

Bijlage M AANLEVERING MANAGEMENTRAPPORTAGES

1) Aan te leveren managementrapportages

Per subcontract dient er een managementrapportage te worden opgesteld¹:

- | | | |
|-----------|--|----------------|
| • Wmo: | 1 rapportage per deelnemende gemeente, 1 voor Wmo totaal | 17 rapportages |
| • OV: | 1 rapportage voor OV-deeltaxi (hubtaxi en haltetaxi) | 1 rapportage |
| • Totaal: | 1 rapportage voor het totaal (West-Brabant totaal) | 1 rapportage |

2) Inhoud managementrapportages

De managementrapportages bevatten tenminste gegevens over de volgende zaken:

- **Aanhef**
 - betreffende maand en jaar
 - klantgroep en deelnemende overheid
 - **Klanten**
 - pashouders (geldig, nieuw, vervallen)
 - indicaties (overzicht aanwezige indicaties)
 - gebruikers (eveneens gerelateerd aan indicaties)
 - **Ritten**
 - verdeling naar ritstatus
 - verdeling naar reserveringsopties
 - verdeling naar ritlengte (gecategoriseerd)
 - verdeling naar indicaties
 - verdeling naar type rit (voor OV-deeltaxi: halte-hub, hub-halte, haltetaxi)
 - diverse info (terugbelservice uitgevoerd, aantal Belgiëritten, laatste rit regeling e.d.)
 - **Kwaliteit**
 - Realisatie KPI's (zie bijlage N)
 - **Meldingen en klachten**
 - ingediende meldingen en klachten
 - overzicht ingediende meldingen en klachten naar soort
 - percentage meldingen en klachten (t.b.v. boetebeding)
 - **Telefonie**
 - bereikbaarheid ritreserveringsnummer (ingekomen gesprekken, afgebroken gesprekken, gemiddelde wachttijd in seconden, onderscheid wachttijd in categorieën)
 - bereikbaarheid klantenservice (ingekomen gesprekken, afgebroken gesprekken, gemiddelde wachttijd in seconden, onderscheid wachttijd in categorieën)
 - databestand met call-id en waarin bovengenoemde gegevens terug te vinden zijn.
- ### 3. Algemeen
- de informatie dient gepresenteerd te worden per maand, inclusief een kolom met totalen en een kolom met de gemiddelde over de maanden (waar mogelijk).
 - in het implementatietraject stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de verdere inrichting van de managementrapportages samen verder af.

¹ Plus optioneel een managementrapportage voor als de herzieningsclausule wordt gelicht.