

BIJLAGE 10A BONUSMALUS REGELING

INZAKE AANBESTEDING REGIOTAXI HAAGLANDEN (TENDEREDNR: 275640)

Georganiseerd door de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer alsmede de Metropoolregio Rotterdam Den Haag als aanbestedende dienst.

De opdracht is in samenspraak met de organisatie uitgevoerd door Trafficon Adviesgroep.



INHOUDSOPGAVE

1	Bonusmalus regeling algemeen.....	3
1.1	Doelstelling bonusmalusregeling	3
1.2	Bijzonderheden	3
1.3	Evaluatie	3
1.4	Overige bepalingen.....	3
2	Maandelijkse malusregeling.....	4
2.1	Malus Tx-Keur/ISO 9001:2015.....	4
2.2	Niet-data.....	4
2.3	Malus prestatie rituitvoering	4
2.3.1	Stiptheid	4
2.3.2	Omrijden.....	5
2.3.3	Systematiek bepaling prestatie rituitvoering	5
2.4	Malus inzet van voertuig met een emissieklasse lager dan euro 6/euro VI	5
2.5	Malus klachten en telefonie.....	5
2.5.1	Niet goed geld terug bij gegronde klacht	5
2.5.2	Telefonie	5
2.6	Volgorde berekenen malus en verrekening	6
3	Jaarlijkse malussen	6
3.1	Malus zero emission	6
3.2	Compensatie klantbeleving	6
3.3	Verrekening malussen.....	6
4	Reservering en aanwending malussen	7
5	Jaarlijkse Bonus continu Kto.....	7

© Niets in deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trafficon. Gegevens uit dit document zijn uitsluitend bedoeld voor deze opdracht.

1 BONUSMALUS REGELING ALGEMEEN

1.1 Doelstelling bonusmalusregeling

De bonusmalusregeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de opdrachtgever voor Regiotaxi Haaglanden met betrekking tot de reizigers nastreeft. Voor het bereiken van dat kwaliteitsniveau worden binnen het kader van de productformule meetbare indicatoren geformuleerd. Op basis van deze indicatoren worden bonussen dan wel malussen toegekend.

Er is een maandelijks malusregeling van toepassing op:

- het niet hebben van TX-keur/Iso 9001:2015
- prestatie rituitvoering: niet-data ritten, stiptheid en omrijden
- gegronde klachten
- te lange wachttijd aan de telefoon
- inzet voertuig met een emissieklasse lager dan Euro 6 / Euro VI.

Een jaarlijkse malusregeling is van toepassing op:

- Inzet zero emission voertuigen
- klantbeleving (eigen aanbod compensatie)

Er is een jaarlijkse bonusregeling van toepassing op:

- klantbeleving

1.2 Bijzonderheden

Bijzonderheden welke zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen en welke volgens één van de partijen mogelijk invloed hebben op de bonusmalusregeling vormen onderwerp van overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.

Mocht dat overleg niet leiden tot overeenstemming dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van rechtbank 's-Gravenhage, tenzij de betrokkenen uitdrukkelijk schriftelijk arbitrage of mediation, als middel voor het oplossen van geschillen, overeenkomen. De uitspraak van de arbitragecommissie of bevoegde rechter is bindend. De afspraken in het kader van mediation zijn eveneens bindend. Tot de bijzonderheden wordt niet gerekend die aangelegenheden welke in het dagelijks verkeer gebruikelijk zijn zoals ongevallen, slechte weersomstandigheden, wegomleggingen e.d.

1.3 Evaluatie

De bonusmalusregeling wordt jaarlijks op verzoek van opdrachtnemer en/of opdrachtgever geëvalueerd. In overleg kan dit leiden tot aanpassing van de regeling voor volgende jaren. Overeenstemming over deze evaluatie moet uiterlijk in de maand augustus zijn bereikt. Is er geen overeenstemming blijft de reeds lopende bonusmalusregeling van kracht.

1.4 Overige bepalingen

De bonusmalusregeling treedt twee maanden na de startdatum van de dienstverlening in werking. De looptijd van de bonusmalusregeling gedurende het eerste contractjaar is dus 10 maanden. De eerste twee maanden worden gezien als aanlooperperiode.

De bedragen als vermeld in deze bonusmalusregeling worden niet geïndexeerd. De bonusmalusregeling kan worden aangehaald als "Bonusmalusregeling Regiotaxi Haaglanden".

Toepassing van de malusregeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling niet uit (paragraaf 4.111 van de Aanbestedingsleidraad).

2 MAANDELIJKSE MALUSREGELING

2.1 Malus Tx-Keur/ISO 9001:2015

De opdrachtnemer en alle partijen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht (inclusief onderaannemers en combinanten) hebben een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem. Voor vervoerders minimaal TX-keurmerk en voor niet-vervoerders geldt ISO 9001:2015 of daarmee gelijkwaardig keurmerk (zulks ter beoordeling van de opdrachtgever), die periodiek door een geaccrediteerde instelling worden getoetst. Op het moment dat de vervoerder (of een van de andere betrokken partijen) op het moment van start van het vervoer of gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk niet bezit/kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting van 3% op de geoffreerde tarieven. Deze korting wordt direct verwerkt op de factuur. De opdrachtnemer dient het verlies van het keurmerk of certificaat te melden bij de opdrachtgever. Bij niet melden kan een extra boete worden opgelegd volgens de algemene boeteregeling uit paragraaf 4.11.9 van de aanbestedingsleidraad. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de korting te vervallen.

2.2 Niet-data

De opdrachtgever vereist dat alle regulier voor Regiotaxi Haaglanden in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur.

- Alle ritdata dienen aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc.
- De opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataritten.
- Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities, statusmeldingen en het correcte kenteken aanwezig zijn om als datarit beschouwd te worden.
- Ritten welke niet valide data bevatten worden beschouwd als niet-dataritten.
- Het percentage niet-dataritten wordt afgerond in hele procenten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig).

Voor het bepalen van de malus wordt van het percentage niet-dataritten 5% afgetrokken. Resteert een positief percentage, dan wordt dat percentage afgetrokken van de eerstvolgende maandfactuur.

2.3 Malus prestatie rituitvoering

Per maand worden aan de hand van de door de vervoerder aangeleverde datagegevens dan wel managementgegevens op elk element, de scores bepaald. De regeling heeft betrekking op de mate waarin de ritgegevens met data worden geleverd en de prestatie van de rituitvoering.

2.3.1 Stiptheid

Bij een gewenste ophaaltijd is een rit op tijd wanneer het daadwerkelijk tijdstip van ophalen is: maximaal 15 plus 3 minuten na de met de klant afgesproken ophaaltijd en maximaal 15 minuten vóór de afgesproken ophaaltijd. Het prestatiepercentage wordt afgerond op hele procenten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig).

2.3.2 Omrijden

De toegestane omrijdtijd is maximaal 50% van de snelste reistijd tussen ophaal- en bestemmingsadres met een minimum van 10 minuten.

2.3.3 Systematiek bepaling prestatie rituitvoering

Voor het bepalen van de maandelijkse prestatie op de rituitvoering wordt de volgende methodiek gevolgd:

- Aan elke declarabele personenrit met volledige datagegevens wordt 10 punten toegekend.
- Voor de volgende onderdelen worden maluspunten gegeven bij overschrijding van de norm:
 - Norm omrijdtijd overschreden met maximaal 30 minuten: - 1 punten
 - Norm omrijdtijd overschreden met meer dan 30 minuten: - 3 punten
 - Stiptheid, voor ritten met een gewenste vertrektijd:
 - 10 minuten of minder te laat of te vroeg: - 3 punten
 - Meer dan 10 minuten te laat of te vroeg: - 7 punten
 - Stiptheid, voor prioriteitsritten/gegarandeerde aankomsttijd - 7 punten
- De maluspunten worden in mindering gebracht op het aantal te behalen punten.
- Het totaal aantal behaalde punten wordt gerelateerd aan het maximaal aantal te behalen punten. Daarmee wordt er dus een percentage bepaald van de prestaties op de rituitvoering. Het door de opdrachtgever gewenste prestatieniveau is minimaal 90%.

Het prestatiepercentage wordt door de opdrachtgever continu gemonitord. Als gedurende twee maanden de score lager is dan 90% dient de vervoerder binnen twee weken een verbeterplan aan te leveren. Het gedurende drie maanden of langer niet halen van 90% stiptheid kan leiden tot het toepassen van de algemene boeteregeling.

2.4 Malus inzet van voertuig met een emissieklasse lager dan euro 6/euro VI

De minimumeis voor in te zetten voertuigen is euro 6/euro VI. Wanneer de opdrachtnemer een voertuig inzet met een emissieklasse lager dan euro 6/euro VI wordt per ingezet kenteken per maand een malus van € 1.000,00 opgelegd. Dit wordt maandelijks bepaald door de opdrachtgever aan de hand van de ingezette kentekens.

2.5 Malus klachten en telefonie

2.5.1 Niet goed geld terug bij gegronde klacht

Niet goed geld terug regeling: de klant krijgt altijd de ritprijs terug bij een gegronde klacht over het vertrektijdstip, aankomstijdstip of de totale reistijd. Indien de klacht gaat over stiptheid geldt dit alleen als de rit meer dan 15 minuten te laat is na de laatste ophaaltijd en/of aankomsttijd. Het initiatief van het melden van de klacht ligt bij de klant. Bij de afhandeling van de klacht draagt de opdrachtnemer zorg voor terugbetaling van de ritprijs. Als er sprake is van bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld hevige sneeuwval) kan de opdrachtgever besluiten om de "niet goed geld terug" regeling tijdelijk niet van toepassing te verklaren.

2.5.2 Telefonie

Per maand wordt een malus toegepast van € 1,00 voor elke call die langer in de wacht staat dan 60 seconden of na 60 seconden wordt afgebroken. Tijdens de implementatieperiode treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over het leveren van de benodigde correcte data voor de bepaling van deze malus.

2.6 Volgorde berekenen malus en verrekening

Het berekenen van de bovenstaande malussen dient in de volgende volgorde uitgevoerd te worden:

1. toepassen korting geen kwaliteitscertificaat op het tarief
2. aantal declarabele km maal tarief berekenen
3. toepassen malus niet-dataritten
4. toepassen malus telefonie
5. toepassen malus inzet niet euro 6 voertuig

De maandelijkse malussen zullen na vaststelling worden verrekend met de eerstvolgende maandfactuur.

3 JAARLIJKSE MALUSSEN

3.1 Malus zero emission

De opdrachtnemer heeft een aanbod gedaan per contractjaar voor het inzetten van zero emission voertuigen. Na afloop van ieder contractjaar wordt door de opdrachtgever getoetst of de opdrachtnemer voldoet aan de door hem aangeboden percentages. Ook lopende het contractjaar kan tussentijds ge-audit worden op dit onderwerp. Indien de duurzaamheid van de voertuigen in werkelijkheid afwijkt van hetgeen in de inschrijving is aangeboden, is de onderstaande regeling van toepassing:

- Jaarlijks wordt het verschil bepaald tussen het aangeboden percentage declarabele kilometers dat met zero emission voertuigen is gereden en het daadwerkelijk gerealiseerd percentage declarabele kilometers met zero emission voertuigen. Als er minder zero emission declarabele kilometers zijn dan aangeboden treedt het malusregeling in werking. Het verschil-percentage noemen we Percentage-tekort.
- Het onderdeel duurzaamheid wordt beschouwd als 25% van de waarde van de omzet (250 van de in totaal 1000 te behalen punten).
- De formule voor het berekenen van de malus is dan:
 - $\text{Malus} = \text{jaaromzet laatste afgeronde contractjaar} \times 25\% \times \text{Percentage-tekort}$.
 - $\text{Jaaromzet} = \text{vaste vergoeding van € 2.500.000,00 van het betrokken contractjaar} + \text{het aantal gerealiseerde declarabele kilometers van het betrokken contractjaar} \times \text{het aangeboden tarief. (Alle bedragen zijn exclusief BTW)}$.

3.2 Compensatie klantbeleving

De opdrachtnemer heeft een aanbod gedaan voor het realiseren van een betere klantbeleving uitgedrukt in het percentage klanten dat het systeem een 6 of lager geeft (percentage-A) en het percentage klanten dat het systeem een 8 of hoger geeft (percentage-B). De inschrijver betaalt een zelf aangeboden compensatie indien de doelstellingen van onderdeel A en/of B gedurende een afgerond contractjaar niet gehaald zijn. Als zowel Percentage-A als Percentage-B niet worden gehaald moet de volledige compensatie betaald worden. Wordt alleen Percentage-A niet gehaald dan moet 71% (250/350) van het compensatiebedrag worden betaald. Bij het niet halen van alleen percentage-B moet 29% (100/350) van het compensatiebedrag worden betaald.

3.3 Verrekening malussen

De jaarlijkse malussen zullen na vaststelling worden verrekend met de eerstvolgende maandfactuur.

4 RESERVERING EN AANWENDING MALUSSEN

Malussen zullen door de opdrachtgever gereserveerd worden voor zaken die de kwaliteit (kennis, vaardigheden en betrokkenheid van de medewerkers) van de Regiotaxi ten goede komen, zoals bijvoorbeeld aanvullende opleidingen anders dan de verplichte opleidingen zoals genoemd onder de personeelseisen. Het is aan opdrachtnemer om hier met goede voorstellen te komen.

5 JAARLIJKSE BONUS CONTINU KTO

De opdrachtgever interviewt dagelijks telefonisch 10 reizigers over de tevredenheid van de dienstverlening van de rit die zij de dag/dagen ervoor hebben gemaakt. Dit leidt tot een continu inzicht over de tevredenheid van de klanten over de dienstverlening. Daarnaast geeft de klant ook een cijfer voor de dienstverlening. Als op jaarbasis 80% of meer van de respondenten een 8 of hoger geeft, krijgt de vervoerder een bonus van € 100.000,00.

Van de bonus wordt € 80.000,00 uitbetaald aan de opdrachtnemer. De andere € 20.000,00 zal de opdrachtgever reserveren. De opdrachtgever zal deze middelen aanwenden als bonus aan het uitvoerende personeel dat direct betrokken is bij de uitvoering van de Regiotaxi Haaglanden. De wijze waarop en de vorm waarin dit aangewend wordt is een bevoegdheid van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal hierover overleg plegen met de opdrachtnemer.