

Bijlage 12 – Prestatie afspraken / Bonus-Malusregeling

Behorende bij de aanbesteding: 408439 – Regiotaxi Noordoost-Brabant

1 Algemeen

De Bonus-malusregeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de Opdrachtgever voor Regiotaxi Noordoost-Brabant met betrekking tot de dienstverlening aan de klant nastreeft. Met eenvoudig meetbare indicatoren wordt het kwaliteitsniveau van de vervoerder in kaart gebracht en beoordeeld.

- Er is een Malusregeling van toepassing op de prestatie in het kader van de ruitvoering;
- Er is een Bonusregeling van toepassing op klanttevredenheid.

Bijzonderheden

Bijzonderheden welke zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen en welke volgens één van de partijen invloed hebben op het prestatieniveau van de Opdrachtnemer en daarmee het niveau van dienstverlening aan de klant, vormen in het kader van de Bonus-Malusregeling 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-Hertogenbosch, 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. Bijzonderheden zijn extreme omstandigheden die buiten de invloedssfeer van partijen liggen.

Evaluatie

De prestatieafspraken wordt jaarlijks geëvalueerd. In overleg kan dit leiden tot aanpassing van de regeling voor de volgende contractjaren. Aanpassing geschiedt alleen en voor zover de Opdrachtgever daarmee schriftelijk instemt. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze aanpassing van de prestatieafspraken afdwingen. Aanpassing van deze regeling blijft een discretionaire bevoegdheid van Opdrachtgever waar Opdrachtnemer geen rechten aan kan ontleen.

Deze evaluatie vindt uiterlijk in de maand maart van elk volgend kalenderjaar plaats. Voor het eerst in maart 2025.

Overige bepalingen

Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2024 met dien verstande dat de berekening voor het eerst plaatsvindt vanaf de derde maand na aanvang overeenkomst.

De Malusregeling kan worden aangehaald als "Malusregeling Regiotaxi Noordoost-Brabant".

2 Prestatieafspraken

In het kader van de uitvoering van het vervoer heeft de Opdrachtgever met betrekking tot de ophaal- en afzetmarges, de maximale verblijfstijd en het aantal gegronde klachten minimale kwaliteitsnormen geformuleerd.

Op de uitvoering is een kwaliteitsregeling (bonus-malus) van toepassing. Deze regeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de Opdrachtgever nastreeft. Voor het bereiken van dat kwaliteitsniveau zijn eenvoudig meetbare indicatoren geformuleerd. Met deze regeling legt de Opdrachtgever een relatie tussen de hoogte van de vergoeding en de uitvoeringskwaliteit van het vervoer met behulp van een aantal indicatoren.

	Soort ritaanvraag	Ophaaltijden		SLA
		Vroegst	Uiterst	Norm
1	Standaardrit: rit op gewenste vertrektijd	-15 min.	+15 min.	90%
2	Prioriteitsrit: rit met aankomstgarantie	-15 min.	+15 min.	100%
3	Aankomsttijdrit: met aankomstgarantie op verzoek van klant	-15 min.	+15 min.	95%
4	OV-aansluitrit (vervolgrijs op openbaar vervoer)	0 min.	+20 min.	100%
5	Ziekenhuis retourrit	0 min.	+30 min.	95%

De percentages van het kwaliteitsniveau wordt uitgedrukt in hele procentpunten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig).

De aanbieder registreert de daadwerkelijke aankomst- en vertrektijden en de in- en uitstaptijd van de klanten via dataterminals in de voertuigen. Vanuit de apparatuur in de vervoersmiddelen wordt duidelijk hoe laat de klanten zijn opgehaald en afgezet. De informatie omtrent werkelijke in- en uitstaptijden wordt real-time aangeleverd.

1. Ritreservering

Norm: 95% van de inkomen telefoongesprekken worden binnen 30 seconden beantwoord. (bij gebruik van een welkomstboodschap 45 seconden).

Periode meting: Maandelijks

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 reserveren via het ritreserveringsnummer.

Maatregelen:

- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.
- Het niet aanleveren van een verbeterplan en/of het niet naleven van het verbeterplan kan aanleiding zijn voor de Opdrachtgever om de volgende malus te hanteren:

Overschrijding gemiddelde wachttijd	Malus
1 – 1min59sec	€ 500
2 – 2min59sec	€ 1.000
>3 minuten	€ 1.500

2. Standaardrit: rit op gewenste vertrektijd

Norm: 90% van de ritten worden binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Periode meting: Maandelijks

Omschrijving.

Bij een gewenste ophaaltijd is een rit op tijd wanneer het daadwerkelijk tijdstip van ophalen is: maximaal 15 minuten na de met de klant afgesproken ophaaltijd en maximaal 15 minuten voor de gemelde ophaaltijd. Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de klant lijkt aan te komen, staat het de Opdrachtnemer vrij de klant op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De Opdrachtnemer vraagt op dat moment via een telefonische (te vroeg-bel) service of de App of de klant akkoord gaat met het eerder ophalen. De Opdrachtnemer is verplicht deze afspraak met de klant te rapporteren. Het maximale te vroeg-tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór de opgegeven vertrektijd bedraagt 15 minuten. Ritten die nog eerder gestart zijn (ook als de klant hiermee heeft ingestemd), worden door de Opdrachtgever als fout bestempeld. De gewenste vertrektijd in de ritadministratie dient ongewijzigd te blijven.

Maatregel(en)

- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.
- Het niet aanleveren van een verbeterplan en/of het niet naleven van het verbeterplan kan aanleiding zijn voor de Opdrachtgever om de volgende malus te hanteren:

Overschrijding uiterste vertrektijd	Malus
10 – 14min59sec na uiterste vertrektijd	75% van de ritprijs wordt vergoed
15 – 19min59sec na uiterste vertrektijd	50% van de ritprijs wordt vergoed
20 – 29min59sec na uiterste vertrektijd	25% van de ritprijs wordt vergoed
>30 minuten	0% van de ritprijs wordt vergoed

3. Prioriteitsritten

Norm: 100% van de ritten worden binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Periode meting: Maandelijks

In het contract kunnen twee soorten prioriteitsritten met aankomstgarantie worden geboekt:

1. Prioriteitsritten voor Wmo-reizigers: ritten naar een select aantal locaties, waar klanten op tijd aanwezig moeten zijn voor hun afspraak (ritten voor uitvaarten, huwelijken en aansluiting op openbaar vervoer)
2. OV-knooppuntentaxi: ritten naar OV-knooppunten, waarbij de gewenste aankomsttijd van de klant geborgd dient te worden in verband met aansluiting op het openbaar vervoer.

Maatregel(en).

- Omdat het voor aankomsttijddritten belangrijk is dat deze op tijd aankomen, wordt bij overschrijding van de aankomsttijd de volgende malusstaffel gehanteerd;

Overschrijding aankomsttijd	Malus
0 – 4min59sec	De opslag (3 km) wordt niet vergoed
5 – 9min59sec	50% van de ritprijs wordt vergoed
10 – 19min59sec	25% van de ritprijs wordt vergoed
> 20 minuten	0% van de ritprijs wordt vergoed

- Afwijkingen worden op ritniveau geregistreerd, waarbij de malus per rit wordt opgelegd.

- Indien de vervoerder kan aantonen dat de rit buiten zijn schuld om niet goed is uitgevoerd door een gebeurtenis die vervoerder niet kon voorzien of had kunnen voorkomen dan stelt de opdrachtgever zich coulant op ten aanzien van het opleggen van een malus.
- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.

4. Aankomsttijddrit: met aankomstgarantie op verzoek van klant

Norm: 100% van de ritten worden binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Periode meting: Maandelijks

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.

Maatregel(en).

- Omdat het voor aankomsttijddritten belangrijk is dat deze op tijd aankomen, wordt bij overschrijding van de aankomsttijd de volgende malusstaffel gehanteerd;

Overschrijding aankomsttijd	Malus
0 - 4min59sec	De opslag (3 km) wordt niet vergoed

- Afwijkingen worden op ritniveau geregistreerd, waarbij de malus per rit wordt opgelegd.
- Indien de vervoerder kan aantonen dat de rit buiten zijn schuld om niet goed is uitgevoerd door bijvoorbeeld onvoorziene congestie in het verkeer of een andere gebeurtenis die vervoerder niet kon voorzien dan stelt de opdrachtgever zich coulant op ten aanzien van het opleggen van een malus.
- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.

5. Ziekenhuisretourrit

Norm: 100% van de ritten worden binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Periode meting: Maandelijks

Een Wmo-klant kan vanaf ziekenhuizen in de regio een ziekenhuis retourrit inboeken als de afspraak is afgelopen. De klant boekt een ziekenhuis retourrit direct bij het boeken van de heenrit of via een Taxipoint in het ziekenhuis. Opdrachtnemer haalt de klant binnen 30 minuten na afronding van de bestelprocedure via een Taxipoint op. Ophalen van de klant gebeurt bij de hoofdingang van het ziekenhuis, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover andere afspraken maken.

Maatregel(en).

- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.

6. Naleving omrijdtijd

Norm: Bij 95% van de ritten wordt de maximale omrijdtijd van 30 minuten niet overschreden.

Periode meting: Maandelijks

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

Maatregelen:

- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.
- Het niet aanleveren van een verbeterplan en/of het niet naleven van het verbeterplan kan aanleiding zijn voor de Opdrachtgever om de volgende malus te hanteren:

Overschrijding omrijdtijd	Malus
15 minuten – 29min59sec	75% van de ritprijs wordt vergoed
30 minuten – 44min59sec	50% van de ritprijs wordt vergoed
>45 minuten	0% van de ritprijs wordt vergoed

7. Klachten

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.

Norm: 0.2%. Het aantal gegronde klachten per kwartaal mag niet meer zijn dan 0,2% van het aantal uitgevoerde ritten (norm = 20 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde ritten).

Periode meting: Per kwartaal

- Het aantal gegronde klachten per kwartaal mag niet meer zijn dan 0,2% van het aantal uitgevoerde ritten (norm = 20 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde ritten). De klachten worden aan de hand van de klachtenregeling beoordeeld en afgehandeld.
- Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of definitief is toegewezen aan de vervoerder, dan dient de klacht binnen 10 werkdagen beantwoord te worden.
- Indien twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet behaald wordt, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd.
- Het niet aanleveren van een verbeterplan en/of het niet naleven van het verbeterplan kan aanleiding zijn voor de Opdrachtgever om de volgende malus te hanteren:

Overschrijding 0,2%	Malus
Per klacht boven 0,2%	€ 100,- per klacht
Afhandeling klacht > 10 werkdagen	€ 50,- per klacht

3 Klanttevredenheid

Norm: 7,5

Periode meting: Jaarlijks in Q2

Jaarlijks wordt door/namens de Opdrachtgever een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) gehouden.

In het kader van het meten van de klanttevredenheid worden de navolgende onderdelen onderzocht:

- de telefonie;
- de uitvoering van de rit en dan met name de stiptheid en het omrijden;
- de chauffeur;
- het voertuig;
- de klachten en de klachtenafhandeling.

De uitkomsten uit dat onderzoek kunnen leiden tot een jaarlijkse bonus op klanttevredenheid. De uitslag van het KTO is bindend voor Opdrachtnemer.

Voor de klanttevredenheid gelden de volgende uitgangspunten:

- Het gemiddelde rapportcijfer wordt bepaald aan de hand van het KTO;
- Indien het rapportcijfer ligt tussen 7,25 en 7,5, volgt geen bonus. Als het rapportcijfer 7,5 of hoger is, volgt een bonus. Indien het rapportcijfer ligt tussen de 7,25 en 7,5 stelt de Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op en overlegt dit binnen een maand aan de Opdrachtgever. Het verbeterplan wordt binnen 2 maanden na vaststelling door de Opdrachtgever, door de Opdrachtnemer gerealiseerd;

De gehanteerde staffel voor bepaling van de hoogte van de eventuele bonus is:

Score	Jaarlijkse Bonus
<7,5	€ 0
7,5	€ 4.000
7,6	€ 8.000
7,7	€ 12.000
7,8	€ 16.000
7,9	€ 20.000
8,0	€ 24.000
>8,0	€ 30.000