gesplitst in een overeenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer en één voor het routegebonden vervoer. Deze splitsing heeft te maken met het feit dat de gemeente Deventer, Apeldoorn en Zutphen (ook wel de DAZ-gemeenten) het routegebonden vervoer niet meer bij PlusOV afnemen. Daarnaast willen een aantal van de zes gemeenten die die op dit moment het routegebonden vervoer afnemen de dienstverleningsovereenkomst voor het routegebonden vervoer pas verlengen zodra de kwaliteit van het routegebonden vervoer structureel verbeterd is. Dit betekent dat de dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer wordt verlengd en niet eerder eindigt dan op 31 juli 2025. De dienstverleningsovereenkomst voor het routegebonden vervoer eindigt, conform de einddatum van de huidige dienstverleningsovereenkomst, op z'n vroegst op 31 juli 2023.

#### **Nieuwe dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer**

De nieuwe dienstverleningsovereenkomst vraagafhankelijk vervoer is opgesteld door de inhoud van de huidige dienstverleningsovereenkomst als uitgangspunt te nemen.

In bijlage 1 bij deze raadsmededeling worden de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige dienstverleningsovereenkomst beschreven. Zo is de tekst over de privacy aangepast aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en zijn drie extra normen voor kwaliteit opgenomen, die ook in de kwartaalrapportage voor de gemeenten staan vermeld, namelijk % punctualiteit, % gegronde klachten en de wachttijd van de inkomende gesprekken. Het definiëren van deze vier normen geeft een beter beeld over de kwaliteit van het vervoer.

In bijlage 2 is de (gewijzigde) nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor het vraagafhankelijk vervoer opgenomen, die uiteindelijk door iedere deelnemende gemeente afzonderlijk zal

worden ondertekend.

## Toelichting Dienstverleningsovereenkomsten Basismobiliteit



Hieronder worden de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige DVO beschreven. De huidige dienstverleningsovereenkomst (DVO) is gesplitst in een DVO-VAV en een DVO-RGV. De meeste wijzigingen zijn van toepassing op zowel de DVO-VAV als de DVO-RGV. De toelichting heeft dus vaak betrekking op beide DVO-en. Indien dit niet het geval is, dan worden de wijzigingen apart toegelicht.

De wijzigingen worden artikelsgewijs en onder de bijlagen nader toegelicht. Er zijn ook wijzigingen aangebracht waarvan de tekst slechts op een andere plaats in de nieuwe DVO'en is komen te staan. Deze wijzigingen worden niet nader toegelicht.

### Artikel 1

In artikel 1 zijn de vervoeronderdelen omschreven die onder de DVO-VAV en DVO-RGV vallen. Het vraagafhankelijk aanvullend openbaar vervoer is niet meer in de DVO-VAV opgenomen. De afspraken over het vraagafhankelijk aanvullend openbaar vervoer zijn in de samenwerkingsovereenkomst beschreven. Sinds de inwerkingtreding van de GR Basismobiliteit is dit een overeenkomst tussen PlusOV en de provincie Gelderland (zie artikel 7 tweede lid van de GR Basismobiliteit).

### Artikel 2

In artikel 2 is de looptijd van de overeenkomst opgenomen. Beide DVO'en vangen aan op 15 september 2020. De ingangsdatum is gekozen omdat na besluit van het bestuur de colleges nog moeten instemmen. Rekening houdend met het zomerreces van de colleges is ervoor gekozen om een ingangsdatum op 15 september 2020 aan te houden.

De einddatum voor het DVO-VAV is gewijzigd naar 1 augustus 2025 waarbij rekening wordt gehouden met de nieuwe vervoerscontracten met ingangsdatum 1 augustus 2021 en een looptijd van vier jaar. Deze overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd indien niet vóór 1 juni 2024 wordt opgezegd.

De einddatum voor het DVO-RGV blijft conform huidige DVO en is 1 augustus 2023. Deze looptijd komt overeen met de looptijd van de huidige vervoercontracten voor het routegebonden vervoer. Ook deze overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd indien niet vóór 1 juni 2022 wordt opgezegd.

De dienstverleningsovereenkomsten en het lidmaatschap van de GR Basismobiliteit zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Dit betekent dat opzegging van de DVO leidt tot (gedeeltelijke) uittreding van de GR Basismobiliteit en een (gedeeltelijke) uittreding van de GR Basismobiliteit leidt tot opzegging van de DVO.

### Artikel 9

In artikel 9 is een gehele nieuwe tekst opgenomen. Dit heeft te maken met het feit dat in de huidige DVO nog wordt uitgegaan van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De nieuwe tekst is gebaseerd op Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en het model van de verwerkersovereenkomst van de VNG. Er is gekozen om in artikel 9, en in de bijlage 3 en 4, bijna alle tekst op te nemen uit het model verwerkersovereenkomst van de VNG om zo te voorkomen dat er een aparte verwerkersovereenkomst tussen de gemeente en PlusOV moet worden getekend.

## **Bijlage 1**

### *Gebruikersomgeving*

De tekst van de huidige DVO is in de DVO-VAV aangepast op de huidige situatie. De huidige gebruikersomgeving is namelijk minder omvangrijk dan in de huidige DVO is opgenomen en is slechts bedoeld om ritten te reserveren, te wijzigen of te annuleren. De gebruikersomgeving is niet van toepassing op de DVO-RGV.

### *Monitoren klanttevredenheid*

In de huidige DVO staat dat dit periodiek moet gebeuren. Dit is bij nader inzien een te ruime afspraak. In het concept van beide DVO-en is nu opgenomen dat dit 1 keer per 2 jaar moet plaatsvinden en dat de opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de frequentie van de meting te wijzigen.

### *Managementrapportage/ KPI's*

De tekst is ten opzichte van de huidige DVO gewijzigd en er zijn meer KPI's opgenomen. Deze KPI's zijn conform de huidige kwartaalrapportages die aan de gemeenten worden opgeleverd. Tevens is er een mogelijkheid voor gemeenten om tot op het niveau van individuele reiziger gegevens bij PlusOV op te vragen.

### *Bevoorschotting en afrekenen bijdragen*

De tekst is ten opzichte van de huidige DVO gewijzigd. De wijziging in de tekst zit 'm in de onderbouwing van de bijdragen aan het vervoer middels volume en prijzen. Bij een aantal gemeenten is namelijk bij controle door de accountant gebleken dat de afrekening door PlusOV niet voldoende is gespecificeerd.

### *Inkoop vervoerscontracten*

De tekst in de huidige DVO is aangevuld door op te nemen dat minimaal twee vertegenwoordigers van de deelnemende gemeenten betrokken moeten zijn bij de voorbereiding van de aanbesteding van vervoerscontracten en de beoordeling van de inschrijvingen.

## **Bijlage 2**

### *Openingstijden vervoercentrale*

De eis ten aanzien van de openingstijden van de vervoerscentrale zijn voor de DVO-VAV hetzelfde gebleven, namelijk van 6.00 uur tot 01.00 uur. Het wijzigen van de openingstijden ligt gevoelig bij de provincie Gelderland vanwege het feit dat ten alle tijden aansluiting op het reguliere OV mogelijk moet zijn. Zolang de provincie de openingstijden voor het vraagafhankelijk aanvullend OV wilt handhaven is het voor PlusOV niet interessant om voor het vraagafhankelijk Wmo-vervoer hiervan af te wijken.

De openingstijden van de vervoercentrale voor het DVO-RGV zijn aangepast, namelijk van 6.30 uur tot 22.00 uur. Voor het routegebonden vervoer is het niet nodig om de vervoercentrale tot 01.00 uur open te houden.

In beide DVO-en is opgenomen dat de opdrachtgevers (gemeenten) de opdrachtnemer (PlusOV) mandateren om de openingstijden te veranderen indien dit door het bestuur van PlusOV wordt besloten.

### *Terugbelservice*

Niet te verwarren met de belservice. Onder de wachttijd van de inkomende gesprekken is in de huidige DVO een terugbelservice opgenomen indien de telefonische wachttijd langer is dan 180 seconden. De vervoerscentrale belt dan binnen 15 minuten terug.

Deze terugbelservice wordt door PlusOV niet uitgevoerd vanwege het feit dat deze terugbelservice te veel capaciteit bij de vervoercentrale vraagt en dus veel te duur is. De eis om een terugbelservice op te nemen is op deze reden uit de DVO-en gehaald.

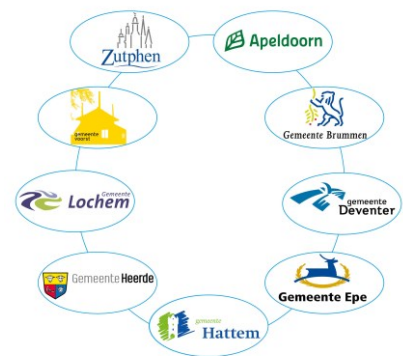
### *Kwaliteitsnormen*

In de huidige DVO is alleen de norm voor klanttevredenheid opgenomen. In de nieuwe DVO-en zijn drie extra normen voor kwaliteit opgenomen, die ook in de kwartaalrapportage voor de gemeenten staan vermeld, namelijk % punctualiteit, % gegronde klachten en de wachttijd van de inkomende gesprekken. Het definiëren van deze vier normen geeft een beter beeld over de kwaliteit van het vervoer.

De tekst over de wachttijd van de inkomende gesprekken is ten opzichte van de huidige DVO gewijzigd. In plaats van dat 95% van de inkomende gesprekken binnen 30 seconden moet worden opgenomen is in de nieuwe DVO-en gewijzigd in 80% binnen 20 seconden. Dit is momenteel de norm binnen de organisatie van PlusOV waarop wordt gestuurd.

Ook hier is in beide DVO-en opgenomen dat de opdrachtgevers (gemeenten) de opdrachtnemer (PlusOV) mandateren om de kwaliteitsnormen te wijzigen indien dit door het bestuur van PlusOV wordt besloten.





## Dienstverleningsovereenkomst Basismobiliteit Vraagafhankelijk Vervoer

### de Gemeente Deventer,

ten deze vertegenwoordigd door de burgemeester en handelende ter uitvoering van het collegebesluit d.d. ...., gevestigd, Grote Kerkhof 1 te Deventer, hierna te noemen: "opdrachtgever"

en

### de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit,

ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter, de heer F.M. Hospers gevestigd Hanzeweg 8, Postbus 17, 7240 AA te Lochem, hierna te noemen: "opdrachtnemer"

overwegende dat

- de colleges van de gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Voorst en Zutphen, waartoe ook opdrachtgever behoort, hebben besloten tot de oprichting van een bedrijfsvoeringorganisatie op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr), genaamd Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit (hierna ook GR Basismobiliteit),
- 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 en de daarbij behorende bijlagen wordt verstaan onder:

#### a. *Vraagafhankelijk Wmo-vervoer:*

- Doelgroepenvervoer, dat op basis van de Wmo, inwoners met een indicatie de mogelijkheid geeft om te reizen van en naar sociaal recreatieve bestemmingen.
- Het betreft vervoer ten behoeve van maatschappelijke participatie in de directe woon- en leefomgeving in het kader van het leven van alledag.
- Niet onder deze definitie vallen het leerlingenvervoer, geïndiceerd WMO-dagbestedingsvervoer, geïndiceerd Jeugdwetvervoer).

#### b. *GR*

De Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit, zoals deze op 10 maart 2016 in werking is getreden.

### Artikel 2 Duur van de overeenkomst

- 2.1 Deze overeenkomst vangt aan op 15 september 2020 en eindigt op 1 augustus 2025.
- 2.2 Uiterlijk 1 juni 2024 zal opdrachtgever schriftelijk aan opdrachtnemer berichten of het deze overeenkomst na 1 augustus 2025 wenst te verlengen. Indien opdrachtgever niet uiterlijk 1 juni 2024 ter zake schriftelijk aan opdrachtnemer heeft bericht, wordt deze overeenkomst geacht stilzwijgend met vier jaar te zijn verlengd.

- 2.3. Deze overeenkomst en lidmaatschap in de GR zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dit betekent dat:
- a. Deze overeenkomst enkel tussentijds door opzegging door opdrachtgever kan eindigen, als de schriftelijke opzegging gepaard gaat met een (gedeeltelijke) uittreding uit de GR ten aanzien van het vervoer zoals opgenomen in artikel 1a.
  - b. Opdrachtgever (gedeeltelijk) uittreedt uit de GR, ten aanzien van het vervoer zoals opgenomen in artikel 1a, deze overeenkomst van rechtswege eindigt.
- 2.4 Onverminderd het bepaalde in art. 2.1. eindigt deze overeenkomst op de dag waarop de GR ophoudt te bestaan ingevolge artikel 29 van de GR.

### **Artikel 3      Inhoud dienstverlening**

- 3.1. Opdrachtgever verleent opdracht aan opdrachtnemer, die deze opdracht aanvaardt, tot het verrichten van vervoers- en daaraan gerelateerde diensten in overeenstemming met hetgeen nader is bepaald in artikel 3.2 en zoals omschreven in de product- en dienstencatalogus, welke als bijlage 1 onverbreekelijk deel van uitmaakt van deze overeenkomst.
- 3.2. a. Opdrachtgever geeft opdrachtnemer opdracht, die deze opdracht aanvaardt, tot het organiseren, begeleiden en uitvoeren van het in artikel 1a opgenomen vervoer.  
b. De opdrachtgever kan een prognose voor het aantal werkzaamheden, incidentele werkzaamheden daaronder begrepen, voor het komende kalenderjaar aan opdrachtnemer geven.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5 Op deze overeenkomst zijn geen Algemene voorwaarden van toepassing.
- 3.6. Als opdrachtnemer specifieke diensten verricht voor opdrachtgever, waarin deze overeenkomst niet voorziet, geschiedt dit tegen kostprijs.

### **Artikel 4      Kwaliteit dienstverlening**

- 4.1. Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever verplicht tot naleving van de kwaliteitsnormen, zoals geformuleerd in de Service Level Agreement, dat als Bijlage 2 onverbreekelijk deel uitmaakt van deze overeenkomst.
- 4.2. Onverlet artikel 30 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. Als ingevolge de klachtenregeling ter behandeling van klachten een (advies)commissie wordt ingesteld, zijn bestuurders en personeel van opdrachtgever en opdrachtnemer geen lid van deze commissie; deze commissie kan wel worden bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

## **Artikel 5 Verantwoordelijkheden opdrachtgever**

- 5.1. Opdrachtgever is conform artikel 20 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.
  - h. De in dit artikel opgenomen leden d tot en met g zijn nader uitgewerkt in werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en vormen de werkafspraken geen onderdeel van deze overeenkomst.
- 5.3 Als een partij signaleert dat jurisprudentie of (voorgenomen) wetwijziging 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 Aanvullingen op en wijzigingen van deze overeenkomst hebben enkel rechtskracht, indien zij schriftelijk zijn vastgelegd, gedateerd en door beide partijen zijn ondertekend.

## **Artikel 6 Betaling**

- 6.1 Opdrachtgever voldoet de in artikel 5.1. bedoelde vergoedingen conform hetgeen in art. 20 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. 22 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:
- prestatie en volume van de verschillende soorten vervoer;
  - financiën;
  - prestatie en volume van het callcenter;
  - klachten;

zoals opgenomen in bijlage 1, de product- en dienstencatalogus. Opdrachtgever kan nadere eisen stellen met betrekking tot de wijze, inhoud en frequentie van rapporteren.

- 7.2 Over de uitvoering van deze overeenkomst wordt periodiek contact onderhouden tussen de opdrachtnemer, opdrachtgever en de overige aan de GR deelnemende gemeenten in het overleg zoals opgenomen in artikel 1, lid b., van de GR.
- 7.3 Indien een onderzoek wordt uitgevoerd naar kwaliteit van en tevredenheid over de dienstverlening door opdrachtnemer, worden de resultaten daarvan besproken in het eerstvolgende in art. 7.2 bedoelde periodieke contact.

## **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 met vervoerders 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 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze overeenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 9.2 Voor zover opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst persoonsgegevens voor opdrachtgever verwerkt, geldt opdrachtnemer als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG en opdrachtgever heeft te gelden als verwerkingsverantwoordelijke. Op de verwerking van

persoonsgegevens door verwerker en verwerkingsverantwoordelijke zijn de AVG en de UAVG van toepassing.

- 9.3 Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van persoonsgegevens vastleggen zoals beschreven in artikel 28 lid 3 AVG.
- 9.4 Opdrachtnemer verwerkt de door of via opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van opdrachtgever, tenzij een op opdrachtnemer van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal opdrachtnemer opdrachtgever, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. De door opdrachtnemer uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van bijlage 3.
- 9.5 Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop opdrachtgever de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in bijlage 4.
- 9.6 Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken en bijlagen, tenzij opdrachtnemer door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat opdrachtnemer de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door opdrachtgever (zowel eigen kosten als kosten van opdrachtnemer), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van opdrachtnemer constateert die ten nadele zijn van opdrachtgever.
- 9.7 Opdrachtnemer mag persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 en 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt opdrachtgever de opdrachtgever daarvan vooraf op de hoogte
- 9.8 Personen die werken voor opdrachtnemer en opdrachtnemer zelf, moeten persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor opdrachtgever en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.
- 9.9 De ten tijde van het afsluiten van deze overeenkomst bekende subverwerkers vermeldt opdrachtgever in tabel 3 van bijlage 3. Opdrachtgever verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Opdrachtnemer houdt na de start van de werkzaamheden opdrachtgever op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.
- 9.10 Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt opdrachtnemer opdrachtgever om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.
- 9.11 Op verzoek van opdrachtgever werkt opdrachtnemer altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.
- 9.12 Opdrachtnemer zal opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Opdrachtnemer vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Als opdrachtnemer nalaat om een beveiligingslek en/of datalek te melden en de opdrachtgever als gevolg daarvan een boete opgelegd krijgt

van de Autoriteit Persoonsgegevens zal de opdrachtgever deze boete verhalen op opdrachtnemer.

- 9.13 In geval van een inbreuk neemt opdrachtnemer zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.
- 9.14 Opdrachtnemer heeft een gedetailleerd logboek van de inbreuken en de maatregelen die op inbreuken zijn genomen. Opdrachtgever mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 9.15 Opdrachtgever beslist of de inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene. Opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene.
- 9.16 Eventuele in artikel 10 opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid in deze overeenkomst hebben ook betrekking op de verwerking van persoonsgegevens door opdrachtnemer die hieruit voortvloeit.
- 9.17 Partijen maken werkafspraken over de beëindiging van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissen van persoonsgegevens. Bij een gebrek aan nadere werkafspraken geldt dat de persoonsgegevens worden gewist of terug geleverd zodra overeenkomst wordt beëindigd.

#### **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. 31 van de GR.
- 10.3 Als de opdrachtgever de gegeven opdracht aan opdrachtnemer wijzigt of beëindigt, komen de daaruit voortvloeiende kosten aan de zijde van de opdrachtnemer voor rekening van opdrachtgever.
- 10.4 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.
- 10.5 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 mediaton niet mogelijk blijkt, kunnen partijen zich wenden tot de bevoegde rechter.
- 13.4 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet het recht van partijen om deze overeenkomst op te zeggen overeenkomstig artikel 2.3.
- 13.5 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 13.4 gestelde van overeenkomstige toepassing.

Opdrachtnemer, de heer F.M. Hospers

Opdrachtgever, de heer F. Rorink

....., d.d. .... 2020

....., d.d. .... 2020

## Bijlage 1 Product- en dienstencatalogus

Producten / diensten	Omschrijving
<b>Opdracht en planning</b>	
Verstrekken individuele reisinformatie en reisadvies	Voorafgaand aan een rit verstrekt de opdrachtnemer informatie aan reizigers en kan zij reizigers een OV-advies geven die reizigers stimuleert gebruik te maken van het reguliere openbaar vervoer of andere vervoersalternatieven zoals vrijwilligersinitiatieven. Tevens verstrekt de opdrachtnemer informatie over gereserveerde of gereisde ritten en het saldo van het reisbudget (indien van toepassing).
Afhandelen ritaanvraag vraagafhankelijk vervoer	De opdrachtnemer neemt de ritaanvraag van de reiziger aan en zet deze in het plansysteem. Hierbij gelden de volgende taken voor de opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vraagt aan de reiziger of hij/zij een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip;</li> <li>• bepaalt met de reiziger de ophaaltijd, waarbij de centrale de reiziger een alternatief vertrekmoment mag aanbieden, binnen door de gemeenten en/of de opdrachtgever nader te bepalen kaders;</li> <li>• wijst de reiziger op de geldende marges rondom het ophalen en de reistijd;</li> <li>• deelt de reizigersbijdrage mede aan de reiziger;</li> <li>• biedt de reiziger een belservice aan, zodat de reiziger ca. 5 minuten voor het verwachte ophaaltijdstip wordt geïnformeerd;</li> <li>• bevestigt de ritreservering en herhaalt alle noodzakelijke gegevens.</li> </ul>
Opstellen ritplanning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtnemer plant de binnengekomen ritten op de meest efficiënt wijze, met een zo hoog mogelijke combinatiegraad, daarbij rekening houdend met de geldende spelregels en de in het reizigersprofiel opgenomen indicaties.</li> </ul>
Verdelen van ritten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtnemer verdeelt de geplande ritten op een efficiënte wijze over de beschikbare voertuigen.</li> <li>• De opdrachtnemer stuurt van iedere rit een ritopdracht naar het voertuig.</li> <li>• De voertuigen worden door vervoerders beschikbaar gesteld conform een door de opdrachtnemer op te stellen inzetrooster.</li> <li>• De opdrachtnemer bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten en kaders bij de inkoop van vervoer.</li> </ul>
<b>Algemene informatievoorziening</b>	
Operationele informatie en communicatie	Via verschillende communicatiekanalen (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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vormgeving van huisstijl en naamgeving.</li> <li>• Ontwikkeling en beheer van de website van opdrachtnemer.</li> <li>• Brochure waarin reizigersinformatie is opgenomen en het vervoerreglement dat op de website is gepubliceerd.</li> <li>• Voorlichting aan de pers, beantwoording van persvragen en reactie op persberichten. De werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn nader uitgewerkt in een persprotocol.</li> <li>• Aanvullende communicatieacties.</li> </ul>



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.
<b>Klanttevredenheid</b>	
Monitoren klanttevredenheid	De opdrachtnemer meet 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.
<b>Klachten</b>	
Aanname en afhandeling van klachten	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtnemer voert de regie over de totale klachtafhandeling.</li> <li>• Klachten over het gemeentelijk beleid (indicatiestelling) worden ter afhandeling doorgezet naar de betreffende gemeente. Klachten over de rituitvoering worden doorgezet naar de vervoerder.</li> <li>• De opdrachtnemer zorgt zelf voor afhandeling van klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van de regietaken (ritaanname, ritplanning en rit toewijzing).</li> <li>• De procedure is laagdrempelig en duidelijk.</li> </ul> <p>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.</p>
<b>Contract &amp; relatiebeheer</b>	
Relatiebeheer	De opdrachtnemer onderhoudt de relatie met onder andere reizigers, mantelzorgers, verzorgers, vervoerders, provincie 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.
<b>Informatie</b>	
Management rapportage	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volume en punctualiteit: aantallen ritten met onderscheid naar ritten die op tijd en te laat zijn gereden.</li> <li>• Reiseenheden en indicaties: aantallen reiseenheden of kilometers met onderscheid naar de verschillende indicaties.</li> <li>• Reizigers: aantallen unieke reizigers met onderscheid naar de verschillende indicaties.</li> <li>• Kwaliteit: totaal aantal klachten met onderscheid naar gegronde klachten, klachten in behandeling en niet gegronde klachten.</li> <li>• Kwaliteit: aantallen gegronde klachten met onderscheid naar oorzaken.</li> <li>• Telefonie: aantallen inkomende gesprekken en de gesprekken waarvan de verbinding is afgebroken</li> <li>• Telefonie: de gemiddelde wacht- en gesprekstijden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën: verwachte kosten op basis van gerealiseerde reiseenheden.</li> <li>• Overige indicatoren: in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.</li> </ul> <p>De opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever incidenteel inzicht te geven in de hierboven genoemde indicatoren en reisgedrag (w.o. herkomsten en bestemmingen) op individueel niveau.</p>
<b>Administratieve en financiële afhandeling</b>	
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 vinden plaats als voorschotten. 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.
<b>Inkoop</b>	
Vervoerscontracten	De opdrachtnemer zorgt voor het aangaan, verlengen en ontbinden van de benodigde vervoerscontracten binnen de met de deelnemende gemeentes afgesproken kaders. Het (voorbereiden van) aanbesteden van het vervoer wordt verricht door een aanbesteding- en een beoordelingsteam, waarin minimaal twee vertegenwoordigers van de opdrachtgevers deelnemen.

## Bijlage 2 Service Level Agreement

<b>Dienstverlening</b>	
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vervoercentrale is voor alle vragen over het vraagafhankelijke vervoer bereikbaar onder één telefoonnummer. Voor klachten is een speciaal nummer beschikbaar.</li> <li>• De gesprekskosten voor de reiziger bedragen de eigen abonnements- en verbruikskosten.</li> <li>• De reiziger krijgt een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als de informatieaanvraag kan verwerken.</li> <li>• Alle inkomende gesprekken moeten door de opdrachtnemer worden opgenomen en beheerd. De opdrachtnemer stelt hiertoe een protocol op en houdt voldoende privacy in acht.</li> <li>• De vervoercentrale is telefonisch bereikbaar van maandag t/m zondag tussen 06:00 – 01:00 uur. De opdrachtgever mandateert de opdrachtnemer om de openingstijden te veranderen indien dit door het bestuur van de opdrachtnemer wordt besloten.</li> <li>• Indien gebruik wordt gemaakt van een welkomstboodschap, dan worden de afspraken over de wachttijd hier op aangepast.</li> <li>• Reizigers kunnen terugkerende ritten voor maximaal één jaar vooruit reserveren. Op feestdagen kunnen geen terugkerende ritten worden uitgevoerd.</li> </ul>
Website	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De website van de opdrachtnemer is gelinkt aan de website van de opdrachtgever en visa versa.</li> <li>• Via de website moet iedere reiziger één of meerdere ritten kunnen reserveren en/of annuleren. Reizigers kunnen terugkerende ritten voor een langere periode (jaar) vooruit reserveren.</li> <li>• Bij de reservering via de website ontvangt de reiziger per omgaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail.</li> <li>• 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.</li> <li>• Via deze website kunnen alle geregistreerde reizigers via een persoonlijke login informatie inzien.</li> <li>• De opdrachtnemer communiceert op gezette tijden via nieuwsberichten over bepaalde aangelegenheden.</li> </ul>
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vervoercentrale is bereikbaar via een eigen-mailadres.</li> <li>• Via e-mail kunnen ritaanvragen/ wijzigingen worden doorgegeven.</li> <li>• Alle e-mails worden binnen 2 werkdagen beantwoord.</li> </ul>
Post	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vervoercentrale is bereikbaar via een eigen postadres</li> <li>• Via de post kunnen GEEN ritaanvragen/ wijzigingen worden doorgegeven.</li> <li>• Alle post wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld.</li> </ul>
Afhandeling klachten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten worden binnen 3 werkdagen in behandeling genomen. De indiener krijgt hiervan een melding.</li> <li>• Klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt minimaal aangegeven binnen welke termijn de afhandeling plaats zal vinden.</li> </ul>
Kwaliteitsnormen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het cijfer klanttevredenheid is minimaal 7,6.</li> <li>• Het aantal ritten dat op tijd rijdt is per kwartaal minimaal 95% van het totaal aantal ritten (punctualiteit)</li> <li>• Het percentage gegronde klachten is per kwartaal maximaal 0,3 % (gerelateerd aan het aantal ritten).</li> <li>• 80% van de inkomende gesprekken worden binnen 20 seconden</li> </ul>

	<p>opgenomen. Dit betreft de tijd die verstrijkt tussen het einde van de welkomstboodschap en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de vervoercentrale.</p> <p>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.</p>
--	--

### Bijlage 3: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

#### 1. Naam verwerking, doeleinden categorieën van betrokkenen, soort persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Naam verwerking/Welke dienst en/of product	Verwerkingsdoeleinden	Categorieën van betrokkenen	(Bijzondere) persoonsgegevens	Doorgifte naar derde landen
Leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en Wmo-dagbestedingvervoer zoals opgenomen in de artikelen 1a tot en met 1c van deze overeenkomst.	Correspondentie en communicatie met inwoners over ritten en plannen van routes.	Inwoners met een indicatie voor vervoer.	NAW, e-mailadres, telefoonnummer en overige persoonsgegevens die van belang zijn voor het vervoeren van inwoners met een indicatie voor vervoer.	Nee

#### 2. Contactgegevens

<b>Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren)</b>	Naam: Mevrouw L. Schieving E-mailadres: <a href="mailto:l.schieving@deventer.nl">l.schieving@deventer.nl</a> Tel: 0622302995
<b>Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)</b>	Naam: De heer G. Eggermont Contactgegevens: g.eggermont@plusov.nl
<b>Contactgegevens IBD</b>	Telefoonnummer: 070-3738011 E-mail: incident@ibdgemeenten.nl

#### 3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing
TCR	05070454	Ritopdrachten verstuurd naar BCT	Pasnummer en twee adressen
WdeK	32104910	Ritopdrachten verstuurd naar BCT	Pasnummer en twee adressen
Euphoria	17094739	Ritopdrachten	Pasnummer en twee adressen

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

**Bijlage 4: Aantonen passend niveau van beveiliging en aansluiting bij gedragscode**

**Bijlage 4: Aantonen passend niveau van beveiliging en aansluiting bij gedragscode**

Normenstelsel

- De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk: NVT
- De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIG (of de BIR, BIO) of vergelijkbaar, namelijk: NVT  
.....
- Anders, nl. NVT

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit de volgende certificering en verklaring van toepasselijkheid:

- Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II). ;
- Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven:

Periodieke controles conform het IC plan van PlusOV, aangevuld met de jaarlijkse controle door de accountant.

**NB:** Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in bijlage 3.

- Verwerker is aangesloten bij een goedgekeurde gedragscode, te weten: NVT