

Bijlage N SERVICE LEVEL AGREEMENT | UITWERKING KPI'S | BONUS/MALUS

ONDERDEEL A KPI'S GEKOPPELD AAN BONUS/MALUSREGELING

Artikel 1 Wachtijd ritreserveringsnummer en klantenservice

Algemeen Het eerste klantencontact is uitermate belangrijk in de totale ritbeleving van de klant. Het is daarom van belang dat een klant snel wordt geholpen als hij/zij een rit wil inboeken en/of de klantenservice wil bereiken.

Afspraak Opdrachtnemer registreert de gemiddelde wachttijd per keuzeoptie.
De klant kan kiezen uit de volgende twee opties:

1. Callcenter (voor boeken rit of doorgeven melding)
2. Klantenservice (o.a. voor vragen of indienen klachten)

SMART - De klant belt met het nummer van de centrale.
- Nadat de verbinding tot stand is gekomen, krijgt de klant na maximaal 3 beltonen een keuzemenu te horen (optie 1: ritreservering | optie 2: klantenservice)¹.
- Als de klant geen keuze maakt in het keuzemenu, wordt de klant automatisch doorverbonden met de klantenservice.
- De wachttijd voor de meting telt vanaf het moment dat de klant op 1 of 2 heeft gedrukt, of geen keuze heeft gemaakt, en de klant wordt doorverbonden met de call-agent/medewerker klantenservice/wachtrij.
- De wachttijd eindigt met het feitelijk telefonisch contact met de call-agent of medewerker klantenservice.

Verantwoording Opdrachtnemer dient maandelijks via data aan te tonen wat de daadwerkelijke wachttijd is van alle gesprekken, zowel voor optie 1 als 2. Deze info wordt weergegeven via de maandrapportage. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer de betreffende data waarin dit blijkt.

Afspraak a Overschrijding wachttijd callcenter (optie 1)

KPI De gemiddelde wachttijd per maand bij optie 1 bedraagt niet meer dan 30 seconden.

Frequentie De boetebepaling wordt per maand geëffectueerd.

Boete - Bij overschrijding van de gemiddelde wachttijd dient Opdrachtnemer een boete van € 500,- per maand te betalen per 10 seconden dat de gemiddelde wachttijd de norm overschrijdt.
- De maximale boete op dit onderdeel per maand bedraagt € 5.000,-.

¹ Welkomstboodschappen (of vergelijkbaar bericht) voor het keuzemenu tellen niet mee in de berekening van de wachttijd.

De tabel ziet er daarmee als volgt uit:

gemiddelde wachttijd callcenter (optie 1)	boete
Tussen 0 en 30 seconden	geen
31 – 40 seconden	€ 500,-
41 – 50 seconden	€ 1.000,-
51 – 60 seconden	€ 1.500,-
61 – 70 seconden	€ 2.000,-
71 – 80 seconden	€ 2.500,-
81 – 90 seconden	€ 3.000,-
91 – 100 seconden	€ 3.500,-
101 – 110 seconden	€ 4.000,-
111 – 120 seconden	€ 4.500,-
121 seconden of meer	€ 5.000,-

Afspraak b **Overschrijding wachttijd klantenservice (optie 2)**

KPI De gemiddelde wachttijd per maand bij optie 2 bedraagt niet meer dan 300 seconden.

Frequentie De boetebepaling wordt per maand geëffectueerd.

Boete - Bij overschrijding van de gemiddelde wachttijd dient Opdrachtnemer een boete van € 500,- per maand te betalen per 30 seconden dat de gemiddelde wachttijd de norm overschrijdt.

 - De maximale boete op dit onderdeel per maand bedraagt € 2.500,-.

De tabel ziet er daarmee als volgt uit:

gemiddelde wachttijd klantenservice (optie 2)	boete
Tussen 0 en 300 seconden	geen
301 – 330 seconden	€ 500,-
331 – 360 seconden	€ 1.000,-
361 – 390 seconden	€ 1.500,-
391 – 420 seconden	€ 2.000,-
420 seconden of meer	€ 2.500,-

Artikel 2 Stiptheid ritten op vertrektijd

Algemeen Het contract voorziet in ritten op vertrektijd en aankomsttijd. Opdrachtgever hecht voor beide reserveringsopties aan een hoge (basis) stiptheid als onderdeel van het kwaliteitsniveau en het bieden van een betrouwbare service aan de klant.

Voor de hubtaxi en OV-aansluitritten is het cruciaal dat deze op tijd gereed staan voor natransport op het openbaar vervoer. In combinatie met het OV zijn betrouwbare ketenreizen heel belangrijk voor de ervaren gebruikswaarde van de hubtaxi.

Afspraak

- De tijdigheid van het vertrekvenster van alle verreden ritten ligt minstens op 87,0%.
- Daarnaast mag de wachttijd na het uiterste vertrektijdstip niet meer bedragen dan 30 minuten.

SMART In de controle wordt per soort ritaanvraag voor alle verreden ritten de geregistreerde voorrijdtijd van het voertuig op de vertreklocatie afgezet tegen het bij de ritboeking opgegeven vroegste en uiterste vertrektijdstip. De rit is in orde als de voorrijdtijd binnen het vertrekvenster ligt, of minstens gelijk is aan de vroegste of uiterste vertrektijd.

Per soort ritaanvraag betekent dit:

	Soort ritaanvraag	Vroegst	Uiterst
1	Rit op gewenste vertrektijd (ofwel standaardrit)	-15 min.	+15 min.
2	Prioriteitsrit (met aankomstgarantie)	-15 min.	+15 min.
3	Aankomsttijdris (met aankomstgarantie)	-15 min.	+15 min.
4	OV-aansluitrit (vervolgrijt op openbaar vervoer)	0 min.	+ 20 min.
5a	Ziekenhuis retourrit < 10 km	0 min.	+ 20 min.
5b	Ziekenhuis retourrit > 10 km	0 min.	+ 30 min.
6a	Hubtaxirit: halte-hub	-10 min.	+ 10 min.
6b	Hubtaxirit: hub-halte	0 min.	+ 10 min.
7	Haltetaxirit	-15 min.	+ 15 min.

Frequentie De boetebepaling wordt per maand geëffectueerd.

Boete

- Als niet aan de afspraak wordt voldaan, verbeurt Opdrachtnemer een boete van € 500,- per 0,1% negatieve overschrijding ten opzichte van de norm van 87,0%.
- De maximale boete op dit onderdeel bedraagt € 5.000,- per maand.
- Daar bovenop geldt een malus als de wachttijd voor de klant na het uiterste vertrektijdstip meer bedraagt dan 30 minuten. De malus is dat de Opdrachtnemer in deze gevallen 50% van de ritvergoeding ontvangt.

Artikel 3 Stiptheid ritten op aankomsttijd

Algemeen

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een betrouwbare uitvoering van de ritten die geboekt worden op aankomsttijd. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een opslag in de ritvergoeding van de Opdrachtgever (hubtaxirit en prioriteitsrit) of van de Wmo-klant (aankomstgarantie op eigen verzoek). Voorwaarde is dat de ritten conform afspraken worden uitgevoerd en dat de rit middels dataregistratie is terug gemeld.

In het contract kunnen drie soorten ritten op aankomsttijd worden geboekt:

- Prioriteitsritten voor Wmo-reizigers: ritten naar een select aantal locaties, waar klanten op tijd aanwezig moeten zijn voor hun afspraak (ritten voor rouw en trouw, theater en aansluiting op openbaar vervoer)
- Aankomsttijd: ritten voor Wmo-reizigers die tegen een extra eigen bijdrage gebruik maken van de mogelijkheid om hun rit te reserveren op aankomsttijd, als zij zelf waarde hechten om op tijd op hun bestemming aanwezig te zijn.
- Hubtaxi: ritten van haltes naar hubs, waarbij de gewenste aankomsttijd van de klant geborgd dient te worden.

Afspraak a **Wmo: prioriteitsritten en ritten op aankomsttijd**

SMART

In de controle wordt voor alle verreden ritten (Wmo) met een gewenste aankomsttijd de geregistreerde aankomsttijd (= voorrijdtijd) van het voertuig op de bestemming afgezet tegen het vroegste en uiterste afzettijdstip bij de ritboeking (-15/ +0 minuten ten opzichte van de opgegeven aankomsttijd). De rit is in orde als de geregistreerde aankomsttijd binnen het aankomstvenster ligt, of minstens gelijk is aan de vroegste of uiterste aankomsttijd.

Frequentie

Eventuele lagere ritvergoedingen worden per maand via een creditnota verrekend bij het opstellen van de maandfactuur.

Boete

Afwijkingen worden op ritniveau geregistreerd, waarbij de korting op de ritvergoeding per klantrit wordt opgelegd.

Overschrijding	Afwijking aankomsttijd (t.o.v. aankomstvenster)	Vergoeding
Op tijd	aankomsttijd tussen vroegste (-15:00) en uiterste aankomsttijd (0:00)	100% ritvergoeding (inclusief toeslag)
Iets te laat	aankomsttijd tussen 0:01 en 5:00 min. later dan uiterste aankomsttijd	geen toeslag
Te laat	aankomsttijd tussen 5:01 en 10:00 min. later dan uiterste aankomsttijd	50% ritvergoeding en geen toeslag
Ruim te laat	aankomsttijd tussen 10:01 en 20:00 min. later dan uiterste aankomsttijd	25% ritvergoeding en geen toeslag
Veel te laat	aankomsttijd > 20 minuten later dan uiterste aankomsttijd	Geen ritvergoeding en toeslag

Afspraak b **Hubtaxi (ritten van halte naar hub)**

Algemeen Voor hubtaxiriten is het cruciaal dat deze op tijd gereden worden. In combinatie met het OV zijn betrouwbare ketenreizen heel belangrijk voor de gebruikswaarde van de Hubtaxi. Er geldt dat als de hubtaxirit niet op tijd wordt gereden (incl. marges) een malusstaffel wordt gehanteerd ten opzichte van de gewenste aankomsttijd (bij halte-hub).

SMART In de controle wordt per verreden hubtaxirit (halte-hub) de geregistreerde aankomsttijd van het voertuig op de bestemming afgezet tegen het vroegste en uiterste afzettijdstip bij de ritboeking (-10/ +0 minuten ten opzichte van de opgegeven aankomsttijd). De rit is in orde als de geregistreerde aankomsttijd binnen het afzetvenster ligt, of minstens gelijk is aan de vroegste of uiterste aankomsttijd.

Frequentie Eventuele lagere ritvergoedingen worden per maand via een creditnota verrekend bij het opstellen van de maandfactuur.

Boete Afwijkingen worden op ritniveau geregistreerd, waarbij de malus per klantrit wordt opgelegd. Opdrachtnemer past de correctie zelf toe in de facturatie.

Overschrijding	Afwijking voorrijdtijd (t.o.v. aankomstvenster)	Vergoeding
Veel te vroeg	voorrijdtijd > 20:00 minuten eerder dan vroegste aankomsttijd	Geen ritvergoeding
Ruim te vroeg	voorrijdtijd tussen 20:00 en 10:00 min. eerder dan vroegste aankomsttijd	50% ritvergoeding
Te vroeg	voorrijdtijd tussen -10:00 en -0:01 min. eerder dan vroegste aankomsttijd	75% ritvergoeding
Op tijd	voorrijdtijd tussen vroegste (-10:00) en uiterste aankomsttijd (0:00)	100% ritvergoeding (inclusief toeslag)
Iets te laat	aankomsttijd tussen 0:01 en 5:00 min. later dan uiterste aankomsttijd	geen toeslag
Te laat	aankomsttijd tussen 5:01 en 10:00 min. later dan uiterste aankomsttijd	50% ritvergoeding en geen toeslag
Ruim te laat	aankomsttijd tussen 10:01 en 20:00 min. later dan uiterste aankomsttijd	25% ritvergoeding en geen toeslag
Veel te laat	aankomsttijd > 20 minuten later dan uiterste aankomsttijd	Geen ritvergoeding en toeslag

Artikel 4 Naleving omrijdtijd

Algemeen De klant hecht veel waarde aan een niet te lange omrijdtijd. Deze afspraak heeft tot doel om de omrijdtijd te beperken.

Afspraak Uit de aangeleverde data dient te blijken dat in tenminste 97,0% van de verreden ritten de maximale omrijdtijd niet wordt overschreden. De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten, met uitzondering van hubtaxiritten waarbij de maximale omrijdtijd 15 minuten is.

SMART In de controle wordt de geregistreeerde reistijd (geregistreeerde uitstaptijd - geregistreeerde instaptijd) afgezet tegen de door de statische routeplanner berekende reistijd via de snelste route.

Ritten zijn in orde als de overschrijding kleiner of gelijk dan 30 minuten is.

Hubtaxiritten zijn in orde als de overschrijding kleiner of gelijk dan 15 minuten is.

Verantwoording Opdrachtgever controleert de uitkomst maandelijks aan de hand van het maandbestand ritten van Opdrachtnemer.

Frequentie De boetebepaling wordt per maand geëffectueerd.

Boete De boete loopt op, naar gelang de mate van afwijking groter is:

Naleving omrijdtijd in orde	Boete
97,00% - 100%	geen
96,50% tot 96,99%	€ 1.000,-
96,00% tot 96,49%	€ 2.000,-
95,50% tot 95,99%	€ 3.000,-
95,00% tot 95,49%	€ 4.000,-
Percentage lager dan 95,00%	€ 5.000,-

Artikel 5 Klanttevredenheidsonderzoek (doorlopend)

Algemeen Opdrachtgever hecht veel waarde aan de klanttevredenheid als maat voor het goed functioneren van het vervoerssysteem. Hiervoor voert Opdrachtgever doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken uit, waarbij de klant gevraagd wordt naar de ervaring van de uitvoering van de klantrit.

Afspraak Opdrachtnemer geeft bij het Gunningscriterium 'klantgerichtheid' aan wat hij aanbiedt als een haalbaar cijfer klanttevredenheid. Een hoger cijfer leidt tot een hogere score in de gunning. Via deze SLA wordt maandelijks getoetst of Opdrachtnemer daadwerkelijk deze score behaalt. Daarnaast is het mogelijk om een bonus te behalen als de score klanttevredenheid hoger uitvalt dan de Opdrachtnemer heeft aangeboden.

SMART Deze afspraak is als volgt uitgewerkt:

- Maandelijks worden gemiddeld 50 reacties van klanten opgehaald.
- De reacties worden verzameld via navraag door een extern bureau.
- Opdrachtnemer scoort minimaal het cijfer (op 1 decimaal vastgesteld) zoals is aangegeven in de inschrijving. Bij een score lager dan dit cijfer wordt een boete in rekening gebracht volgens onderstaande tabel. Hierbij wordt de normaal gangbare afronding (5 of hoger naar boven, 4 of lager naar beneden) toegepast waarbij alleen het tweede cijfer achter de komma bepaalt wat de afronding van het klanttevredenheidscijfer is op één decimaal.
- Bij een score hoger dan dit cijfer, dan wordt een bonus toegekend als de score minimaal een 7,8 of hoger is. De hoogte van de bonus wordt toegekend volgens onderstaande tabel.

Frequentie Klanten worden op wekelijkse basis gevraagd naar hun ervaringen. De bepaling bonus/malus wordt per maand vastgesteld.

Bonusmalus

Afwijking t.o.v. aangegeven %	Negatief Malus	Positief Bonus ²
0,1	€ 1.000,-	€ 1.000,-
0,2	€ 2.000,-	€ 2.000,-
0,3	€ 3.000,-	€ 3.000,-
0,4	€ 4.000,-	€ 4.000,-
0,5	€ 5.000,-	€ 5.000,-
0,6 – 1,0	€ 10.000,-	€ 10.000,-
1,1 – 1,5	€ 15.000,-	€ 15.000,-
> 1,5	€ 20.000,-	€ 20.000,-

De maximale bonus of malus op jaarbasis bedraagt € 100.000,-.

Maandelijks bonussen/malussen en ritvergoedingen worden hierbij niet met elkaar verrekend.

² Bonus wordt alleen toegekend als het cijfer klanttevredenheid minimaal een 7,8 is.

Artikel 6 Naleving gunningscriterium Zero Emissie

Algemeen Opdrachtgever hecht een groot belang aan de inzet van Zero Emissie voertuigen. Opdrachtnemer geeft bij het gunningscriterium K1 Zero Emissie aan welk percentage van de verreden kilometers met Zero Emissie voertuigen minimaal wordt uitgevoerd.

Afspraak Het door Opdrachtnemer aangeboden percentage van het totaal aantal verreden kilometers met Zero Emissie voertuigen geldt als basis voor de controle van de realisatie van aandeel verreden Zero Emissie kilometers in het betreffende jaar.

Tabel K1

Periode	Minimum aandeel verreden kilometers Zero Emissie		
	Scenario 1: 0 punten	Scenario 2: 75 punten	Scenario 3: 150 punten
Vanaf 01-01-2024 t/m 31-12-2024	25%	35%	45%
Vanaf 01-01-2025 t/m 31-12-2025	50%	60%	70%
Vanaf 01-01-2026 t/m 31-12-2026	75%	80%	90%
Vanaf 01-01-2027 t/m 31-12-2027	90%	95%	100%
Vanaf 01-01-2028 tot einde overeenkomst	100%	100%	100%

Ingroeimodel In Nederland worden steeds meer elektrische rolstoelbussen ingezet en zijn ook steeds meer elektrische voertuigen beschikbaar³. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de levertijden van deze voertuigen en afschrijvingstermijnen van huidige rolstoelbussen niet gelijklopen met de start van het vervoer per 1 januari 2024. Daarom is door Opdrachtgever een ingroeimodel vastgesteld voor rolstoelbussen (8+1) dat toegepast wordt voor het vaststellen van het aandeel verreden Zero Emissie kilometers op jaarbasis.

Het door Opdrachtgever vastgestelde ingroeimodel:

- Voor de berekening mag het aandeel ritten rolstoelbussen voor maximaal 35% meegeteld worden in het totaal aantal verreden kilometers.
- Aandeel verreden kilometers rolstoelbussen (8+1) wat uitgesloten wordt van het totaal verreden kilometers (zie formule bij onderdeel SMART):
 - 2024 30%
 - 2025 15%
 - 2026 0%

SMART Opdrachtgever toetst dit gunningscriterium op jaarbasis aan de hand van de volgende berekening:

- Het totaal aantal verreden kilometers is leidend voor de berekening;
- Dit wordt gekoppeld aan de voertuiglijst op basis van het kenteken;
- In de voertuiglijst staat aangegeven of sprake is van een Zero Emissie voertuig;
- Het percentage wordt afgerond op 2 decimalen, waarbij alleen het derde cijfer bepalend is voor de afronding (5 of hoger naar boven, anders naar beneden afgerond)

³ [Compare electric vehicles - EV Database \(ev-database.org\)](https://ev-database.org/)

Berekening percentage: $\frac{\text{aantal verreden Zero Emissie kilometers per jaar}}{\text{totaal aantal verreden kilometers}}$

Voorbeeld

Voorbeeldberekening van het aandeel Zero Emissie

In dit rekenvoorbeeld heeft Opdrachtgever een willekeurig scenario gekozen
Gekozen voor scenario 2 bij gunningscriteria K1: minimaal 35% ZE gedurende 2024

Overzicht verreden kilometers in 2024

Aantal verreden ZE kilometers	330 km
Aantal verreden niet-ZE kilometers rolstoelbussen	400 km
Aantal verreden niet-ZE kilometers overige voertuigen	270 km
Totaal verreden kilometers	1000 km

Berekening aandeel Zero Emissie in 2024

Maximaal aandeel km rolstoelbussen van totaal verreden km	35%
Staffel ingroeimodel rolstoelbussen voor 2024	30%

Aantal verreden niet-ZE kilometers rolstoelbussen	400 km
Maximering t.o.v. totaal verreden km (max. 35% van 1.000 km)	350 km
Berekening staffel (met gemaximeerd bedrag): (30% van 350 km)	105 km
Totaal verreden kilometers voor berekening ZE = 1.000-105=895	895 km

Formule aandeel zero emissie $330 \text{ km} / 895 = 36,871\% = 36,87\%$

Frequentie

De controle vindt eenmalig per jaar (in januari) plaats aan de hand van de jaarlijkse rittenbak, ofwel een cumulatie van de 12 maandelijkse rittenbestanden die Opdrachtgever van Opdrachtnemer ontvangt.

Malus

Bijgevoegd de tabel met de malus:

% behaalde Zero Emissie ritten	Malus
% realisatie gelijk of hoger dan opgegeven %	geen
negatieve afwijking 0,01-1,00% t.o.v. opgegeven %	€ 10.000
negatieve afwijking 1,01-2,00% t.o.v. opgegeven %	€ 20.000
negatieve afwijking 2,01-3,00% t.o.v. opgegeven %	€ 30.000
negatieve afwijking 3,01-4,00% t.o.v. opgegeven %	€ 40.000
negatieve afwijking 4,01-5,00% t.o.v. opgegeven %	€ 50.000
negatieve afwijking 5,01-6,00% t.o.v. opgegeven %	€ 60.000
negatieve afwijking 6,01-7,00% t.o.v. opgegeven %	€ 70.000
negatieve afwijking 7,01-8,00% t.o.v. opgegeven %	€ 80.000
negatieve afwijking 8,01-9,00% t.o.v. opgegeven %	€ 90.000
negatieve afwijking 9,01 of meer t.o.v. opgegeven %	€ 100.000

Artikel 7 Algemeen boetebeding

Algemene afspraak In het Programma van Eisen en Beschrijvend Document zijn verschillende eisen en voorwaarden opgenomen die Opdrachtnemer na dient te leven. Als Opdrachtgever merkt dat het contract op onderdelen onvoldoende wordt nageleefd, behoudt deze zich het recht voor om hier aanvullende controles op te (laten) doen, concrete verbeterplannen te vragen van Opdrachtnemer en bij uitblijven van deze resultaten, hier vervolgens op te sanctioneren.

Frequentie Opdrachtgever kan (onaangekondigd) controles uitvoeren op de diverse eisen en voorwaarde die in het Programma van Eisen en/of Beschrijvend document gesteld zijn.

Boete 1) Bij niet nakoming van de bovengenoemde afspraak dient Opdrachtgever Opdrachtnemer eerst in gebreke te stellen. Opdrachtnemer levert binnen twee weken na de ingebrekestelling een verbeterplan aan. Als na twee maanden de benodigde verbetering niet aantoonbaar is, kan de boete opgelegd worden.

2) Na de ingebrekestelling is Opdrachtgever bij herhaling gerechtigd om Opdrachtnemer een boete van € 500,- op te leggen per onderdeel per dag dat niet is hersteld. Deze boetes worden afzonderlijk in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.

ONDERDEEL B PI'S ZONDER BONUSMALUSREGELING

Naast de KPI's in onderdeel A hanteert Opdrachtgever nog enkele aanvullende Prestatie indicatoren (PI's) met betrekking tot de dienstverlening. Opdrachtnemer dient deze minimum eisen eveneens na te leven. Als Opdrachtnemer niet voldoet aan onderstaande eisen, kan Opdrachtgever de afspraken uit het algemeen boetebeding hierop van toepassing verklaren.

Artikel 8 Meldingen en klachten

Algemeen De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede uitvoeringskwaliteit. Een goede maat voor de uitvoeringskwaliteit vormt het aantal door klanten ingediende meldingen en klachten. Opdrachtgever ziet deze meldingen en klachten als verbetermogelijkheden en kiest ervoor om hier niet direct een malus van toepassing te laten zijn.

Afspraak a % meldingen en klachten in totaal

Het totaalpercentage meldingen en klachten per kwartaal voor het Wmo-vervoer mag niet meer dan 2,2% bedragen.

SMART De berekening van het totaalpercentage wordt omgezet naar een percentage, afgerond naar 1 decimaal en is als volgt:

alle relevante door klanten ingediende meldingen en klachten
alle verreden ritten

Afspraak b % meldingen en klachten per deelnemende overheid

Het maximale percentage meldingen en klachten per deelnemende overheid per kwartaal mag niet meer dan 3,5% bedragen.

SMART De berekening van het maximale percentage per deelnemende overheid wordt omgezet naar een percentage, afgerond naar 1 decimaal en is als volgt:

alle relevante door klanten ingediende meldingen en klachten per overheid
alle verreden ritten per deelnemende overheid

Voor deze berekening gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

- in de bijlage bij het klachtenreglement is een lijst opgenomen met relevante meldingen en klachten aangaande de dienstverlening. In het implementatietraject wordt de lijst definitief vastgesteld.
- alle gegronde meldingen en klachten over verreden ritten worden meegerekend (door Opdrachtnemer aan te tonen of meldingen of klachten ongegrond zijn).
- meldingen en klachten op rolstoelritten (dat wil zeggen gewone rolstoel, elektrische rolstoel of scootmobiel) tellen dubbel mee in de berekening. Dit geldt ook voor meldingen op ritten met aankomstgarantie.

Frequentie Opdrachtgever controleert per kwartaal de uitkomst.

Artikel 9 Stiptheid terugbelservice | Informatievoorziening aan klant

<i>Algemeen</i>	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede informatievoorziening richting klant over de voortgang van de rit (verwachtingsmanagement). Daartoe zijn een drietal belservices van kracht: - Terugbelservice: Opdrachtnemer belt de klant tussen 5 en 10 minuten voordat het voertuig voorrijdt, zodat de klant zich gereed kan maken voor vertrek; - Vertragingsbelservice: als het voertuig later dan de uiterste voorrijdtijd dreigt aan te komen, belt Opdrachtnemer de klant en informeert hij de klant over het verwachte tijdstip van voorrijden. - Loosmeldingsbelservice: als de klant niet op de afgesproken plek staat, neemt Opdrachtnemer tenminste één keer persoonlijk telefonisch contact op, mits er een telefoonnummer bij de rit- of klantgegevens is geregistreerd. Deze afspraak focust zich op de juiste uitvoering van a, de (reguliere) terugbelservice.
<i>Afspraak</i>	Uit de aangeleverde data dient te blijken dat de (reguliere) terugbelservice in tenminste 80% van de verreden ritten, waarop een terugbelservice is uitgevraagd, daadwerkelijk en correct is uitgevoerd.
<i>SMART</i>	In de controle wordt het geregistreerde tijdstip van de terugbelservice afgezet tegen het moment van voorrijden van de taxi. Correct betekent voor deze controle dat: - Opdrachtnemer de klant gebeld heeft en dat er daadwerkelijk contact is geweest (hetzij met de klant, hetzij met diens voicemail); - De terugbelservice tussen 10 en 5 minuten voor aanvang van de rit (ofwel de in het voertuig geregistreerde instaptijd) moet zijn geactiveerd.
<i>Verantwoording</i>	Opdrachtgever controleert de uitkomst maandelijks aan de hand van het maandbestand ritten van Opdrachtnemer.