

BIJLAGE CVV-F: Bonus-malusregeling

bij de aanbesteding Doelgroepenvervoer Regio Midden-Holland 2021

Inhoud

BIJLAGE CVV-F: Bonus-malusregeling	1
bij de aanbesteding Collectief Vraagafhankelijk Vervoer Regio Midden-Holland 2021	1

1	Bonus-malusregeling algemeen	2
1.1	Doelstelling regeling	2
1.2	Bijzonderheden	2
1.3	Overige bepalingen	2
2	Bonus-malusregeling	2
2.1	Kwaliteitsniveau	2
2.2	Systematiek bepaling prestatie rituitvoering	2
2.3	Maluspunten per element rituitvoering	3
2.4	Bonus of malus per prestatiepercentage	3
2.5	Aanvullende bonusregeling	4

1 Bonus-malusregeling algemeen

1.1 Doelstelling regeling

Deze regeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven het behalen van het beoogde kwaliteitsniveau te stimuleren. Met eenvoudig meetbare indicatoren wordt het kwaliteitsniveau van de vervoerder in kaart gebracht en beoordeeld.

Er is een bonus-malusregeling van toepassing op de prestatie in het kader van de rituitvoering en ritaanname, zie ook programma van eisen.

1.2 Bijzonderheden

Structurele bijzonderheden, welke zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen en welke volgens één van de partijen invloed hebben op het prestatieniveau van de vervoerder en daarmee het niveau van dienstverlening aan de reiziger, vormen onderwerp van overleg tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Incidentele bijzonderheden, met vergelijkbare effecten, worden door opdrachtnemer voorgelegd ter bespreking aan opdrachtgever.

Tot de incidentele bijzonderheden wordt niet gerekend die aangelegenheden welke in het dagelijks verkeer gebruikelijk zijn zoals ongevallen, wegomleggingen en –werkzaamheden en slechte weersomstandigheden, niet aangeduid met de uitgegeven code oranje of rood.

1.3 Overige bepalingen

De Bonus-malusregeling treedt in werking per 1 september 2021 met dien verstande dat de berekening voor het eerst plaatsvindt over de maand oktober 2021.

De regeling kan worden aangehaald als “Bonus-malusregeling GroeneHartHopper”.

2 Bonus-malusregeling

2.1 Kwaliteitsniveau

Het door opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau is 92%.

Per maand wordt aan de hand van de door de vervoerder aangeleverde datagegevens dan wel managementgegevens op elk element¹ de werkelijke scores bepaald. De uitkomsten kunnen leiden tot een maandelijkse bonus of malus. De uitkomst wordt vastgesteld in de derde maand na het verstrijken van de maand waarop de metingen betrekking hebben en verrekend met de daaropvolgende factuur, tenzij de benodigde data onverhoopt niet voor handen zijn.

Toepassing van de bonus-malusregeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling niet uit.

2.2 Systematiek bepaling prestatie rituitvoering

- “Volledige datagegevens” betekent dat van iedere uitgevoerde rit de in- en uitstapgegevens met bijbehorende gps posities en statusmeldingen bekend zijn².
- Aan elke reizigersrit³, waarvan volledige datagegevens bekend zijn, wordt 10 punten toegekend. Het aantal ritten vermenigvuldigd met deze 10 punten is dus het maximaal haalbare aantal punten.
- Er bestaat differentiatie in de zwaarte van de diverse elementen, vertaald in maluspunten.
- 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 een percentage bepaald van de prestaties op de rituitvoering. In paragraaf 2.5 is weergegeven tot welk bonus- of maluspercentage dit prestatiepercentage leidt. Het prestatiepercentage wordt uitgedrukt in hele procentpunten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig).

¹ Zie voor de elementen programma van eisen 1.9.8. Vaststelling van de scores vindt plaats op basis van het dataprotocol bijlage CVV-D bij Perceel CVV inhoudelijke beschrijving.

² Zie bijlage CVV-D Dataprotocol GroeneHartHopper, bij de tab “ritgegevens” voor een volledige opsomming van de data.

³ Per reizigersrit betekent dat bij combinatievervoer meerdere reizigers te vroeg of te laat worden opgehaald of afgezet, en dat de malus per reiziger wordt opgelegd.

2.3 Maluspunten per element ruitvoering

Aan elk element uit de datagegevens of management gegevens waarbij de contractueel vastgestelde norm uit de productformule wordt overschreden, worden maluspunten toegekend. Dit is hier onder weergegeven.

Voor het bepalen van de prestatie op de ruitvoering gelden de volgende elementen en normen uit de datagegevens en managementgegevens en de te behalen aantal maluspunten per element per rit bedraagt:

element	Malus	begrenzing
telefonie		
Gemiddelde wachttijd per dag > 25 seconden	-1 punt per dag dat de overschrijding heeft plaats gevonden.	Indien dit niet wordt gerealiseerd wordt voor iedere dag waar het gemiddelde is overschreden 1 maluspunt afgetrokken van de prestatie.
Wachttijd > 60 seconden op een dag	-2 punten per dag dat de overschrijding heeft plaats gevonden.	Het aantal maluspunten bij overschrijding van de 60 seconden is het dubbele aantal gelijk van het aantal dagen dat de overschrijding minimaal 1 keer heeft plaatsgevonden.
Reisduurverlenging	- 4 punten per reizigersrit bij overschrijding	De reisduurverlenging bij combineringsritten mag maximaal 15 minuten bedragen bij ritten van 2 reiszones en 30 minuten bij ritten van 3-6 reiszones. De reisafstand speelt hierin geen rol.
Stiptheid ⁴ in relatie tot gewenste vertrektijd ⁵		
minder dan 5 minuten te laat of te vroeg	-2 punten per reizigersrit	Bij een gewenste ophaaltijd is een rit op tijd wanneer het daadwerkelijk tijdstip van ophalen maximaal 15 plus 2 minuten en 59 sec. na de met de klant afgesproken ophaaltijd is en maximaal 15 minuten voor de gemelde ophaaltijd;
5 tot 10 minuten te laat of te vroeg	- 4 punten per reizigersrit	
Meer dan 10 minuten te laat of te vroeg	- 7 punten per reizigersrit	
Niet ophalen zonder loosmelding ter plaatse	- 20 punten per reizigersrit	Niet stapelen op te laat.
Stiptheid voor prioriteitsritten	- 20 punten per reizigersrit	Bij een prioriteitsrit is een rit op tijd wanneer de daadwerkelijke aankomsttijd maximaal 15 minuten voor en 0 seconden na de gegarandeerde aankomsttijd ligt.
Gegronde klachten	- 10 punten per klacht	Het betreft de geregistreerde gegronde klachten.

Tabel 1 maluspunten per element

2.4 Bonus of malus per prestatiepercentage

De berekening van bonus- of maluspercentage op het factuurbedrag geschiedt op basis van de onderstaande tabel. De basis voor de berekening van de bonus of malus is het factuurbedrag over de

⁴ Bij (geregistreerde) toestemming van de klant (het louter instappen is geen aanduiding van het verlenen van toestemming), wordt de stiptheid voor 'te vroeg' berekend ten opzichte van een half uur plus 3 minuten voor het gevraagde vertrektijdstip.

⁵ Indien de rit met een aankomsttijd is besteld geldt in plaats van "vertrektijd" de "aankomsttijd".

betreffende maand. Een score van 95% of meer leidt tot een bonus. Een score van minder dan 92% leidt tot een malus. Het percentage wordt rekenkundig op hele decimalen afgerond.

Prestatiepercentage	Bonus/Maluspercentage op factuurbedrag
84%	91%
85%	92%
86%	93%
87%	94%
88%	95%
89%	96%
90%	97%
91%	98%
92%	100%
93%	100%
94%	100%
95%	101%
96%	102%
97%	103%

Tabel 2 Tabel presentatiepercentage

2.5 Aanvullende bonusregeling

Indien de vervoerder in een aaneengesloten maand op alle dagen de 92% prestatie heeft geleverd wordt per gereden en getelde dag 0,1% bonus toegekend.

“Code geel” en “code rood” op een dag betekent dat deze dag niet wordt meegeteld in bonus en malus.