

Bijlage 16 Bonus malus regeling na 1^e Nvl

EU-aanbesteding
Vervoercentrale vanaf 01-02-2025.



Datum: ~~1 mei 2024~~ 17 mei 2024

Kenmerk: BRMB/AANB/REGIE/2024

Tendernummer: TN 462142

Versie: ~~5.0~~ 5.1

In opdracht van:

Gemeente Tilburg, namens de Stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant.

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Bonus-, malus- en boeteregeling Vraagafhankelijke vervoer WMO en.....	4
	OV vrije reiziger	4
2.1	Bonusregeling	4
2.1.1	Wachttijden telefonie ritreservering (0900-0595).....	4
2.1.2	Stiptheid van het vervoer	4
2.1.3	Stiptheid prioriteitsritten WMO en ritten OV vrije reiziger	5
2.2	Malus- en boeteregeling.....	5
2.2.1	Gegronde en verwijtbare klachten te meten per maand.....	5
2.2.2	Stiptheid van het vervoer te meten per maand	5
2.2.3	Stiptheid van het vervoer afwijking meer dan 30 minuten te meten per maand.....	6
2.2.4	Niet correct uitgevoerde prioriteitsritten WMO en ritten OV vrije reiziger	6
2.2.5	Niet correct uitgevoerde ritten Bravoflex	7
2.2.6	Efficiënte planning	7
2.2.7	Loosritten te meten per maand.....	7
2.2.8	Overschrijding wachttijden telefonie te meten per maand, ritreservering (0900-0595)	7
2.2.9	Overschrijden niet data-ritten	8
3	Bonus-, malus- en boeteregeling Routevervoer.....	9
3.1	Bonusregeling	9
3.1.1	Wachttijden telefonie	9
3.1.2	Aankomstpunctualiteit	9
3.1.3	Vertrekpunctualiteit	9
3.1.4	Loosritten.....	9
3.2	Malusregeling	10
3.2.1	Overschrijding wachttijden telefonie (0900-775562).....	10
3.2.2	Aankomstpunctualiteit	10
3.2.3	Vertrekpunctualiteit	11
3.2.4	Vertrekpunctualiteit 30 minuten of meer te laat	11
3.2.5	Niet-data routes.....	11
3.2.6	Gegronde en verwijtbare klachten.....	11
3.2.7	Loosritten.....	11

1 INLEIDING

Zoals aangegeven in de Aanbestedingsleidraad en Programma van eisen wil RMB de vervoercentrale op basis van prestaties en toetsing van indicatoren belonen met een bonus of sanctioneren middels het opleggen van een malus. In de volgende hoofdstukken treft u de bonus-, malusregeling voor de te onderscheiden onderdelen van de Vervoercentrale te weten

- De bonus-, malusregeling t.b.v. Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger
- De bonus-, malusregeling t.b.v. Routevervoer

De bedragen genoemd in deze regeling zijn exclusief BTW en prijspeil 2024 en worden jaarlijks geïndexeerd conform het daarover gestelde in de leidraad.

Ten behoeve van de bonusregelingen wordt jaarlijks een maximaal bedrag gereserveerd van 5% van het totale factuurbedrag. Betreft het een deel van het jaar dan is de reservering naar rato. Uitkering aan de vervoercentrale vindt plaats indien wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- De opgelegde boetes/malussen (klachten, loosritten, telefonie of anderszins) voor dat jaar bedragen niet meer dan de gereserveerde bonus en er mag geen sprake zijn van een ingebrekestelling.
- 50% van het bonusbedrag dient aantoonbaar te worden aangewend als investeringen/motivatie van medewerkers van de vervoercentrale verband houdende met het RMB vervoer.

Toekennen van de bonus vindt plaats uiterlijk in Q2 van het jaar daarop volgend.

Voor de malusregeling is het navolgende van toepassing:

- 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.
- 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.
- Malusbedragen worden na afloop van de maand verrekend met de eerstvolgende factuur.

Ritten ten behoeve van de OV vrije reiziger en Bravoflex vallen onder de werkingssfeer van deze bonus malusregeling met betrekking tot Vraagafhankelijke vervoer WMO en OV vrije reiziger, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

Voor het berekenen van reistijden (en omrijdtijd) van een rit is het volgende van toepassing: De reistijd is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van softwareprogramma Easytravel of Mappoint of een andere gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door RMB, met de instellingen zoals in tabel 1 weergegeven.

Wegtype in km / uur		Wegverdeling percentages		Speciale wegtype snelheden in KM / 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				

Tabel 1: Instellingen voor het bepalen van reistijden

2 BONUS-, MALUS- EN BOETEREGELING VRAAGAFHANKELIJKE VERVOER WMO EN OV VRIJE REIZIGER

2.1 Bonusregeling

Een bonusregeling is van toepassing op de wachttijden bij telefonie, de stiptheid van het vervoer en het correct uitvoeren van prioriteitsritten.

2.1.1 Wachttijden telefonie ritreservering (0900-0595)

Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van minder dan 40 seconden en geen enkele wachttijd hoger dan 300 seconden dan bedraagt de bonus 0,5% van de maandvergoeding.

2.1.2 Stiptheid van het vervoer

Het uitgangspunt is dat reizigers niet eerder dan 15 minuten voor en 15 minuten na de gereserveerde ophaaltijd worden opgehaald en waarbij de maximale omrijdtijd (voor het combineren van ritten) maximaal 30 minuten (29 minuten en 59 seconden) is.

Bravoflex hanteert andere eisen ten aanzien van stiptheid ophaaltijden, omrijdtijden en voor ritten naar een overstaphalte de aankomsttijd. Bravoflex ritten geboekt met een aankomsttijd garantie maken integraal onderdeel uit van deze paragraaf. Daartoe wordt verwezen naar bijlage 2.

Voor de ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de gereserveerde 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 gereserveerde feitelijke vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- De gereserveerde gewenste vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.

Behalve de aandacht voor stiptheid dient ook aandacht zin voor de efficiënte inkoop van voertuigcapaciteit. De hoogte van de bonus is dus afhankelijk van de gerealiseerde stiptheid in combinatie met de ingekochte voertuigcapaciteit. Daartoe is het kengetal "gemiddeld uitgevoerde rit per inzetuur" toegevoegd. Dit gemiddelde wordt berekend door per maand de uitgevoerde ritten te delen door het aantal (gefactureerde) inzeturen. Om voor deze bonus in aanmerking te komen dient dit tenminste 1,7 te bedragen.

De bonus is onderverdeeld in 3 categorieën (zie tabel 2). Om voor de bonus in aanmerking te komen dient aan alle drie de eisen te worden voldaan met betrekking tot de realisatie van de ophaaltijd, de omrijdtijd en het gemiddelde van de uitgevoerde ritten per inzetuur.

De percentages worden bepaald door het aantal correct uitgevoerde ritten te delen door het totaal aantal uitgevoerde ritten. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde instaptijd en GPS positie.

Voorbeeld 1: Licht in enige maand het gemiddelde van de ritten per inzetuur op 1,70 en de ophaaltijd tenminste op 95% en de omrijdtijd op tenminste 93% dan bedraagt de bonus **2 1%** van het factuurbedrag.

Voorbeeld 2: Licht in enige maand het gemiddelde van de ritten per inzetuur op 1,75 en de ophaaltijd tenminste op 96% en de omrijdtijd op tenminste 92,2% dan bedraagt de bonus 0%.

Ophaaltijd Categorie	% Ophaaltijd WMO/OV vrije reizigers / aankomsttijd (Bravoflex) correct	% omrijdtijd correct	Gemiddeld uitgevoerde ritten per inzetuur	Bonus	Over
1	≥ 98%	≥ 93%	≥ 1,70	3,00%	Factuurbedrag maand
2	< 98% en ≥ 96%	≥ 93%	≥ 1,70	2,00%	Factuurbedrag maand
3	< 96% en ≥ 95%	≥ 93%	≥ 1,70	1,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 2: Stiptheid vervoer in combinatie met ritten per inzetuur

2.1.3 Stiptheid prioriteitsritten WMO en ritten OV vrije reiziger

Het uitgangspunt is dat reizigers maximaal 30 minuten voor maar niet later dan de gereserveerde aankomsttijd worden afgezet. Voor een correct toegekende en uitgevoerde prioriteitsrit ontvangt de vervoercentrale een bonus van € 5,-. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde uitstaptijd en GPS positie.

Op ritten ten behoeve van Bravoflex is paragraaf 2.1.3 niet van toepassing.

2.2 **Malus- en boeteregeling**

RMB verklaart op de volgende 8 punten een malusregeling van toepassing:

1. Overschrijding gegrond en verwijtbare klachten boven de 1 per 2.000 uitgevoerde ritten.
2. Stiptheid van het vervoer
3. Stiptheid van het vervoer afwijking meer dan 30 minuten (m.u.v. prioriteitsritten)
4. Niet correct uitgevoerde prioriteitsritten
5. Efficiënte planning
6. Verwijtbare loosmeldingen boven de 1 per 2.000 uitgevoerde ritten.
7. Overschrijding wachttijden telefonie.
8. Overschrijding niet data-ritten.

De malus- en boeteregeling is van toepassing in het geval de vervoercentrale iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht op grond van regels die voortkomen uit de onderhavige aanbestedingsdocumenten.

Is het geval incidenten onder meerdere onderdelen van deze malus- en boeteregeling valt dan worden de daaraan verbonden malus/boetes bij elkaar opgeteld. Voorbeeld: In het geval een prioriteitsrit niet correct is uitgevoerd en ten gevolge daarvan wordt een klacht ingediend die als gerond en verwijtbaar wordt geclassificeerd dan wordt de malus opgelegd voor zowel de incorrecte prioriteitsrit als de boete verbonden aan de gegrond en verwijtbare klacht.

2.2.1 Gegrond en verwijtbare klachten te meten per maand

Per gegrond en verwijtbare klacht wordt een boete opgelegd van € 10,-. Op het moment dat in enige maand het aantal gegrond en verwijtbare klachten uitkomt boven de 1 op de 2.000 uitgevoerde ritten wordt het surplus een malus opgelegd van € 35,- per klacht. Het moment van indienen bepaalt de toedeling van een klacht aan een maand.

Indien de vervoercentrale na de klacht te hebben ontvangen binnen tien werkdagen geen reactie heeft verstuurd aan de klager wordt de klacht zonder meer gegrond en verwijtbaar verklaard ten laste van de vervoercentrale.

Het BRMB kwalificeert de klacht als (on) gegrond en (al dan niet) verwijtbaar en rapporteert dat aan de vervoercentrale. In het geval de vervoercentrale het niet eens is met deze kwalificatie dan kan hij dit schriftelijk binnen vijf werkdagen met redenen omkleed aangeven bij het BRMB. Het moment van indienen bepaalt de toedeling van een klacht aan een maand.

2.2.2 Stiptheid van het vervoer te meten per maand

Het uitgangspunt is dat reizigers niet eerder dan 15 minuten voor en 15 minuten na de gereserveerde ophaaltijd worden opgehaald en waarbij de maximale omrijdtijd (voor het combineren van ritten) maximaal 30 minuten is.

Voor de gereserveerde ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de gereserveerde 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 gereserveerde feitelijke vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- De gereserveerde gewenste vertrektijd door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.

De maximale omrijdtijd is rechtstreekse reistijd (als er geen sprake zou zijn van een gecombineerde rit) + 30 minuten (29 minuten en 59 seconden).

De percentages worden bepaald door het aantal correct uitgevoerde ritten te delen door het totaal aantal uitgevoerde ritten. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde instaptijd en GPS positie.

De malus is onderverdeeld in 17 categorieën (zie tabel 3). Valt het punctualiteitspercentage in een van onderstaande categorieën dan wordt een malus opgelegd behorende bij die categorie.

Bravoflex hanteert andere eisen ten aanzien van stiptheid ophaaltijden, omrijdtijden en voor ritten naar een overstaphalte de aankomsttijd. Bravoflex ritten geboekt met een aankomsttijd garantie maken integraal onderdeel uit van deze paragraaf. Daartoe wordt verwezen naar bijlage 2.

Categorie	% Ophaaltijd WMO/OV vrije reizigers / aankomsttijd (Bravoflex) correct	% omrijdtijd correct	Malus	Over
1a	< 95% en ≥ 94%	≥ 93%	0,25%	Factuurbedrag maand
1b	< 95% en ≥ 94%	≥ 90% en < 93%	0,50%	Factuurbedrag maand
1c	< 95% en ≥ 94%	≥ < 90%	3,00%	Factuurbedrag maand
2a	< 94% en ≥ 93%	≥ 93%	0,50%	Factuurbedrag maand
2b	< 94% en ≥ 93%	≥ 90% en < 93%	1,00%	Factuurbedrag maand
2c	< 94% en ≥ 93%	≥ < 90%	6,00%	Factuurbedrag maand
3a	< 93% en ≥ 92%	≥ 92%	1,00%	Factuurbedrag maand
3b	< 93% en ≥ 92%	≥ 89% en < 92%	2,00%	Factuurbedrag maand
3c	< 93% en ≥ 92%	≥ < 89%	8,00%	Factuurbedrag maand
4a	< 92% en ≥ 91%	≥ 92%	2,00%	Factuurbedrag maand
4b	< 92% en ≥ 91%	≥ 89% en < 92%	4,00%	Factuurbedrag maand
4c	< 92% en ≥ 91%	≥ < 89%	8,00%	Factuurbedrag maand
5a	< 91% en ≥ 90%	≥ 90%	3,00%	Factuurbedrag maand
5b	< 91% en ≥ 90%	≥ 87% en < 90%	6,00%	Factuurbedrag maand
5c	< 91% en ≥ 90%	≥ < 87%	8,00%	Factuurbedrag maand
6a	< 90%		10,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 3: Punctualiteitsoverzicht en malus

Voorbeeld: Ligt het punctualiteitspercentage in enige maand gemiddeld op 93,4% dan valt deze in categorie 2. Is de omrijdtijd hoger dan 93% dan is de malus in categorie 2a van toepassing (0,5% van het maandbedrag). Zou het omrijdpercentage lager liggen dan 90% dan is de malus in categorie 2c van toepassing (6% van het maandbedrag).

2.2.3 Stiptheid van het vervoer afwijking meer dan 30 minuten te meten per maand

Voor ritten met een ophaaltijd die meer dan 15 minuten te vroeg of te laat zijn (dus 30 minuten voor of na de geboekte tijd) wordt een boete opgelegd van € 5,00 per rit. Op het moment dat in enige maand het aantal ritten uitkomt boven de 1 op de 2.000 uitgevoerde ritten wordt het surplus een malus opgelegd van € 15,00 per rit. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS-positie.

2.2.4 Niet correct uitgevoerde prioriteitsritten WMO en ritten OV vrije reiziger

Voor prioriteitsritten die later of meer dan 45 minuten vroeger dan de gereserveerde aankomsttijd op het bestemmingsadres aankomen wordt een boete opgelegd van € 15,00.

2.2.5 Niet correct uitgevoerde ritten Bravo*flex*

Voor de Bravo*flex* Hubtaxi ritten die meer dan 25 minuten voor de gereserveerde aankomsttijd aankomen wordt een malus opgelegd van € 5,00 per rit. In die gevallen dat de aankomsttijd later is dan de gereserveerde aankomsttijd wordt een malus opgelegd van € 2,50. Is de aankomsttijd meer dan 5 minuten later dan de gereserveerde aankomsttijd bedraagt de malus € 5,00.

2.2.6 Efficiënte planning

De RMB verwacht binnen de gestelde kaders een efficiënte planning met zo laag mogelijke kosten voor de RMB. Daartoe is het kengetal “gemiddeld uitgevoerde rit per inzetuur” toegevoegd. Dit gemiddelde wordt berekend door per maand de uitgevoerde ritten te delen door het aantal (gefactureerde) inzeturen. De volgende malusregeling (tabel 4) is van toepassing.

Gemiddeld uitgevoerde ritten per inzetuur	Malus	Over
< 1,5 en ≥ 1,3	0,25%	Factuurbedrag per maand
< 1,3 en ≥ 1,0	1,00%	Factuurbedrag per maand
< 1,0	3,00%	Factuurbedrag per maand

Tabel 4: Gemiddelde ritten per inzetuur

2.2.7 Loosritten te meten per maand

Een rit wordt loos gemeld nadat een reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken adres/locatie. Is de oorzaak van de loosmelding herleidbaar naar een fout van de vervoercentrale dan is sprake van een verwijtbare loosmelding (ritten vergeten te annuleren, fouten bij de ritboeking). Per verwijtbare loosmelding wordt een boete opgelegd van € 10,-. Op het moment dat in enige maand het aantal verwijtbare loosmeldingen uitkomt boven de 1 op de 2.000 uitgevoerde ritten wordt voor het surplus een boete opgelegd van € 35,- per loosmelding.

Voor een niet verwijtbare loosmelding ontvangt de vervoercentrale een vergoeding van 50% van het tarief voor de ritreservering, per niet verwijtbare loosmelding. De vergoeding is dus afhankelijk van het feit of de loos gemelde rit telefonisch (cel E15 open calculatie) is gereserveerd of digitaal (cel E16 open calculatie).

2.2.8 Overschrijding wachttijden telefonie te meten per maand, ritreservering (0900-0595)

De norm voor de gemiddelde wachttijd van alle inkomende gesprekken is maximaal 60 seconden. In geen geval is de wachttijd van een inkomend gesprek boven de 300 seconden.

- Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van meer dan 60 seconden tot en met 70 seconden dan is de malus € 500,- per maand. Voor deze overschrijding in de daarop volgende maanden wordt een malus opgelegd van € 1.000,- per maand.
- Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van meer dan 70 seconden tot en met 90 seconden wordt een malus opgelegd van € 1.500,- per maand.
- Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van meer dan 90 seconden wordt een malus opgelegd van € 3.000,- per maand.
- Voor inkomende gesprekken met een wachttijd van meer dan 300 seconden is een malus van toepassing gebaseerd op het tarief telefonische boeking (cel E15 open calculatie) zoals weergegeven in tabel 5.

Aantal calls > 300 wachtseconden	Aantal calls > 300 wachtseconden vermenigvuldigd met
< 500	1 x tarief telefonische ritafname
≥ 500 en < 750	2 x tarief telefonische ritafname
≥ 750	3 x tarief telefonische ritafname

Tabel 5: Malus wachttijden meer dan 300 seconden

Voorbeelden: Is in enige maand het aantal calls met een wachttijd van meer dan 300 seconden 490 het tarief telefonische ritaanname is € 1,20 dan bedraagt de malus $490 \times 1,20 = € 588,-$. Zou sprake zijn van 550 calls met een wachttijd van meer dan 300 seconden dan is het malusbedrag $550 \times € 2,40 = € 1.320,-$

2.2.9 Overschrijden niet data-ritten

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De RMB accepteert maximaal 2% niet-data ritten. Is sprake van meer dan 2% niet- dataritten wordt een malus opgelegd van € 10,00 per niet-data rit boven de 2%.

Voorbeeld: 30.000 ritten per maand. 2% = maximaal niet-dataritten is 600 ritten. Elke rit meer betekent een malus van € 10,00 per rit.

3 BONUS-, MALUS- EN BOETEREGELING ROUTEVERVOER

3.1 Bonusregeling

Een bonusregeling is van toepassing op de wachttijden bij telefonie, stiptheid van het vervoer en loosritten.

3.1.1 Wachttijden telefonie

Wachttijden telefonie, informatienummer ouders/verzorgers/scholen (0900-7755862 en telefoonnummer ten behoeve van vervoerders en opdrachtgevers. Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van minder dan 40 seconden en geen enkele wachttijd hoger dan 300 seconden dan bedraagt de bonus 0,5% van de maandvergoeding.

3.1.2 Aankomstpunctualiteit

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 geregistreeerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt berekend door het aantal ritten met een voorrijdtijd vroeger of gelijk aan 3 minuten voor aanvang school- of instellingstijd te delen door het totaal aantal uitgevoerde ritten.

De bonus is onderverdeeld in 2 categorieën (zie tabel 6). 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 2% van het 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.

Categorie	% Voorrijdtijdtijd voor uitstap bij instelling correct	Bonus	Over
1	< 100% en ≥ 98%	2,00%	Factuurbedrag maand
2	< 98% en ≥ 95%	1,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 6: Voorrijdtijd bij uitstap bij school/instelling

3.1.3 Vertrekpunctualiteit

Het uitgangspunt is dat reizigers op eindtijd tot maximaal 15 minuten na de eindtijd worden opgehaald. Onderdeel van de monitoring is de geregistreeerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt berekend door het aantal ritten met een voorrijdtijd vroeger of tot maximaal 15 minuten na eindtijd van de instelling te delen door het totaal aantal uitgevoerde ritten.

De bonus is onderverdeeld in 2 categorieën (zie tabel 7). 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 2% van de factuurbedragen over de betreffende maand.

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.

Categorie	% Voorrijdtijdtijd voor instap bij instelling correct	Bonus	Over
1	< 100% en ≥ 98%	1,00%	Factuurbedrag maand
2	< 98% en ≥ 95%	0,50%	Factuurbedrag maand

Tabel 7: Voorrijdtijd bij instap bij instelling

3.1.4 Loosritten

Een rit wordt loos gemeld nadat een reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken adres/locatie. Van de vervoercentrale wordt verwacht dat zij het aantal loosritten beperkt waarbij de huidige gemiddelde realisatie van 2,5% (loos gemelde ritten gedeeld door het totaal aantal ritten) als norm wordt gesteld. Een bonus wordt opgelegd zoals weergegeven in tabel 8.

Bonus malus regeling **na 1^e Nvl**

Categorie	% Loosmelding	Bonus	Over
1	< 2,00% en ≥ 1,70%	0,25%	Factuurbedrag maand
2	< 1,70% en ≥ 1,50%	0,50%	Factuurbedrag maand
3	< 1,50%	1,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 8: Loosritten en bonus

3.2 Malusregeling

Een malusregeling is van toepassing op de wachttijden bij telefonie, stiptheid van het vervoer en loosritten.

3.2.1 Overschrijding wachttijden telefonie (0900-775562)

De gemiddelde wachttijd van alle inkomende gesprekken is maximaal 60 seconden. In geen geval is de wachttijd van een inkomend gesprek boven de 300 seconden.

- Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van meer dan 60 seconden tot en met 70 seconden dan is de malus € 500,- per maand. Is sprake van eenzelfde overschrijding in de daarop volgende maand (en) wordt een malus opgelegd van € 1.500,- per maand dat de overschrijding voortduurt.
- Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van meer dan 70 seconden tot en met 90 seconden wordt een malus opgelegd van € 1.500,- per maand.
- Is sprake van een gemiddelde wachttijd in één maand van meer dan 90 seconden wordt een malus opgelegd van € 3.000,- per maand.
- Voor inkomende gesprekken met een wachttijd van meer dan 300 seconden is een malus van toepassing gebaseerd op het tarief telefonische boeking (cel E15 open calculatie) zoals weergegeven in tabel 9.

Aantal calls > 300 wachtseconden	Aantal calls > 300 wachtseconden vermenigvuldigd met
< 500	1 x tarief telefonische ritafname
≥ 500 en < 750	2 x tarief telefonische ritafname
≥ 750	3 x tarief telefonische ritafname

Tabel 9: Malus wachttijden meer dan 300 seconden

3.2.2 Aankomstpunctualiteit

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 berekend door het aantal ritten met een voorrijdtijd vroeger of gelijk aan 3 minuten voor aanvang school- of instellingstijd te delen door het totaal aantal uitgevoerde ritten.

De malus is onderverdeeld in 5 categorieën (zie tabel 10). Valt de voorrijdtijd ten behoeve van de aankomst in een van onderstaande rubrieken dan wordt een malus toegekend 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 het factuurbedrag 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.

Categorie	% Voorrijdtijd voor uitstap bij instelling correct	Malus	Over
1	< 95% en ≥ 93%	0,50%	Factuurbedrag maand
2	< 93% en ≥ 92%	1,00%	Factuurbedrag maand
3	< 92% en ≥ 91%	1,50%	Factuurbedrag maand
4	< 91% en ≥ 90%	2,00%	Factuurbedrag maand
5	< 90%	4,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 10: Voorrijdtijd bij uitstap bij school/instelling

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.

3.2.3 Vertrekpunctualiteit

Het uitgangspunt is dat reizigers op eindtijd tot maximaal 15 minuten na de eindtijd worden opgehaald. Onderdeel van de monitoring is de geregistreeerde voorrijdtijd en GPS positie. Het percentage wordt berekend door het aantal ritten met een voorrijdtijd vroeger of tot maximaal 15 minuten na eindtijd van de instelling te delen door het totaal aantal uitgevoerde ritten.

De malus is onderverdeeld in 5 categorieën (zie tabel 11). 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 de factuurbedragen over de betreffende maand.

Categorie	% Voorrijdtijd voor instap bij instelling correct	Malus	Over
1	< 95% en ≥ 93%	1,00%	Factuurbedrag maand
2	< 93% en ≥ 92%	1,50%	Factuurbedrag maand
3	< 92% en ≥ 91%	2,00%	Factuurbedrag maand
4	< 91% en ≥ 90%	3,00%	Factuurbedrag maand
5	< 90%	4,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 11: Voorrijdtijd bij instap bij school/instelling

3.2.4 Vertrekpunctualiteit 30 minuten of meer te laat

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.

3.2.5 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 €15,00 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 € 15,00 per route.

3.2.6 Geground en verwijtbare klachten

Per geground en verwijtbare klacht wordt een boete opgelegd van € 10,-. Op het moment dat in enige maand het aantal geground en verwijtbare klachten uitkomt boven de 1 op de 2.000 uitgevoerde ritten wordt het surplus een malus opgelegd van € 35,- per klacht. Het moment van indienen bepaalt de toedeling van een klacht aan een maand.

Indien de Vervoercentrale na de klacht te hebben ontvangen binnen tien werkdagen geen reactie heeft verstuurd wordt de klacht zonder meer geground en verwijtbaar verklaard.

Het BRMB kwalificeert de klacht als (on) geground en (al dan niet) verwijtbaar en rapporteert dat aan de vervoercentrale. In het geval de vervoercentrale het niet eens is met deze kwalificatie dan kan hij dit schriftelijk binnen vijf werkdagen met redenen omkleed aangeven bij het BRMB. Het moment van indienen bepaalt de toedeling van een klacht aan een maand.

3.2.7 Loosritten

Een rit wordt loos gemeld nadat een reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken adres/locatie. Van de vervoercentrale wordt verwacht dat zij het aantal loosritten beperkt waarbij de huidige gemiddelde realisatie van 2,5% (loos gemelde ritten gedeeld door het totaal aantal ritten) als norm wordt gesteld. Een malus wordt opgelegd zoals weergegeven in tabel 12.

Categorie	% Loosmelding	Malus	Over
1	≥ 3,00% en < 3,50%	0,25%	Factuurbedrag maand
2	≥ 3,50% en < 4,00%	0,50%	Factuurbedrag maand
3	< 4,00%	1,00%	Factuurbedrag maand

Tabel 12: Loosritten en malus