

Bijlage 14 Bonus malus regeling na 1e Nvl.

EU-aanbesteding

Doelgroepenvervoer vanaf 01-08-2024.



Datum: ~~20 oktober 2023~~ 8 november 2023

Kenmerk: BRMB/AANB/VERV/2024

Versie: Definitief na 1^e Nvl.

In opdracht van:

Gemeente Tilburg, namens de Stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant

Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Bonus-, malus- en boeteregeling perceel 1.....	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Bonusregeling	3
2.2.1	Stiptheid (met uitzondering van prioriteitsritten).....	3
2.2.2	Stiptheid prioriteitsritten	4
2.3	Malusregeling	4
2.3.1	Stiptheid (met uitzondering van prioriteitsritten).....	4
2.3.2	Stiptheid prioriteitsritten	5
2.3.3	Loosmeldingen	5
2.3.4	Niet-data ritten.....	5
2.3.5	Gegronde en verwijtbare klachten	5
2.4	Boeteregeling	6
3	Bonus-, malus- en boeteregeling perceel 1.....	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Bonusregeling	7
3.2.1	Aankomststiptheid	7
3.2.2	Vertrekstiptheid	7
3.3	Malusregeling	8
3.3.1	Stiptheid	8
3.3.2	Niet-data routes	9
3.3.3	Gegronde en verwijtbare klachten	9
3.4	Boeteregeling.....	10

1 INLEIDING

Zoals aangegeven in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf 2.19) en in Bijlage 13 Programma van eisen (paragraaf 6.4) willen we vervoerders op basis van prestaties en toetsing van indicatoren de gecontracteerde vervoerders belonen met een bonus of sancties opleggen met een malus of een boete.

In de volgende hoofdstukken treft u de bonus-, malus- en boeteregeling voor beide percelen.

2 BONUS-, MALUS- EN BOETEREGELING PERCEEL 1

2.1 Inleiding

Deze bonus, malus en boete regeling is van toepassing op perceel 1.

Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW, prijspeil 2024 en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA/Panteia.

Ten behoeve van de bonus wordt per basepoint jaarlijks een bedrag gereserveerd van 1% van de totale vervoersomzet. Betreft het een deel van een jaar dan is de reservering naar rato. Uitkering aan de opdrachtnemer vindt plaats uiterlijk in Q2 van het daaropvolgende jaar. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW, prijspeil 2024 en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA/Panteia.

Uitkering aan de opdrachtnemer vindt plaats indien is voldaan aan alle volgende voorwaarden:

- De opgelegde malus (niet-data ritten, klachten, punctualiteit) voor dat jaar bedragen niet meer dan gereserveerde bonus en er mag geen sprake zijn van een ingebrekestelling;
- 50% van het bonusbedrag dient aantoonbaar te worden aangewend als investeringen/motivatatie voor chauffeurs verband houdende met het RMB vervoer.

2.2 Bonusregeling

Een bonusregeling is van toepassing op de onderstaande punten:

1. Stiptheid (met uitzondering van prioriteitsritten)
2. Stiptheid prioriteitsritten

2.2.1 Stiptheid (met uitzondering van prioriteitsritten)

Het uitgangspunt is dat reizigers niet eerder dan 15 minuten voor en 15 minuten na de geregistreerde ophaaltijd worden opgehaald. Het percentage wordt bepaald door het aantal ritten “op tijd” te delen door het totaal aantal ritten. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde instaptijd en GPS positie.

Voor de geregistreerde ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de geregistreerde ophaaltijd.

Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen:

- De geregistreerde feitelijke vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- De geregistreerde gewenste vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.

De bonus is onderverdeeld in 3 categorieën (zie tabel 1). Valt de stiptheid aankomst in een van onderstaande rubrieken dan wordt een bonus toegekend behorende bij de categorie. Voorbeeld: Ligt de aankomstpunctualiteit in enig maand gemiddeld op 96,9% dan valt dit in de categorie 2 en bedraagt de bonus 0,50% van 50% van de factuurbedragen over de betreffende maand.

Tabel 1 Vertrektijdpunctualiteit

Categorie	% Afwijking norm	Bonus	Over
1	< 100% en ≥ 98%	1,00%	50% factuurbedrag maand
2	< 98% en ≥ 96%	0,50%	50% factuurbedrag maand
3	< 96% en ≥ 95%	0,25%	50% factuurbedrag maand

2.2.2 Stiptheid prioriteitsritten

Het uitgangspunt is dat reizigers maximaal 30 minuten voor maar niet later dan de geregistreerde aankomsttijd worden afgezet. Voor een correct uitgevoerde prioriteitsrit ontvangt de opdrachtnemer een bonus van € 15,-. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde uitstaptijd en GPS positie.

2.3 Malusregeling

Een malusregeling is van toepassing op de onderstaande punten:

1. Stiptheid (met uitzondering van prioriteitsritten)
2. Stiptheid prioriteitsritten
3. Loosmeldingen
4. Niet-data ritten
5. Gegrond en verwijtbare klachten

Voor alle 5 punten geldt het navolgende:

- Verbeterplannen op verzoek van de opdrachtgever vereist binnen 14 dagen.
- Ontbreekt een plan of worden de genoemde maatregelen door de opdrachtgever als onvoldoende gekwalificeerd dan wordt een malus opgelegd van €500,00 per dag te laat
- In geval van afrondingen wordt tot op twee decimalen achter de komma de uitkomst bepaald waarbij tot 5 naar beneden wordt afgerond en vanaf 5 naar boven.
- Is sprake van een deel van een kwartaal wordt de periode opgeteld bij het betreffende kwartaal erna of eraan voorafgaand (voorbeeld: start contract is 1 augustus 2024. De maanden augustus en september maken deel uit van het laatste kwartaal 2024).
- Malusbedragen worden na afloop van de periode (maand/kwartaal) verrekend met de eerstvolgende factuur.

2.3.1 Stiptheid (met uitzondering van prioriteitsritten)

Voor de geregistreerde ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de geregistreerde ophaaltijd. Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen:

- De geregistreerde feitelijke vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- De geregistreerde gewenste vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.

Het uitgangspunt is dat reizigers niet eerder dan 15 minuten voor en 15 minuten na de geregistreerde ophaaltijd worden opgehaald. Het percentage wordt bepaald door het aantal ritten “op tijd” te delen door het totaal aantal ritten. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde instaptijd en GPS positie.

De malus is onderverdeeld in 6 categorieën (zie tabel 2). Valt het punctualiteitspercentage in een van onderstaande categorieën dan wordt een malus opgelegd behorende bij die categorie. Voorbeeld: Ligt het punctualiteitspercentage in enig kwartaal gemiddeld op 93,4% dan valt dit in de categorie 2 en bedraagt de malus 0,5% van 50% van de factuurbedragen over het betreffende kwartaal.

Tabel 2 Vertrektijd punctualiteit

Categorie	% Afwijking norm	Bonus Malus	Over
1	< 95% en ≥ 94%	0,25%	50% factuurbedrag maand
2	< 94% en ≥ 93%	0,50%	50% factuurbedrag maand
3	< 93% en ≥ 92%	1,00%	50% factuurbedrag maand
4	< 92% en ≥ 91%	2,00%	50% factuurbedrag maand
5	< 91% en ≥ 90%	3,00%	50% factuurbedrag maand
6	< 90%	4,00%	50% factuurbedrag maand

2.3.2 Stiptheid prioriteitsritten

Het uitgangspunt is dat reizigers maximaal 30 minuten voor maar niet later dan de geregistreerde aankomsttijd worden afgezet. Voor een prioriteitsrit waarbij de reiziger meer dan 45 minuten te vroeg of te laat wordt afgezet wordt de opdrachtnemer een malus opgelegd van € 35,00. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde uitstaptijd en GPS positie.

2.3.3 Loosmeldingen

Een rit wordt loos gemeld nadat een reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken adres/locatie.

Een loosmelding is niet verwijtbaar als aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Er is gebruik gemaakt van de belservice en de chauffeur heeft tenminste 2 minuten gewacht;
- De chauffeur zich heeft gemeld door aan te bellen of zich te melden bij de receptie;
- Het voertuig, middels GPS-positie, aantoonbaar op het afgesproken adres is geweest of binnen een afstand van 250 meter en binnen het gestelde tijds kader.
- Indien er geen gebruik is gemaakt van de belservice, de chauffeur tenminste 4 minuten heeft gewacht

Wordt aan bovenstaande bepalingen niet voldaan dan is sprake van een aan opdrachtnemer verwijtbare loosmeldingen. Per verwijtbare loosmelding wordt een malus opgelegd van € 10,00 Op het moment dat in enig kwartaal het aantal verwijtbare loosmeldingen uitkomt boven de 10 op de 1.000 ritten (1%) wordt voor het surplus een malus opgelegd van € 35,00 per loos gemelde rit.

2.3.4 Niet-data ritten

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-data ritten. Is sprake van meer dan 2% niet- dataritten wordt een malus opgelegd van € 35,00 per niet-data rit boven de 2%.

Voorbeeld: 7.000 ritten per maand. 2% = maximaal niet-data ritten is 140 ritten. Elke rit meer betekent een malus van € 35,00 per rit.

2.3.5 Gegronde en verwijtbare klachten

Een klacht is gegrond als de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.

Een klacht is verwijtbaar als de opdrachtnemer niet aan kan tonen dat er sprake is van een overmacht situatie. Indien de opdrachtnemer binnen tien werkdagen geen reactie heeft verstuurd, wordt de klacht zonder meer als gegrond verklaard.

De opdrachtgever kwalificeert de klacht als (on)gegrond en (al dan niet) verwijtbaar en rapporteert dit aan de opdrachtnemer. In het geval opdrachtnemer het niet eens is met deze kwalificatie dan kan hij dit schriftelijk binnen 5 werkdagen met redenen omkleed aan te geven bij de opdrachtgever, of door de opdrachtgever gemandateerde.

Per gegrond en verwijtbare klacht wordt een malus opgelegd van € 10.00. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal gegronde en verwijtbare klachten uitkomt boven de 3 op de 1.000 ritten wordt voor het surplus een malus opgelegd van € 35.00 per klacht. Het moment van indienen bepaalt het kwartaal waaraan de klacht wordt toegekend.

2.4 Boeteregeling

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om het door de regiecentrale gevraagde aantal en type voertuigen te leveren tot aan de maximale in de overeenkomst afgesproken capaciteit en de afgesproken inzetijden na te komen.

Voor de niet geleverde uren wordt aan de opdrachtnemer een boete opgelegd van 200% van het beschikbaarheidstarief vermenigvuldigd met de niet geleverde uren. Deze boete te beperken tot 100% van het beschikbaarheidstarief in geval de opdrachtnemer na akkoord van de regiecentrale deze uren alsnog levert door een vervangend voertuig van een ander type. Zie tabel 3.

Tabel 3

Te leveren	Wordt geleverd	Vergoeding	Boete	
Personenauto ZE / Rolstoelbus	Niet	Geen	Beschikbaarheidstarief x 200% x te leveren uren	
Personenauto ZE	Personenauto diesel Euro 6	Conform overeenkomst	Beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	Na akkoord RC
Personenauto ZE	Rolstoelbus diesel Euro 6	Conform overeenkomst	Beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	Na akkoord RC
Rolstoelbus	Personenauto ZE of diesel Euro 6	Conform overeenkomst	Beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	Na akkoord RC

Te leveren	Wordt geleverd	Vergoeding	Boete	
Personenauto ZE/Rolstoelbus	Niet	Geen	beschikbaarheidstarief x 200% x te leveren uren	
Personenauto ZE	Personenauto diesel Euro 6	Conform overeenkomst	beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	na akkoord RC
Personenauto ZE	Rolstoelbus diesel Euro 6	Conform overeenkomst	beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	na akkoord RC
Rolstoelbus	Personenauto ZE of diesel Euro 6	Conform overeenkomst	beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	na akkoord RC

Voor diensten die, aan de vervoerder verwijtbaar, te laat starten op basepoint of eerder afgebroken dienen te worden wordt een boet opgelegd volgens tabel 4.

Tabel 4

Categorie	Te laat in minuten	Boete	Over
1	> 0 en ≤ 15	25%	Beschikbaarheidstarief x 25% x 0,25 uur
2	> 15 en ≤ 30	50%	Beschikbaarheidstarief x 50% x 0,50 uur
3	> 30 en ≤ 60	100%	Beschikbaarheidstarief x 100% x 1 uur
4	> 60	200%	Beschikbaarheidstarief x 200% x niet geleverde uren afgerond op hele uren naar boven
5	Afgebroken diensten	200%	Beschikbaarheidstarief x 200% x niet geleverde uren afgerond op hele uren naar boven

3 BONUS-, MALUS- EN BOETEREGELING PERCEEL 1 2

3.1 Inleiding

Deze bonus, malus en boete regeling is van toepassing op perceel 2.

Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW, prijspeil 2024 en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA/Panteia.

Ten behoeve van de bonus wordt per basepoint jaarlijks een bedrag gereserveerd van 1% van de totale vervoersomzet. Betreft het een deel van een jaar dan is de reservering naar rato. Uitkering aan de opdrachtnemer vindt plaats uiterlijk in Q2 van het daaropvolgende jaar. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW, prijspeil 2024 en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA/Panteia.

Uitkering aan de opdrachtnemer vindt plaats indien is voldaan aan alle volgende voorwaarden:

- De opgelegde malus (niet-data ritten, klachten, punctualiteit) voor dat jaar bedragen niet meer dan gereserveerde bonus en er mag geen sprake zijn van een ingebrekestelling;
- 50% van het bonusbedrag dient aantoonbaar te worden aangewend als investeringen/motivatatie voor chauffeurs verband houdende met het RMB vervoer.

3.2 Bonusregeling

Een bonusregeling is van toepassing op de onderstaande punten:

1. Aankomststiptheid
2. Vertrekstiptheid

3.2.1 Aankomststiptheid

Het uitgangspunt is dat reizigers maximaal 15 minuten en niet later dan 3 minuten, voor aanvang van school of instelling worden afgezet. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt bepaald op het aantal ritten.

De bonus is onderverdeeld in 2 categorieën (zie tabel 5). Valt de voorrijdtijd ten behoeve van de aankomst in een van onderstaande rubrieken dan wordt een bonus toegekend behorende bij de categorie. Voorbeeld: Is de voorrijdtijd in enige maand gemiddeld 96,9% dan valt dit in de categorie 2 en bedraagt de bonus 0,50% van 50% van de factuurbedragen over de betreffende maand.

Tabel 5 Aankomstpunctualiteit (voorrijdtijd vroeger of gelijk aan 3 minuten voor aanvang school- of instellingstijd)

Categorie	% Afwijking norm	Bonus	Over
1	< 100% en ≥ 97%	1,00%	50% factuurbedrag maand
2	< 97% en ≥ 95%	0,50%	50% factuurbedrag maand

3.2.2 Vertrekstiptheid

Het uitgangspunt is dat reizigers op eindtijd tot maximaal 15 minuten na de eindtijd worden opgehaald. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt bepaald op het aantal ritten.

De bonus is onderverdeeld in 2 categorieën (zie tabel 6). Valt de voorrijdtijd ten behoeve van het vertrek in een van onderstaande rubrieken dan wordt een bonus toegekend behorende bij de categorie. Voorbeeld: Is de voorrijdtijd in enige maand gemiddeld 98,1% dan valt dit in de categorie 1 en bedraagt de bonus 1% van 50% van de factuurbedragen over de betreffende maand.

In die gevallen dat in opdracht van RMB scholen zijn gecombineerd in één route of sprake is van een voorgaande route waardoor aan de eis van tijdigheid niet kan worden voldaan is tijdig het moment dat het voertuig volgens het door RMB geplande tijd komt voorrijden.

Tabel 6 Vertrekpuntualiteit (voorrijdtijd vroeger of gelijk aan einde school- of instellingstijd)

Categorie	% Afwijking norm	Bonus	Over
1	< 100% en ≥ 97%	1,00%	50% factuurbedrag maand
2	< 97% en ≥ 95%	0,50%	50% factuurbedrag maand

3.3 Malusregeling

Een malusregeling is van toepassing op de onderstaande punten:

1. Stiptheid
2. Niet-data routes
3. Gegrond en verwijtbare klachten

Voor alle 3 de punten geldt het navolgende:

- Verbeterplannen op verzoek van de opdrachtgever vereist binnen 14 dagen
- Ontbreekt een plan of worden de genoemde maatregelen door de opdrachtgever als onvoldoende gekwalificeerd dan wordt een malus opgelegd van €500,00 per dag te laat
- In geval van afrondingen wordt tot op twee decimalen achter de komma de uitkomst bepaald waarbij tot 5 naar beneden wordt afgerond en vanaf 5 naar boven.
- Is sprake van een deel van een kwartaal wordt de periode opgeteld bij het betreffende kwartaal erna of eraan voorafgaand (voorbeeld: start contract is 1 augustus 2024. De maanden augustus en september maken deel uit van het laatste kwartaal 2024).
- Malusbedragen worden na afloop van de periode (maand/kwartaal) verrekend met de eerstvolgende factuur.

3.3.1 Stiptheid

3.3.1.1 Aankomststiptheid

Het uitgangspunt is dat reizigers maximaal 15 minuten en niet later dan 3 minuten, voor aanvang van school of instelling worden afgezet. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt bepaald op het aantal ritten.

De malus is onderverdeeld in 10 categorieën (zie tabel 7). Valt de voorrijdtijd ten behoeve van de aankomst in een van onderstaande rubrieken dan wordt een malus opgelegd behorende bij de categorie. Voorbeeld: Is de voorrijdtijd in enig maand gemiddeld 93,9% dan valt dit in de categorie 1 en bedraagt de malus 0,25% van 50% van de factuurbedragen over de betreffende maand.

Tabel 7 Aankomstpuntualiteit (voorrijdtijd is later dan 3 minuten voor aanvang school- of instellingstijd)

Categorie	% Afwijking norm	Bonus	Over
1	< 95% en ≥ 93%	0,25%	50% factuurbedrag maand
2	< 93% en ≥ 92%	0,50%	50% factuurbedrag maand
3	< 92% en ≥ 91%	1,00%	50% factuurbedrag maand
4	< 91% en ≥ 90%	2,00%	50% factuurbedrag maand
5	< 90% en ≥ 89%	3,00%	50% factuurbedrag maand
6	< 89% en ≥ 88%	4,00%	50% factuurbedrag maand
7	< 88% en ≥ 87%	5,00%	50% factuurbedrag maand
8	< 87% en ≥ 86%	6,00%	50% factuurbedrag maand
9	< 86% en ≥ 85%	7,00%	50% factuurbedrag maand
10	< 85%	8,00%	50% factuurbedrag maand

3.3.1.2 Aankomststiptijd fors overschreden

Voor routes met een voorrijdtijd van 15 minuten of later na de aanvangstijd van school of instelling wordt een malus opgelegd van € 35,00 per route.

3.3.1.3 Vertrekstiptheid

Het uitgangspunt is dat reizigers op eindtijd tot maximaal 15 minuten na de eindtijd worden opgehaald. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt bepaald op het aantal ritten.

De malus is onderverdeeld in 10 categorieën (zie tabel 8). Valt de voorrijdtijd ten behoeve van het vertrek in een van onderstaande categorieën dan wordt een malus opgelegd behorende bij de categorie. Voorbeeld: Is de voorrijdtijd in enige maand gemiddeld 92,9% dan valt dit in de categorie 2 en bedraagt de malus 0,5% van 50% van de factuurbedragen over de betreffende maand.

Tabel 8 Vertrekpuntualiteit (voorrijdtijd is later dan 15 minuten na einde school- of instellingstijd)

Categorie	% Afwijking norm	Bonus	Over
1	< 95% en ≥ 93%	0,25%	50% factuurbedrag maand
2	< 93% en ≥ 92%	0,50%	50% factuurbedrag maand
3	< 92% en ≥ 91%	1,00%	50% factuurbedrag maand
4	< 91% en ≥ 90%	2,00%	50% factuurbedrag maand
5	< 90% en ≥ 89%	3,00%	50% factuurbedrag maand
6	< 89% en ≥ 88%	4,00%	50% factuurbedrag maand
7	< 88% en ≥ 87%	5,00%	50% factuurbedrag maand
8	< 87% en ≥ 86%	6,00%	50% factuurbedrag maand
9	< 86% en ≥ 85%	7,00%	50% factuurbedrag maand
10	< 85%	8,00%	50% factuurbedrag maand

3.3.1.4 Vertrekstiptijd fors overschreden

Voor routes met een voorrijdtijd van 30 minuten of later na de eindtijd van school of instelling wordt een malus opgelegd van € 22,50 per route.

3.3.2 Niet-data routes

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataroutes. Is sprake van meer dan 2% niet-dataroutes ontvangt de opdrachtnemer een boete van € 35,00 per niet-dataroute boven de 2%.

Voorbeeld: 800 routes per maand. 2% = maximaal niet-dataroutes is 16 routes. Elke route meer betekent een malus van € 35,00 per route.

3.3.3 Gegrond en verwijtbare klachten

Een klacht is gegrond als de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.

Een klacht is verwijtbaar als de opdrachtnemer niet aan kan tonen dat er sprake is van een overmacht situatie. Indien de opdrachtnemer binnen tien werkdagen geen reactie heeft verstuurd, wordt de klacht zonder meer als gegrond verklaard.

De opdrachtgever kwalificeert de klacht als (on)gegrond en (al dan niet) verwijtbaar en rapporteert dit aan de opdrachtnemer. In het geval opdrachtnemer het niet eens is met deze kwalificatie dan kan hij dit schriftelijk binnen 5 werkdagen met redenen omkleed aan te geven bij de opdrachtgever, of door de opdrachtgever gemandateerde.

Per gegrond en verwijtbare klacht wordt een boete opgelegd van € 10.00. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal gegronde en verwijtbare klachten uitkomt boven de 3 op de 1.000 ritten wordt voor het surplus een boete opgelegd van € 35.00 per klacht. Het moment van indienen bepaalt het kwartaal waaraan de klacht wordt toegekend.

3.4 Boeteregeling

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om het door de regiecentrale gevraagde aantal en type voertuigen te leveren tot aan de maximale in de overeenkomst afgesproken capaciteit en de afgesproken inzetijden na te komen.

Voor de niet geleverde uren wordt aan de opdrachtnemer een boete opgelegd van 200% van het beschikbaarheidstarief vermenigvuldigd met de niet geleverde uren. Deze boete te beperken tot 100% van het beschikbaarheidstarief in geval de opdrachtnemer na akkoord van de regiecentrale deze uren alsnog levert door een vervangend voertuig van een ander type. Zie tabel 9.

Tabel 9

Te leveren	Wordt geleverd	Vergoeding	Boete	
Taxi bus ZE / Rolstoelbus	Niet	Geen	Beschikbaarheidstarief x 200% x te leveren uren	
Taxi bus ZE	Taxi bus diesel Euro 6	Conform overeenkomst	Beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	Na akkoord RC
Taxi bus ZE	Rolstoelbus diesel Euro 6	Conform overeenkomst	Beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	Na akkoord RC
Rolstoelbus	Taxi bus ZE of diesel Euro 6	Conform overeenkomst	Beschikbaarheidstarief x 100% x te leveren uren	Na akkoord RC