

Malus regeling algemeen

Doelstelling malusregeling

De malusregeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de opdrachtgever voor Regiotaxi Holland Rijnland 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 malussen toegekend.

Er is een maandelijkse malusregeling van toepassing op:

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

Er is een maandelijkse compensatiemogelijkheid van toepassing op een eventuele stiptheidsmalus door:

- het hoog scoren op dagelijkse klanttevredenheid (continu kto)

Een jaarlijkse malusregeling is van toepassing op:

- Inzet zero-emissie voertuigen

Inning van de malus

Voor de malussen per maand geldt: de opdrachtgever bespreekt de malus(sen) over de afgelopen maand met de opdrachtnemer. Na vaststelling stuurt de opdrachtgever een factuur aan de opdrachtnemer met een bedrag ter hoogte van de berekende malussen. Deze wordt gespecificeerd per malus en indien van toepassing per deelregio. Voor de duurzaamheidsmalus per jaar geldt: de opdrachtgever bespreekt de malus(sen) over de afgelopen maand met de opdrachtnemer. Na vaststelling stuurt de opdrachtgever een factuur aan de opdrachtnemer met een bedrag ter hoogte van de berekende malussen. Hierbij wordt de tool voor de malusberekening meegestuurd alsmede de specificatie per maand.

Bijzonderheden

Bijzonderheden welke zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen en welke volgens één van de partijen mogelijkerwijs invloed hebben op de malusregeling 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.



Evaluatie

De malusregeling wordt jaarlijks op verzoek van opdrachtnemer en/of opdrachtgever geëvalueerd, voor het eerst aan het begin van 2024. In overleg kan dit leiden tot aanpassing van de regeling. In het overleg wordt betrokken wanneer de wijziging in gaat. Overeenstemming over deze evaluatie moet uiterlijk in de maand april zijn bereikt. Is er geen overeenstemming blijft de reeds lopende malusregeling van kracht.

Overige bepalingen

De malusregeling treedt twee maanden na de startdatum van de dienstverlening in werking. De looptijd van de malusregeling gedurende het eerste contractjaar is dus 10 maanden. De eerste twee maanden worden gezien als aanlooperperiode. De bedragen als vermeld in deze malusregeling worden niet geïndexeerd. De malusregeling kan worden aangehaald als “Malusregeling Regiotaxi Holland Rijnland”. Toepassing van de malusregeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling niet uit (hoofdstuk 7 van de overeenkomst).

Maandelijks malusregeling

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. Dit wordt toegepast op het totale factuurbedrag van de hele regio Holland Rijnland.

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 hoofdstuk 7 van de overeenkomst. 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.

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 prestatie van de rituitvoering qua stiptheid en omrijden.

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). 11:18:29 wordt 11:18:00. 11:18:30 wordt 11:19:00. Tijden mogen niet afgekapt worden.

Opdrachtgever wil per deelregio minimaal een stiptheidspercentage van 95%.



De deelregio's zijn als volgt:

Duin- en Bollenstreek

Hillegom
Katwijk
Lisse
Noordwijk
Teylingen

Leidse Regio

Leiden
Leiderdorp
Oegstgeest
Voorschoten
Zoeterwoude

Rijn- en Veenstreek

Alphen aan den Rijn
Kaag en Braassem
Nieuwkoop

Een lager percentage *in een deelregio* leidt tot een korting op de geoffreerde tarieven in die deelregio volgens het volgende schema:

Stiptheid	malus % op factuur
95-100%	0%
92-94%	1%
90-91%	2%
<90%	5%

Uitleg: een stiptheidspercentage van 94% in een deelregio leidt tot 1 procent korting op het geoffreerde tarief van de gemeenten uit de betreffende deelregio.

Omrijden

De toegestane omrijdtijd is maximaal 20 minuten bij ritten tot en met 12 kilometer en 30 minuten bij alle langere ritten. Opdrachtgever wil per deelregio minimaal een correct omrijdpercentage van 92%. Hier is niet direct een malus aan gekoppeld.

Het prestatiepercentage wordt door de opdrachtgever continu gemonitord. Als gedurende twee maanden de score lager is dan 93% op stiptheid in een of meer van de deelregio's dient de vervoerder binnen twee weken een verbeterplan aan te leveren. Het gedurende drie maanden of langer niet halen van 95% stiptheid in een of meer van de deelregio's kan leiden tot het toepassen van de algemene boeteregeling.

Als gedurende twee maanden de score lager is dan 90% op omrijden in een of meer van de deelregio's dient de vervoerder binnen twee weken een verbeterplan aan te leveren. Het gedurende drie maanden of langer niet halen van 92% omrijden kan leiden tot het toepassen van de algemene boeteregeling.



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.

Malus klachten en telefonie

Niet goed geld terug bij gegronde klacht

Niet goed geld terug regeling: de klant krijgt altijd de ritprijs terug bij elke gegronde klacht. Indien de klacht gaat over stiptheid geldt dit alleen als de rit meer dan 5 minuten te laat is na de laatst mogelijke 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.

Telefonie

Per maand wordt een malus toegepast van € 1,00 voor elke call naar het ritbestellingsnummer die langer in de wacht staat dan 60 seconden of na 60 seconden wordt afgebroken. De boete is niet van toepassing wanneer overschrijding buiten de beïnvloedingssfeer van opdrachtnemer ligt, zoals ijzel, sneeuw et cetera. Niet zijnde reguliere fluctuaties in ritaantallen. Tijdens de implementatieperiode treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over het leveren van de benodigde correcte data voor de bepaling van deze malus.

Volgorde berekenen malus en verrekening

Het berekenen van de bovenstaande malussen wordt als volgt uitgevoerd:

1. toepassen korting per deelregio qua stiptheid op het kilometertarief
2. toepassen korting geen Tx-Keur op het kilometertarief
3. aantal declarabele km maal kortingstarief berekenen per deelregio
4. toepassen malus telefonie
5. toepassen malus inzet niet-euro 6 voertuig

Compensatie 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 totale dienstverlening. Als in een maand 80% of meer van de respondenten een 8 of hoger geeft wordt in die maand een eventuele procentuele korting door een te lage stiptheid niet toegepast.



Jaarlijkse malussen

Malus zero-emissie

De opdrachtnemer heeft een aanbod gedaan per contractjaar voor het inzetten van zero-emissie voertuigen. Opdrachtgever monitort per maand de inzet van zero-emissie voertuigen en deelt de bevindingen met de opdrachtnemer. 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-emissie voertuigen is gereden en het daadwerkelijk gerealiseerd percentage declarabele kilometers met zero-emissie voertuigen. Als er minder zero-emissie declarabele kilometers zijn dan aangeboden treedt het malusregeling in werking. Het verschilpercentage noemen we Percentage-tekort.
- Het onderdeel duurzaamheid wordt beschouwd als 15% van de waarde van de omzet (300 van de in totaal 2000 te behalen punten).
- De formule voor het berekenen van de malus is dan:
 - $\text{Malus} = \text{jaaromzet laatste afgeronde contractjaar} * 15\% * \text{Percentage-tekort}$.
 - Jaaromzet = vaste vergoeding van € 2.000.000,00 van het betrokken contractjaar + het aantal gerealiseerde declarabele kilometers van het betrokken contractjaar * het aangeboden tarief. (Alle bedragen zijn exclusief BTW).