

CONCEPT KWALITEITSREGELING

Bijlage 11 bij de Aanbestedingsleidraad

Europese aanbesteding

Werknemervervoer

SENZER

OPDRACHTGEVER: SENZER

© Niets uit 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. Overschrijding ophaal en afzetmarges.

- **Omschrijving.**

De aflever- en ophaaltijd op de werklocaties moet gelegen zijn binnen een tijds marge van vijftien (15) minuten voor het aanvangstijdstip respectievelijk na het eindtijdstip van de werklocatie (zie artikel 4.11.4 van de Aanbestedingsleidraad). In bijzondere gevallen mag de Aanbieder hiervan afwijken in overleg met en na goedkeuring door de Opdrachtgever.

- **Kwaliteitsnorm.**

97% van de ritten wordt binnen de toegestane marges afgelegd.
Het percentage wordt rekenkundig op hele procenten afgerond.

- **Periode meting.**

Maandelijks.

- **Controle-instrument.**

De Aanbieder registreert de daadwerkelijke in- en uitstaptijd van de werknemers. Bij voorkeur via dataterminals in de voertuigen. Vanuit de apparatuur in de vervoersmiddelen wordt duidelijk hoe laat de werknemers zijn opgehaald en afgezet. De informatie omtrent werkelijke in- en uitstaptijden alsmede de overschrijdingen van de afgesproken ophaal en afzetmarges worden kosteloos binnen 14 dagen na het verstrijken van de maand aangeleverd aan de Opdrachtgever.

- **Maatregel(en).**

De aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de Opdrachtgever indien hij twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet gehaald heeft.

2. De individuele reistijd niet langer dan 60 minuten.

- **Omschrijving.**

De individuele reistijd per werknemer is in principe gelimiteerd tot **60** minuten, tenzij het door de afstand niet mogelijk is om binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Daarbij geldt dat de vroegste ophaaltijd maximaal 1 uur voor de opgegeven aanvang- of starttijd van de locatie, mag zijn. Een combinatie van werknemers mag in principe niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium. Afwijkingen van de gestelde maximale individuele reistijd zijn alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Een dergelijke overschrijding dient vooraf ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De Aanbieder dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Wanneer blijkt dat de reistijd van een werknemer in de praktijk structureel overschreden wordt, dient in principe de planning aangepast te worden. Wanneer het toepassen van de bepaling over maximale reistijd leidt tot de inzet van een extra voertuig voor een enkele werknemer, treedt de Aanbieder in overleg met de Opdrachtgever.

De individuele reistijd in het voertuig is de tijd die een werknemer in het voertuig verblijft vanaf het moment van instappen in het voertuig tot het moment van uitstappen uit het voertuig bij de werklocatie respectievelijk het woon/thuisadres.

- **Toegestane bandbreedte.**

97% van alle werknemer-ritten wordt binnen de maximale verblijfstijd uitgevoerd. Het percentage wordt rekenkundig op hele procenten afgerond.

- **Periode meting.**

Maandelijks.

- **Controle-instrument.**

Aanbieder levert maandelijks gespecificeerde informatie aan waaruit blijkt wat de individuele reistijd per werknemer per rit is. Eveneens worden per werknemerrit de overschrijdingen van de maximale reistijd aangegeven. De gegevens worden kosteloos binnen 14 dagen na het verstrijken van de maand aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Verder levert de Aanbieder per overschrijding van de maximale verblijfstijd een verklaring van de reden van de overschrijding aan de Opdrachtgever aan.

- **Maatregel(en).**

De Aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de Opdrachtgever indien hij twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet gehaald heeft.

3. Klachten.

- **Omschrijving.**

De Opdrachtgever hecht veel belang aan het nemen van maatregelen ter oplossing en ter voorkoming van klachten.

- **Kwaliteitsnorm.**

Het aantal gegronde klachten mag niet meer zijn dan 0,2% van het aantal uitgevoerde werknemer-ritten.

Het percentage wordt rekenkundig op honderdste procenten afgerond.

- **Periode meting.**

Maandelijks.

- **Controle-instrument.**

De Opdrachtgever registreert de bij de Opdrachtgever ingediende klachten. De klachtenprocedure (nog gezamenlijk nader te bepalen) is hierbij van toepassing.

De Aanbieder handelt deze klachten af en geeft aan of een klacht gegrond of ongegrond is. De Opdrachtgever treedt in overleg met de Aanbieder indien men niet akkoord is met de gegrond of ongegrond verklaring.

De Aanbieder verstrekt de Opdrachtgever per klacht een omschrijving van het klachtonderzoek alsmede een gegrond- of ongegrond verklaring.

- **Maatregel(en).**

De aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de Opdrachtgever indien hij twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet gehaald heeft.

4. Sanctiemaatregelen.

Mogelijke sanctiemaatregelen staan opgenomen in paragraaf 4.28 en 4.29 van de Aanbestedingsleidraad.