

Bijlage 6: Boetetabellen per concessie

Concessie Oost-Brabant

Nr	Besteikis uit PvE	Samenvatting uit PvE	Norm	Boete indien norm niet gehaald wordt	Per eenheid of eenheden	Boete-bepaling per periode	Bron
1	C4.18	Betrouwbaarheid: De ingezette capaciteit is voldoende voor de vraag ernaar. Er blijven geen reizigers achter bij de halte.	100%	€750,-	Waargenomen rit per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
2	C4.19	Betrouwbaarheid: [NvI4, vraag 700] Het is niet toegestaan dat een Reiziger meer dan 15 minuten moet staan in de Bus tijdens een Rit (met uitzondering van stadsdienst)	100%	€750,-	Waargenomen rit per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
3	C6.10	[NvI1, vraag 194] Materieel: Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil (conform hetgeen beschreven is in artikel C.6.10).	100%	€500,-	Waargenomen voertuig per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
4	C6.7, C6.53	Materieel: Voertuigen zijn volledig conform het concessiebesluit uitgerust en functioneren als zodanig	100%	€1.000,-	Waargenomen voertuig per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
5	C7.5	Personeel: Chauffeurs, loket- en klantenservicepersoneel zijn hulpvaardig en	100%	€500,-	Waargenomen incident per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau

		Klantvriendelijk en hebben kennis van zaken					
6	C9.6, C9.14-C9.19	Reisinformatie: Voldoet aan het concessiebesluit is transparant en actueel.	100%	€1.000,-	Waargenomen incident per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
7	C9.7, C9.11	Tijdige aanlevering van dienstregelingsinformatie aan GOVI- en NDOV-servers.	100%	€2.500,-	Incident	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
8	C9.39	Klachtafhandeling: Klantenservice is binnen 2 minuten bereikbaar.	100%	€50,-	Waargenomen telefoongesprek	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
9	C9.40	Klachtafhandeling: Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd.	100%	€1.000,-	Waargenomen incident per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau

Concessie West-Brabant

Nr	Besteais uit PvE	Samenvatting uit PvE	Norm	Boete indien norm niet gehaald wordt	Per eenheid of eenheden	Boete-bepaling per periode	Bron
1	5.1.1	De ingezette capaciteit is voldoende gelet op de Vervoervraag, zodat er geen Reizigers achterblijven bij de Halte.	100%	€750,-	Waargenomen Rit per kalenderdag	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau
2	5.3.6	Aansluitgaranties worden nagekomen.	100%	€1.000,-	Waargenomen Rit waarbij de laatste Gegarandeerde aansluiting niet gehaald is en geen Vervangend Vervoer is aangeboden.	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau

3	4.6.5	Het onderhouds- en verzorgingsniveau van het Materieel voldoet aan het bepaalde in Eis 4.6.5.	100%	€500,-	Waargenomen Voertuig per kalenderdag	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau
4	Hoofdstuk 4, met uitzondering van eis 4.6.5	Voertuigen voldoen aan de eisen in hoofdstuk 4 van het Programma van Eisen	100%	€1.000,-	Waargenomen Voertuig per kalenderdag	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau
5	Paragraaf 10.1	Chauffeurs, loket- en klantenservicepersoneel voldoen aan de eisen in paragraaf 10.1 van het Programma van Eisen	100%	€500,-	Waargenomen Tekortkoming per kalenderdag	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau
6	Hoofdstuk 7	Reisinformatie is op orde	100%	€1.000,-	Waargenomen Tekortkoming per kalenderdag	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau
7	13.1.1	Klantenservice is telefonisch en via social media bereikbaar	100%	€50,-	Waargenomen telefoongesprek	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau
8	13.1.2	Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd.	100%	€1.000,-	Waargenomen Tekortkoming per kalenderdag	Kwartaal	Meting door onafhankelijk onderzoeksbureau

Concessie Zuidoost-Brabant

Nr	Besteais uit PvE	Samenvatting uit PvE	Norm	Boete indien norm niet gehaald wordt	Per eenheid of eenheden	Boete-bepaling per periode	Bron
1	C4.20	Capaciteit: Het is niet toegestaan dat een Reiziger tijdens een Rit in een Bus langer dan 15 minuten moet staan. Het aantal Reizigers in een Bus overschrijdt in geen enkel geval het aantal	100%	€750,-	Per waargenomen Rit per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau

		Reizigers waarvoor een typegoedkeuring is verleend					
2	C4.22	Capaciteit: De ingezette capaciteit is voldoende voor de vraag ernaar. Er blijven geen Reizigers achter bij de halte	100%	€750,-	Per waargenomen Rit per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
3	C6.16	Materieel: Het onderhouds- en verzorgingsniveau is op peil (conform hetgeen beschreven is in artikel C6.16)	100%	€500,-	Per waargenomen voertuig per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
4	C6.5–C6.15, C6.23–C6.25, C6.33–C6.61, Inschrijving	Materieel: Voertuigen zijn volledig uitgerust conform het Bestek en het aangeboden in de Inschrijving, en worden ingezet als zodanig	100%	€1.000,-	Per waargenomen voertuig per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
5	C7.4	Personeel: Personeel dat in direct contact staat met Reizigers voldoet aan de eisen zoals geformuleerd in artikel C7.4	100%	€500,-	Per waargenomen incident per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
6	C9.5, C9.14-C9.20, C9.27-C9.31	Reisinformatie: Voldoet aan de eisen zoals geformuleerd in genoemde artikelen.	100%	€1.000,-	Per waargenomen incident per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
7	C9.8 C9.10	Tijdige aanlevering van dienstregelinginformatie aan GOVI- en NDOV-servers	100%	€2.500,-	Per incident	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
8	C9.45	Klachtafhandeling: Klantenservice is binnen 120 seconden bereikbaar conform de eisen in artikel C9.45	100%	€50,-	Per waargenomen telefoongesprek	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau

9	C9.46	Klachtafhandeling: Klachtenregeling wordt juist uitgevoerd	100%	€1.000,-	Per waargenomen incident per kalenderdag	Incident	Steekproefmeting door onafhankelijk onderzoeksbureau
---	-------	--	------	----------	--	----------	--