

Datagedreven contractmanagement in het doelgroepenvervoer

Hoe benut ZOOV data voor sturing en contractmanagement



wegbereiders

Aanbesteden &
Contractmanagement

Case

Gemeenten beschikken over steeds meer gegevens over het doelgroepenvervoer, zoals rit-, reizigers- en klachtdata. Uit de inventarisatie blijkt dat deze informatie nog niet overal structureel wordt gebruikt. Deze factsheet laat zien hoe ZOOV data verzamelt, vertaalt naar stuurinformatie en inzet voor meer grip op het doelgroepenvervoer. Zo blijft de opdrachtgever tijdens de contractperiode zelf aan het stuur.

De route naar datagedreven contractmanagement

- **Bepaal vooraf welke informatie nodig is om het contract te kunnen sturen**
Om tijdens een contract te sturen op kwaliteit, prestaties en kosten, wordt vastgesteld welke gegevens nodig zijn.
- **Verzamel alle gegevens centraal**
Alle gegevens over het vervoerproces worden centraal verzameld door de vervoercentrale. Hierdoor beschikt de opdrachtgever over één betrouwbare bron met gegevens over de uitvoering van het vervoer.
- **Verrijk de gegevens met aanvullende informatie**
De operationele ritgegevens worden aangevuld met andere databronnen, zoals klanttevredenheid, voertuiggegevens van de RDW, kalenderinformatie, contractgegevens, tarieven en normen. Hierdoor ontstaat een completer beeld van de uitvoering dan wanneer uitsluitend ritgegevens beschikbaar zijn.
- **Vertaal gegevens naar stuurinformatie**
De verzamelde gegevens worden gebruikt om prestaties inzichtelijk te maken via een dashboard.
- **Gebruik dezelfde gegevens voor meerdere doelen**
De informatie kan gebruikt worden voor de financiële afhandeling, beleidsontwikkeling en verbeteren van de uitvoering van het doelgroepenvervoer.

Wat doet ZOOV met de informatie

- Ontwikkelingen volgen
- Afwijkingen analyseren
- Gesprek met vervoerscentrale en vervoerders voeren op basis van objectieve informatie en niet op basis van incidenten

Praktische aanbevelingen

Stap	Handelingsperspectief
1. Basisset bepalen	Leg vast welke set gegevens nodig is om tijdens de contractperiode te kunnen sturen.
2. Afspraken maken in aanbesteding	Beschrijf welke gegevens worden aan-geleverd, hoe deze zijn gedefinieerd en volgens welk datamodel wordt gewerkt.
3. Regie organiseren	Bepaal waar gegevens worden verzameld, wie eigenaar is en hoe de informatie beschikbaar komt voor contractmanagement.
4. Eén informatiebasis gebruiken	Leg gegevens eenmalig vast en gebruik ze voor contractmanagement, prestatiebewaking, financiële afhandeling en beleid.
5. Stap voor stap ontwikkelen	Start met een werkbare basis en breid het datamodel en de stuurinformatie uit wanneer nieuwe informatiebehoeften ontstaan.

Er is één informatiebasis en de data wordt hergebruikt voor meerdere doelen zoals:

- Contractmanagement
- Financiële afhandeling
- Beleidsontwikkeling
- Verbeteren van uitvoering



Wat zien we bij gemeenten?	Hoe pakt ZOOV dit aan?
Veel gemeenten ontvangen rapportages van vervoerders.	Organiseer flexibiliteit vooraf.
Veel gemeenten beschikken over rit- en klachtgegevens.	Benut en beheers de beschikbare wijzigingsruimte.
Data wordt nog beperkt gebruikt voor contractmanagement.	Vergroot de rechtszekerheid bij complexe contractwijzigingen.

Over ZOOV

ZOOV is de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie voor het doelgroepenvervoer van zeven Achterhoekse gemeenten. De organisatie verzorgt de regie op de uitvoering van het vervoer en ontwikkelt de informatievoorziening voor contractmanagement en sturing op prestaties.

Links

- [ZOOV](#)

De wegbereiders

De wegbereiders ondersteunen gemeenten bij aanbesteden en contractmanagement met praktische handreikingen. De wegbereiders halen bij individuele gemeenten problemen en oplossingen op. Experts geven op basis van deze kennis adviezen om gemeenten op weg te helpen met kennis en tools.

Meer weten? www.vdvn.nl/wegbereiders
Dit is een uitgave van VDVN - september 2026

