

BONUS/MALUSREGELING CALLCENTER

INHOUDSOPGAVE

1	BonusMalusregeling algemeen	2
1.1	Doelstelling bonusmalusregeling	2
1.2	Bijzonderheden	2
1.3	Evaluatie	2
1.4	Overige bepalingen	2
2	Malusregeling prestatie telefonie en klachten	2
2.1	Elementen voor bepalen prestatie telefonie en klachten	2
2.2	Systematiek bepaling prestatie telefonie	3
2.3	Systematiek bepaling prestatie klachten	3
3	Systematiek bonusregeling uitvoering callcenter (maandelijks)	3
4	Systematiek volgorde berekenen bonusmalus	4

1 BONUSMALUSREGELING ALGEMEEN

1.1 Doelstelling bonusmalusregeling

De bonusmalusregeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de Opdrachtgever voor VAV De Valleihopper met betrekking tot de reizigers nastreeft. Voor het bereiken van dat kwaliteitsniveau worden binnen het kader van de productformule eenvoudig meetbare indicatoren geformuleerd. Er is een malusregeling van toepassing op de prestatie in het kader van telefonie en klachten.

1.2 Bijzonderheden

Bijzonderheden welke zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen en welke volgens één van de partijen mogelijk invloed hebben op de bonusmalusregeling vormen 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 Oost-Nederland, 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 afspraak 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.

1.3 Evaluatie

De bonusmalusregeling wordt jaarlijks geëvalueerd. In overleg kan dit leiden tot aanpassing van de regeling voor volgende jaren. Deze evaluatie over het voorafgaande jaar vindt uiterlijk in de maand augustus van elk volgend kalenderjaar plaats.

1.4 Overige bepalingen

De bonusmalusregeling treedt in werking per 1 februari 2025;
De bonusmalusregeling kan worden aangehaald als "Bonusmalusregeling VAV De Valleihopper Callcenter".

2 MALUSREGELING PRESTATIE TELEFONIE EN KLACHTEN

Het door de opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau is:

- een gemiddelde wachttijd per call van maximaal 25 seconden;
- maximaal 10 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde ritten.

Per maand wordt aan de hand van de door de vervoerder aangeleverde datagegevens dan wel managementgegevens op elk element, de werkelijke scores bepaald. De uitkomsten kunnen leiden tot een maandelijks malus. De uitkomst wordt vastgesteld in de derde maand na het verstrijken van de maand waarop de metingen betrekking hebben en verrekend met de daaropvolgende factuur.

Toepassing van de malus regeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling niet uit.

2.1 Elementen voor bepalen prestatie telefonie en klachten

Voor het bepalen van de prestatie op telefonie en klachten gelden de volgende elementen en normen uit de datagegevens en managementgegevens:

Telefonie:

- De gemiddelde wachttijd per call. Deze mag niet hoger zijn dan 25 seconden.

Klachten:

- Het betreft de geregistreerde en tevens gegronde klachten.

2.2 Systematiek bepaling prestatie telefonie

De berekening van de malus op datagegevens telefonie geschiedt op basis van de onderstaande tabel. De basis voor de berekening van de malus is het factuurbedrag over de betreffende maand.

Gemiddelde wachttijd	Score
<20 sec	105% (5% bonus op het factuurbedrag van de betreffende maand)
20-25 sec	100%
26-30 sec	verbeterplan na 2 achtereenvolgende maanden. Na drie achtereenvolgende maanden malus van 5%
31-35 sec	95% (5% creditering van het factuurbedrag van de desbetreffende maand)
36-40 sec	90% (10% creditering van het factuurbedrag van de desbetreffende maand)

Afronding is als volgt: 25,4 is 25 seconden en 25,5 is 26 seconden. Verder geldt dat 29,5 tot en met 30,4 seconden is 30 seconden en 30,5 tot en met 31,4 is 31 seconden. Verder wordt 34,5 tot en met 35,4 afgerond op 35 seconden. Effectief en na afronding wordt dan een malus opgelegd bij een gemiddelde wachttijd vanaf 30,5 seconden.

Toelichting: Als drie maanden achter elkaar de gemiddelde wachttijd tussen 25 en 30 seconden bedraagt, dan geldt een malus van 5% op de maandfactuur van die derde maand en mogelijk volgende maanden. Het Callcenter dient een verbeterplan op te stellen na het einde van de tweede maand waarin de gemiddelde wachttijd hoger is dan 25 seconden en overlegt dit aan de Opdrachtgever. Het Callcenter heeft 2 maanden na vaststelling van het verbeterplan door de Opdrachtgever de gelegenheid om het verbeterplan te realiseren. Bij een gemiddelde wachttijd van 30 seconden of langer in een specifieke maand wordt direct een malus opgelegd van de hier bovenstaande omvang.

2.3 Systematiek bepaling prestatie klachten

Als normstelling geldt een parameter van 10 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde ritten. Als het aantal gegronde klachten genoemde parameter overschrijdt, zal voor iedere klacht die de parameter overschrijdt een boete worden opgelegd van € 100,- per klacht boven het aantal van 10 gegronde klachten. De beoordeling vindt eenmaal per half jaar plaats.

3 SYSTEMATIEK BONUSREGELING UITVOERING CALLCENTER (MAANDELIJKS)

- Regeling 1: Om een goede samenwerking te stimuleren tussen Vervoerder en Callcenter ontvangt het Callcenter een bonus als de prestatie rituitvoering van het vervoer hoger is dan 95%.
- Regeling 2: Met deze regeling wordt het Callcenter gecompenseerd als het Callcenter door onvoldoende presteren van de Vervoerder (prestatie < 90%) geconfronteerd wordt met een bovenmatig (meer dan 10% extra) aantal calls van reizigers die bellen met vragen over de uitvoering hun rit (waar blijft mijn taxi?). Omdat de vergoeding van het Callcenter is gekoppeld aan het aantal declarabele ritten ontvangt het Callcenter hier niet automatisch een vergoeding voor. Voor iedere 1% lagere prestatie rituitvoering dan 90% in het vervoer ontvangt Callcenter een compensatie en bonus op de vergoeding voor de ritaanname ter hoogte van 2% voor het extra werk dat, als gevolg van deze lagere prestatie rituitvoering, door het Callcenter uitgevoerd wordt. De twee bovenstaande regelingen worden weergegeven in onderstaande tabel:

Percentage ritten op tijd	Vergoeding in procenten van de factuur
100	105
99	104
98	103
97	102
96	101
95	100
94	100
93	100
92	100
91	100
90	100
89	102
88	104
87	106
86	108
85	110
84	112
83	114
82	116
81	118
80	120
enz.	enz.

4 SYSTEMATIEK VOLGORDE BEREKENEN BONUSMALUS

Het berekenen van de bonusmalussen dient in de volgende volgorde uitgevoerd te worden.

Stap 1: aantal declarabele ritten maal tarief berekenen = X

Stap 2: toepassen bonus (P) regeling prestatie uitvoering callcenter = X * P

Stap 3: toepassen bonusmalus (W) regeling wachttijd = X * P * W

Stap 4: aftrekken boetes (B) overschrijding klachtennorm (X * P * W) – B