

kpi's en/of regelingen		
	AOV/CVV-vervoer	Leerlingenvervoer
Stiptheid		
Marge	± 15 min.	max 10 min voor aanvang school max 15 min na eindtijd school
Norm	93%	98%
Afwijkingen verrekenen	ja (tabel 1)	nee
Individuele reistijd		
	10 minuten + 25% van de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route in tijd.	max 60 min voor Zaanstad en minuten voor Oostzaan en Wormerland (binnen de gemeente) en max 90 minuten (buiten de gemeente). Indien de directe reistijd > 60/90 minuten dan maximaal +15 minuten.
Klachten		
Norm	< 0,2% gegrond per 1.000 ritten	< 0,2% gegrond per 1.000 ritten
Duurzaamheid		
Norm *m.u.v. rolstoelvoertuigen)	>01-01-2023 70% ZE	>01-01-2023 70% ZE
Norm vanaf 1-7-2025	100% ZE	100% ZE
Afwijkingen verrekenen malus	ja (tabel 2)	ja (tabel 2)
Dervingsvergoeding		
Afwijkingen verrekenen	ja (cf eis 40 PvE)	nee
Malusregeling overig		
Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaatsvindt en de geïndiceerde reiziger geen gebruikersbijdrage is verschuldigd.		

Tabel 1

Stiptheid	Klachten per 1000 ritten	Bonus - malus
>95%	≤2	bonus van € 5.000,-
≥90% -<92%	>2	malus van € 5.000,-
<90%	>2	malus van € 7.500,-

Tabel 2

Minder ZE inzet t.o.v. offerte/eis	% boete op directe km-tarief
Vanaf 01-01-2023	5%
Inzet (diesel) voertuigen onder de Euro 6 norm vanaf start overeenkomst	4%

