

Bijlage 10

UITWERKING

KWALITEITSREGELING

Kwaliteitsregeling Regiotaxi 's-Hertogenbosch

1. Algemeen

Per maand worden aan de hand van de door de vervoerder real-time aangeleverde datagegevens dan wel managementgegevens op elk element, de werkelijke scores bepaald. De uitkomsten kunnen leiden tot het opstellen van verbeterplannen of tot een malus. De uitkomst wordt maandelijks vastgesteld. Toepassing van de kwaliteitsregeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling niet uit. De kwaliteitsregeling heeft betrekking op de mate waarin de ritgegevens met data worden geleverd, de stiptheid van de rituitvoering, het omrijden, gegronde klachten, prestatie callcenter en en klanttevredenheid.

1.1 Voor de hub- en haltetaxi, die per 13 december 2026 ingaan, gelden voor een aantal zaken afwijkende normen en regelingen. Deze vindt u terug in de bijlage 14 (vermeld bij het begeleidend document en het PvE)

2. Niet-data

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle regulier voor Regiotaxi 's-Hertogenbosch in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc. De Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 4% niet-dataritten. Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Een dergelijke rit moet verantwoord kunnen worden via (elektronische) rittenstaten. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en statusmeldingen aanwezig zijn om als datarit beschouwd te worden. Daarnaast moeten ook ritten waarbij op basis van de data twijfel bestaat over de in- en/of uitstaptijd worden aangemerkt als niet-datarit.

Ritten waarvan de in- en uitstaptijd gelijk zijn alsmede ritten waarbij het verschil tussen in- en uitstaptijd kleiner is dan de directe reistijd, worden als niet data rit beschouwd. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een koppeling met de directe reistijd voor de betreffende rit, waarbij een marge van 25% met een minimum van 5 minuten verschil wordt ingebouwd.

Voor de berekening van de directe reistijd geldt het volgende:

1. Opdrachtnemer bepaalt de maximaal toegestane reistijd voor een rit met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner.
2. Als een andere routeplanner wordt gebruikt dan moet Opdrachtnemer zich ervan verzekeren dat deze is goedgekeurd door Opdrachtgever.
3. De tijdberekening vindt plaats via de snelste route en met de instellingen zoals hieronder weergegeven. Er gelden geen blokkades voor de instellingen, tenzij hiertoe is besloten door Opdrachtgever. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbreking, omleidingen of files.

Wegtype in kilometers per uur		Wegverdeling percentages		Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur	
Autosnelweg:	90	Enkele rijbaan:	88	Onverhard:	30
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk:	50	Woonerf:	4
Hoofdverbinding 2	70			Veerdienst:	6
Verbindingsweg	60			30 km zone:	20
Doorgaande weg:	40				
Lokale weg	30				

4. Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt het verschil tussen het moment waarop het voertuig vertrekt bij het vertrekadres en het moment waarop het voertuig aankomt bij het aankomstadres (voorrijdtijd).

Eerste voorbeeld: een rit met een directe reistijd van 10 minuten wordt als een niet-datarit beschouwd als het verschil tussen de werkelijke geregistreerde in- en uitstaptijd minder is dan 5 minuten.

Tweede voorbeeld: een rit met een directe reistijd van 60 minuten wordt als een niet data-rit beschouwd als het verschil tussen de werkelijk geregistreerde in- en uitstaptijd minder is dan 45 minuten.

Derde voorbeeld: een rit waarbij de uitstaptijd gelijk is aan de instaptijd, is per definitie een niet-datarit.

Bij het beoordelen van de ritten die worden “afgekeurd” omdat ze sneller zijn gereden dan berekend en waarvan alle ritdata aanwezig zijn, is de volgende coulanceregeling van toepassing. Als de geregistreerde GPS-posities bij in- en uitstap op minder dan 50 meter afstand liggen van de GPS-coördinaten van het herkomst- en bestemmingsadres, en alle ritdata aanwezig zijn, dan worden de betreffende ritten als goede datarit aangemerkt.

Kwaliteitsnorm

Het door de opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau voor ritgegevens met data is 96%. Het prestatiepercentage wordt uitgedrukt in hele procentpunten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig).

Periode meting.

Maandelijks.

Controle-instrument.

De aanbieder registreert de daadwerkelijke in- en uitstaptijd, de GPS-posities, statusmeldingen etc. De informatie omtrent werkelijke in- en uitstaptijden wordt real-time aangeleverd.

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. Stiptheid ritten op ophaaltijd

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.

Het kwaliteitsniveau voor stiptheid op ritten die geboekt zijn op ophaaltijd is 88%. Het percentage wordt uitgedrukt in hele procentpunten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig).

Kwaliteitsnorm.

88% van de ritten wordt binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Het percentage wordt rekenkundig op hele procenten afgerond.

Periode meting.

Maandelijks.

Controle-instrument.

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.

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. Stiptheid prioriteitsrittenritten

Omschrijving.

Gebruikers hebben de mogelijkheid om vervoer te reserveren naar activiteiten waarbij een uiterste aankomsttijd wordt afgesproken. De vooraanmeldtijd is minimaal 4 uur. De vooraanmeldtijd voor de Knooppunttaxi is minimaal 2 uur voor ritten richting het knooppunt en 1 uur voor ritten vanaf het knooppunt.

Deze reserveringvorm is gericht op het niet te laat aankomen op afspraken, plechtigheden en aansluitend openbaar vervoer zonder dat er een lange onzekere wachttijd aan voorafgaat. Het gaat hierbij om de volgende gelegenheden:

- Uitvaarten (kerken, crematoria, begraafplaatsen),
- Huwelijken (gemeentehuizen, trouwlocaties).
- Ritten van de Knooppunttaxi richting het knooppunt om over te stappen

Kwaliteitsnorm.

100% van de ritten wordt binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Het percentage wordt rekenkundig op hele procenten afgerond.

Periode meting.

Maandelijks.

Controle-instrument.

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 tijden wordt real-time aangeleverd.

Maatregel(en).

1. De aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de opdrachtgever indien hij twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet gehaald heeft. Daarnaast geldt voor prioriteitsritten een boete als ze niet correct zijn uitgevoerd.
2. Voor prioriteitsritten en ritten van de Knooppunttaxi is het cruciaal dat deze op tijd aankomen. Er geldt dat indien deze ritten niet op tijd wordt gereden (incl. marges) de volgende malusstaffel wordt gehanteerd ten opzichte van de gewenste aankomsttijd.

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

Afwijkingen worden dus 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.

5. Stiptheid aankomsttijdritten

Omschrijving.

- 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.

Kwaliteitsnorm.

100% van de ritten wordt binnen de toegestane marges uitgevoerd.

Het percentage wordt rekenkundig op hele procenten afgerond.

Periode meting.

Maandelijks.

Controle-instrument.

De aanbieder registreert de daadwerkelijke 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.

Maatregel(en).

3. De aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de opdrachtgever indien hij twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet gehaald heeft. Daarnaast geldt voor aankomstritten een boete als ze niet correct zijn uitgevoerd.
4. Voor aankomsttijddritten is het belangrijk dat deze op tijd aankomen. Er geldt dat indien de aankomsttijddrit niet op tijd wordt gereden (incl. marges) de volgende malusstaffel wordt gehanteerd ten opzichte van de gewenste aankomsttijd.

Overschrijding 0- 4min59sec	de opslag (3 km) wordt niet vergoed
-----------------------------	-------------------------------------

De vervoerder zorgt bij een overschrijding van de aankomsttijd de toeslag niet door de klant betaald wordt.

Afwijkingen worden dus 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.

6. Omrijden

Omschrijving.

De Opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de klant stelt de Opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de extra reistijd maximaal 30 minuten bedraagt. Voor de Knooppunttaxi is dit 15 minuten.

Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het pasgebruik of het gebruik van de knop in combinatie met de gps-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afmeldt/afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik of gebruik van de knop in combinatie met de gps-coördinaten.

De directe reistijd voor een rit wordt vastgesteld door de vervoerder (zie onder 2). De directe reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. De tijd wordt afgerond op hele minuten.

Toegestane bandbreedte.

97% van alle ritten wordt binnen de maximale omrijtijd uitgevoerd.

Het percentage wordt rekenkundig op hele procenten afgerond.

Periode meting.

Maandelijks.

Controle-instrument.

De aanbieder registreert de directe reistijd en de referentietijd (de directe reistijd inclusief de maximale omrijtijd). De aanbieder registreert eveneens de daadwerkelijke in- en uitstaptijd van de klanten via dataterminals in de voertuigen. Vanuit de apparatuur in de vervoersmiddelen wordt duidelijk wat de werkelijke reistijd is geweest. De informatie omtrent werkelijke in- en uitstaptijden wordt real-time aangeleverd. Vergelijking van de berekende maximale verblijfstijd met de werkelijke reistijd leidt tot een overzicht van de ritten die te ver hebben omgereden.

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.

7. 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 0,18% van het aantal uitgevoerde - 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 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 volgens de klachtenprocedure.

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.

8. Eisen centrale

Omschrijving.

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 een melding wil indienen op het ritreserveringsnummer.

Kwaliteitsnorm.

De Inschrijver registreert de gemiddelde wachttijd van het ritreserveringsnummer (0900-nummer). De gemiddelde wachttijd op het ritreserveringsnummer bedraagt niet meer dan 30 seconden per maand.

De meting van de wachttijd start zodra er een verbinding tot stand is gebracht tussen de klant en (de centrale van) de Inschrijver en eindigt bij het feitelijk telefonisch contact met de medewerker. Indien Inschrijver een pre-bericht* wenst, dan treden Inschrijver en Opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.

* Bijvoorbeeld een welkomstboodschap

Periode meting.

Maandelijks.

Controle-instrument.

Inschrijver dient via data aan te tonen dat de wachttijd daadwerkelijk niet meer dan gemiddeld 30 seconden is geweest over de betreffende maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

Maatregel(en).

1. De aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de opdrachtgever indien hij twee maanden achter elkaar de gevraagde kwaliteitsnorm niet gehaald heeft.
2. 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 een melding wil indienen op het ritreserveringsnummer. Er geldt daarom de volgende malus

Bij overschrijding van de gemiddelde wachttijd dient de Inschrijver per maand een boete van € 500,- te betalen. Daar bovenop geldt een extra boete per maand van € 500,- per 10 seconden dat de gemiddelde wachttijd de norm overschrijdt. De tabel ziet er daarmee als volgt uit:

Gemiddelde wachttijd (afgerond)	Boete
Tussen 0 en 30 seconden	Geen
31 – 40 seconden	€ 500
41 – 50 seconden	€ 1000
51 – 60 seconden	€ 1500

Et cetera	
-----------	--

Deze boetes worden afzonderlijk in rekening gebracht bij de Inschrijver.

9. Klanttevredenheid

Omschrijving.

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

Kwaliteitsnorm.

De afgelopen 10 jaar is het laagste cijfer voor de uitvoering van het Regiotaxivervoer een 7,6
Daarom is het minimaal gewenste kwaliteitsniveau voor de opdrachtgever nu ook een 7,6

Periode meting.

Jaarlijks in Q3 of Q4

Maatregel(en).

De aanbieder moet een verbeterplan opstellen en overleggen aan de opdrachtgever indien het klanttevredenheidscijfer lager is dan een 7,6

10. Sanctiemaatregelen.

Voor zover geen expliciete sancties staan beschreven in deze Kwaliteitsregelen geldt als algemene sanctiemaatregel de boeteclausule zoals opgenomen in de overeenkomst onder artikel 7.