

Service Level Agreement

behorende bij (raam)overeenkomst

<nummer>

Jeugdwetvervoer

Perceel <x>



Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	3
1.1	Diensten en dienstenniveaus	3
1.2	Prestaties	3
1.3	Omvang en duur van de SLA	3
1.4	Prijzen en betalingswijze	3
1.5	Prestatieregeling	4
1.6	Overmacht en geheimhouding.....	4
2.	Overeengekomen diensten en verplicht dienstniveau	5
3.	KPI's	10
3.1	Tijdigheid	10
3.2	Klantgerichtheid	10
4.	Bewaking en beoordeling dienstniveau en KPI's.....	11
5.	Bonus/malus.....	12
5.1	Bonus	12
5.2	Malus	12
Bijlage 1	Definiëring KPI's.....	14

1. Algemeen

Deze Service Level Agreement Overeenkomst (hierna te noemen: SLA) is een bindende overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De SLA maakt onderdeel uit van de NAAM OVEREENKOMST (hierna te noemen: de hoofdovereenkomst). De in het Beschrijvend document (kenmerk) gehanteerde begrippenlijst is ook voor deze SLA van toepassing.

De partijen die deze SLA overeenkomen zijn de Opdrachtgevers en de Opdrachtnemer van perceel X, zijnde NAAM VERVOERDER (hierna te noemen: Opdrachtnemer).

Door het aangaan van deze overeenkomst beogen de Opdrachtgevers en de Opdrachtnemer:

1. periodiek het dienstenniveau en de prestaties te meten en te beoordelen;
2. in overleg het dienstenniveau en de prestaties aan te passen aan veranderende behoefte binnen het Jeugdwetvervoer, op de momenten waarop evaluatie plaatsvindt zoals benoemd in de hoofdovereenkomst.

1.1 Diensten en dienstenniveaus

In deze SLA wordt gesproken over verplichte diensten. Elke dienst kent een minimaal te leveren dienstenniveau, volgens de Aanbestedingsleidraad.

U treft de onderkende diensten en dienstenniveaus in hoofdstuk 2 van deze SLA.

1.2 Prestaties

Een aantal diensten zijn gekoppeld aan een door de Opdrachtnemer te leveren prestatie. Dit gebeurt met een Kritische Prestatie Indicator (hierna te noemen: KPI).

De KPI's die de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer zijn overeengekomen staan in hoofdstuk 3 van deze SLA.

1.3 Omvang en duur van de SLA

De SLA heeft een looptijd gelijk aan de hoofdovereenkomst: Op het moment dat de hoofdovereenkomst wordt beëindigd, is ook deze SLA beëindigd. De Opdrachtnemer is niet gerechtigd tot opzeggen van deze SLA. Aanpassingen in deze SLA zijn alleen mogelijk als onderdeel van de evaluatie zoals benoemd in de hoofdovereenkomst.

1.4 Prijzen en betalingswijze

De SLA wordt geheel gedekt met de door de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer overeengekomen hoofdovereenkomst. De Opdrachtnemer ontvangt derhalve geen aanvullende vergoedingen voor het afgesproken dienstenniveau anders dan in deze overeenkomst is uitgewerkt in de prestatieregeling.

Per KPI wordt een prestatienorm vastgesteld. Dit is de waarde(getal) waarmee wordt bepaald of de prestatie gehaald is of niet. De Opdrachtgevers stellen een verplichte prestatienorm vast.

1.5 Prestatieregeling

Er is een regeling waarmee wordt bepaald hoe de prestatie van de Opdrachtnemer wordt omgezet in een (financiële) bonus of malus(/korting) op de vergoeding door de Opdrachtgevers. De hoogte is vooraf vastgesteld op perceelniveau.

In het geval van uitblijven van overeen gekomen minimale prestaties kan dit consequenties krijgen voor de hoofdovereenkomst.

1.6 Overmacht en geheimhouding

Voor situaties van overmacht, en de invloed daarvan op deze SLA, verwijzen we naar VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten inclusief addendum van gemeente Westland. Ook voor afspraken omtrent geheimhouding van persoons- en bedrijfsgegevens die betrekking hebben op deze SLA, verwijzen we naar de hierboven genoemde algemene voorwaarden.

2. Overeengekomen diensten en verplicht dienstniveau

Dienst niveau nr.	Omschrijving dienst	Betreft contract eis nr.	Verplicht dienstenniveau
1	<u>Vervoerscentrale</u> De Opdrachtnemer beschikt over een vervoerscentrale. Deze is telefonisch bereikbaar.	49 en 130	Een uur voor aanvang van het vervoer tot een uur na afloop van het vervoer kan contact met een medewerker worden opgenomen.
2	<u>Vervoersopdracht</u> Zodra een vervoersopdracht is gegeven zorgt opdrachtnemer dat de jeugdige uiterlijk 5 werkdagen na de opdracht in het vervoer zit	15	Jeugdige is conform de procedure Vervoersopdracht na uiterlijk 5 werkdagen in het vervoer.
3	<u>Crisisvervoer</u> De Opdrachtnemer is in geval van een opdracht tot crisisvervoer in staat binnen 24 uur een jeugdige in te plannen en te vervoeren.	62	Jeugdige uiterlijk na 24 uur in het vervoer.
4	<u>Extra rit</u> Het komt voor dat een rit moet worden uitgevoerd buiten het vaste patroon van de jeugdige(n) . Zie voor de definitie van Extra rit de begrippenlijst in het Beschrijvend document	63	Als voor 17:00 uur doorgegeven is door de Vervoerscoördinator aan de Opdrachtnemer, wordt deze de eerstvolgende (school)dag uitgevoerd. Extra ritten mogen alleen na akkoord Opdrachtnemer/ Vervoerscoördinator plaatsvinden.
5	<u>Verwerken ritmutaties</u> Een ritmutatie wordt, mits tijdig doorgegeven de volgende dag uitgevoerd.	66	Als voor 17:00 uur doorgegeven is door de Vervoerscoördinator aan de Opdrachtnemer, wordt deze de eerstvolgende (school)dag uitgevoerd.

Dienst niveau nr.	Omschrijving dienst	Betreft contract eis nr.	Verplicht dienstenniveau
6	<u>Kennismaken en informatie uitwisseling met ouders/verzorgers</u> De vaste chauffeur maakt als een jeugdige in het vervoer komt, persoonlijk kennismaking met de ouders/verzorgers en de jeugdige.	42	Uiterlijk 1 dag voor de start van het vervoer
7	<u>Melden van afwijking van geplande reistijd(en).</u> De Opdrachtnemer zal op het moment dat blijkt dat de verwachtte ophaal- en/of aankomsttijd meer afwijkt dan 15 minuten van de geplande tijd de ouders/verzorgers en de Vervoerscoördinator direct telefonisch op de hoogte stellen.	68	Direct melden van elke afwijking.
8	<u>Tijdig melden loosritten</u> De Vervoerscoördinator doet onderzoek naar de oorzaak van elke loosrit. Elke loosrit wordt door de Opdrachtnemer bij voorkeur real time, maar uiterlijk binnen een uur na het einde van de rit bij de Vervoerscoördinator gemeld.	69	Direct, doch uiterlijk binnen 1 uur de loosrit melden.
9	<u>Afzet- en ophaaltijden</u> De afzet- en ophaaltijd aan zorglocatie moet gelegen zijn binnen de tijds marge.	80	Maximaal binnen een tijds marge van vijftien (15) minuten voor het aanvangstijdstip respectievelijk na het eindtijdstip van de zorglocatie . De afzettijd is nooit na aanvang van de dagbehandeling en het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de dagbehandeling eindigt.

Dienst niveau nr.	Omschrijving dienst	Betreft contract eis nr.	Verplicht dienstenniveau
10	<u>Individuele reistijd</u> Elke jeugdige heeft een afgesproken individuele reistijd tussen ophaaladres en afzetadres	81	De maximale individuele reistijd is op basis van de kortste reistijd tussen ophaaladres en afzetadres volgens de routeplanner Easy Travel + maximaal 45 minuten omrijtijd. In de omrijtijd is inbegrepen de wachttijd bij instellingen waar andere jeugdigen worden opgehaald, dan wel afgezet. De wachttijd bij instellingen zelf duurt in totaal niet langer dan in totaal 10 minuten.
11	<u>Inzet taxibegeleider</u> In opdracht van Opdrachtgever zal door Opdrachtnemer op een route een taxibegeleider worden gezet tijdens het vervoer van de jeugdigen.		De opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen voor een taxibegeleider.
12	<u>Afhandeling gegronde klachten</u> Via het digitale systeem ontvangt vervoerder de ingediende klachten en zorgt voor een passende behandeling. De klachtbehandeling wordt afgesloten door een (digitale) brief aan de klager waarin tenminste staat welke passende maatregelen zijn genomen. Vervoerscoördinator wordt geïnformeerd over de klachten, de aanpak/ maatregelen en de beantwoording aan de klager.	37	Binnen 1 week (of verbeterd op basis van invulling gunningscriterium 3 Kwaliteit van de uitvoering – w3) oplossen en afhandelen van een door de vervoerscoördinator gegronde verklaarde klacht, inclusief het nemen van maatregelen voor het in de toekomst voorkomen van de klacht.
13	<u>Nazorg klachtafhandeling</u> Vervoerder toetst of de klacht naar behoren is opgelost.		Na 3x herhaling van dezelfde klacht nabellen cliënt. Registeren of klacht

Dienst niveau nr.	Omschrijving dienst	Betreft contract eis nr.	Verplicht dienstenniveau
			naar tevredenheid is opgelost of dat aanvullende actie moet worden ondernomen.
14	<u>Beschikbaarheid routeboek</u> De Opdrachtnemer onderhoudt continu de planning en de vervoersadministratie. Onderdeel van de vervoersadministratie is het Routeboek. Het routeboek is direct inzichtelijk en eenvoudig te importeren in een database of analysetool, zoals MS-access en/of MS-Excel.	93	Van het routeboek is 24 uur per dag 7 dagen per week een actuele versie in te zien door Vervoerscoördinator en Opdrachtgever.
15	<u>Staken inzet materieel op aanwijzing van Opdrachtgevers</u> In de situatie dat door Opdrachtgever wordt geëist dat materieel per direct niet meer wordt ingezet vanwege dwingende redenen (o.a. veiligheid) dan wordt het materieel per omgaande afgemeld en vervangen.	122	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de geplande ritten en heeft het materieel de volgende werkdag vervangen.
16	<u>Route tevredenheidsmeting (RTM)</u> De chauffeurs verzorgen het vervoer conform de gemaakte afspraken in het Beschrijvend document.	45	Uit de maandelijkse tevredenheidsmeting onder ouders/jeugdigen volgt het cijfer 7,5 op schaal van 10.
17	<u>Melding incident</u> Als een incident (zie begrippenlijst Beschrijvend document) zich voordoet wordt hier zo spoedig mogelijk melding van gemaakt.	19	Zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 1 uur melden bij gemeente en vervoercoördinator.
18	<u>Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)</u>	45	Opdrachtgever voert een jaarlijks KTO waaraan opdrachtnemer

Dienst niveau nr.	Omschrijving dienst	Betreft contract eis nr.	Verplicht dienstenniveau
			medewerking verleent.
19	<u>Aanlevering ritgegevens</u> Opdrachtnemer levert minimaal de gegevens zoals beschreven in eis 32 van het Beschrijvend document.	32	Opdrachtnemer levert maandelijks minimaal 96% van de ritgegevens aan bij de Vervoerscoördinator.

3. KPI's

3.1 Tijdigheid

KPI Nr	Diensten niveau nr	Kritische prestatie indicator	Normregel	Norm
1.1	9	Op tijd ophalen	96%	95% - 97%
1.2	9	Op tijd afzetten op zorglocatie	97%	96% - 98%
1.3	9	Op tijd ophalen van zorglocatie	97%	96% - 98%
1.4	9	Op tijd thuis terugbrengen	96%	95% - 97%
1.5	10	Verblijfsduur in het voertuig	95%	94% - 96%

3.2 Klantgerichtheid

KPI Nr	Diensten niveau nr	Kritische prestatie indicator	Normregel	Norm
2.1	12	Gegronde klachten	99,7%	99,6% - 99,8%
2.2	12	Tijdig afhandelen gegronde klachten	97%	96% - 98%
2.3	19	Resultaat jaarlijks KTO	7,8	7,6 – 8,0
2.4	16	Gemiddeld resultaat RTM	7,5	7,3 – 7,7
2.5	20	Aanlevering ritgegevens	96%	95% - 97%

4. Bewaking en beoordeling dienstniveau en KPI's

Bewaking dienstniveau's

De Opdrachtnemer levert maandelijks tegelijk met de factuur de ritgegevens. De Vervoerscoördinator controleert deze. De vervoerscoördinator maakt vervolgens (ook gebruik makende van zijn klachtenadministratie) een maandelijks verslag over de overeengekomen dienstenniveaus en bijbehorende prestaties van de Opdrachtnemer en geeft adviezen aan de Opdrachtgever.

Prestatie indicatoren per beoordelingstijdvak

De Opdrachtnemer levert na afloop van elk beoordelingstijdvak zelf de prestatie indicatoren aan bij de Vervoerscoördinator.

De prestatie van de Opdrachtnemer wordt volgens onderstaand schema per prestatiebeoordelingstijdvak beoordeeld. Het geeft ook de (minimale) frequentie van het werkoverleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer weer.

Periode	Beoordeling tijdvak	Uiterste beoordelingsdatum
periode 1	1 augustus – 31 oktober	10 december
periode 2	1 november – 31 januari	10 maart
periode 3	1 februari – 30 april	10 juni
periode 4	1 mei – 31 juli	10 september

De beoordelingsdatum is het moment in het betreffende/lopende **contract**jaar waarop de geleverde prestatie wordt vastgesteld.

Indien de Opdrachtgever of Opdrachtnemer noodzaak zien intensiever de prestaties te monitoren zal een hogere frequentie van werkoverleg tot maandelijks of zelfs wekelijks worden toegepast. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn indien:

- Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer er de voorkeur aan geven de maandelijkse stand van zaken af te stemmen, conform de rapportagefrequentie;
- Het Opdrachtnemer minder dan de norm van de Opdrachtgever heeft gescoord op de verplichte KPI('s);
- Niet aan de verplichtingen, zoals overeengekomen in deze SLA, is voldaan.

Opdrachtgevers zullen over het eerste tijdvak van de overeenkomst vanwege de implementatie geen meting doen en derhalve geen bonus/malus toekennen aan die periode.

5. Bonus/malus

Elke KPI kent een normregel. Voor elke normregel geldt een toegestane afwijking naar boven en naar beneden (de norm). Indien opdrachtnemer structureel buiten de norm opereert, hanteren opdrachtgevers een bonus/malus systematiek.

Voor het kunnen berekenen van de bonus/ malus zijn voldoende ritgegevens noodzakelijk. Indien de KPI 2.5 niet voldoende wordt gescoord (< 95%) dan zijn er niet voldoende ritgegevens voor de KPI's 1.1 tot en met 1.5 om een betrouwbare meting te doen. Er wordt een dubbele malus (2%) opgelegd.

De opdrachtgever gaat er van uit dat de opdrachtnemer een realistische routeplanning maakt waarbij sprake is van het incalculeren van mogelijke diverse omstandigheden die resulteren in een bepaalde afzettijd.

5.1 Bonus

Een bonus wordt toegekend wanneer opdrachtnemer over een hele periode boven de norm presteert. De norm is een marge boven en onder de normregel. Dus bij bonus ligt de prestatie vanaf deze marge. Opdrachtnemer ontvangt dan over die periode een bonus.

Per KPI geldt een bonus, die cumulatief werkt. De bonuswaarde betreft 1% van de omzet op betreffende perceel door opdrachtnemer in de periode waarover de bonus wordt uitgekeerd.

Voor KPI 2.3 geldt dat een bonus slechts één keer per jaar uitgekeerd kan worden.

Voorbeeld

KPI	Maand 1	Maand 2	Maand 3
1.1	97,2%	97,3%	97,2%
1.2	97%	97%	97%
1.3	99,1%	99,2%	99,2%
1.4	95,2%	95,3%	95,3%
1.5	95%	95%	95%
2.1	99,95%	99,92%	99,97%
2.2	96,5%	96,9%	96,7%
2.3	8,1	8,1	8,1
2.4	7,9	7,9	7,9
Omzet	€ 13.000	€ 11.000	€ 14.000

De opdrachtnemer heeft in bovenstaand voorbeeld over de hele periode op drie indicatoren (1.1, 1.3 en 2.1) hoger gescoord dan de norm. Opdrachtnemer ontvangt driemaal 1% van € 38.000 als bonus: € 1140,00.

5.2 Malus

Een malus wordt toegekend wanneer opdrachtnemer over een hele periode onder de norm presteert. De norm is een marge boven en onder de normregel. Dus bij malus ligt de prestatie onder deze marge. Opdrachtnemer ontvangt dan over de gehele periode een malus.

Per KPI geldt een malus, die cumulatief werkt. De maluswaarde betreft 2,0% van de omzet op betreffende perceel door opdrachtnemer in de periode waarover de bonus wordt uitgekeerd.

Voor KPI 2.3 geldt dat een malus slechts één keer per jaar opgelegd kan worden.

Indien opdrachtnemer meer dan 1% onder de norm presteert, wordt opdrachtnemer tevens om een verbeterplan (zoals beschreven in programma van eisen) gevraagd en wordt de malus verdubbeld.

Voorbeeld

KPI	Maand 1	Maand 2	Maand 3
1.1	94,2%	94,3%	94,2%
1.2	97%	97%	97%
1.3	95,1%	95,2%	95,2%
1.4	95,2%	95,3%	95,3%
1.5	95%	95%	95%
2.1	95,5%	95,2%	95,7%
2.2	96,5%	96,9%	96,7%
2.3	8,1	8,1	8,1
2.4	7,9	7,9	7,9
Omzet	€ 11.500	€ 12.000	€ 11.000

De opdrachtnemer heeft in bovenstaand voorbeeld de gehele periode rij op drie indicatoren (1.1, 1.3 en 2.1) lager gescoord dan de norm. Opdrachtnemer ontvangt driemaal 2,0% van € 34.500 als boete: € 2.070.

Bijlage 1 Definiëring KPI's

KPI 1.1: Op tijd thuis opgehaald
<u>Definitie</u> De jeugdige wordt thuis opgehaald met een marge van 15 minuten ten opzichte van de met de ouders/verzorgers afgesproken tijd; De afgesproken tijd is de tijd die initieel is overeengekomen met de ouders/verzorgers en in het systeem staat van de vervoerscoördinator. Indien er afgeweken wordt van deze tijd zal dit vooraf doorgegeven moeten worden aan de vervoerscoördinator.
<u>Verplichte prestatie</u> 96% van de jeugdigen wordt op tijd opgehaald, met een marge van 15 minuten. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 95% - 97% Het gemeten prestatieniveau is het gemiddelde over een maand, gemeten per jeugdige rit.
<u>Meetwijze</u> De meeteenheid is in minuten. De registratie van het tijdstip van ophalen vindt plaats door de Opdrachtnemer. Deze registreert de daadwerkelijke tijdstippen middels de dataterminal in het voertuig.
<u>Berekeningswijze</u> $\frac{\text{aantal } \textbf{jeugdigen} \text{ ritten op tijd opgehaald}}{\text{aantal } \textbf{jeugdigen} \text{ ritten opgehaald}} * 100\%$ Het percentage wordt afgerond op tienden van procenten (format: 99.9%).
<u>Rapportage</u> 1 x per maand (door vervoerscoördinator) en 1x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld: • De gemiddelde prestatie per dag; • De minimumwaarde in de betreffende rapportage periode; • De maximumwaarde in de betreffende rapportage periode. • Minimaal wordt per dag dat de prestatie niet is gehaald in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.
<u>Bijzonderheden</u> Geen

KPI 1.2: Op tijd afzetten op instelling

Definitie

- De **jeugdige** is niet eerder dan 15 minuten voor aanvang **van dagbehandeling**
- De **jeugdige** is op school bij aanvang van **dagbehandeling**

Verplichte prestatie

97% van de jeugdigen is op tijd op instelling. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 96% - 98%

Het gemeten prestatieniveau is gemiddeld over een maand, gemeten per jeugdige rit.

Meetwijze

De meeteenheid is in minuten.

De registratie van het tijdstip van afzetten vindt plaats door de Opdrachtnemer. Deze registreert de daadwerkelijke tijdstippen waarop kind is overgedragen aan school middels de dataterminal in het voertuig.

Berekeningswijze

$$\frac{\text{aantal jeugdigen ritten op tijd op school afgezet}}{\text{totaal aantal jeugdigen ritten}} * 100\%$$

Het percentage wordt afgerond op tienden van procenten (format: 99.9%).

Rapportage

1 x per maand(door vervoerscoördinator) en 1x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld:

- De gemiddelde prestatie per dag;
- De minimumwaarde in de betreffende rapportage periode;
- De maximumwaarde in de betreffende rapportage periode;
- Minimaal wordt per dag dat de prestatie niet is gehaald in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.

Bijzonderheden

Geen

KPI 1.3: Op tijd ophalen van instelling

Definitie

- De leerling wordt niet voor afloop opgehaald;
- De leerling wordt binnen 15 minuten na afloop opgehaald.

Verplichte prestatie

97% van de **jeugdigen** wordt op tijd opgehaald van **dagbehandeling**. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 96% - 98%
Het gemeten prestatieniveau gemiddeld over een maand, gemeten per **jeugdige** rit.

Meetwijze

De meeteenheid is in minuten.

De registratie van het tijdstip van ophalen op instelling vindt plaats door de Opdrachtnemer. Deze registreert de daadwerkelijke tijdstippen middels de dataterminal in het voertuig.

Berekeningswijze

$$\frac{\text{aantal } \textbf{jeugdigen} \text{ ritten op tijd opgehaald}}{\text{aantal } \textbf{jeugdigen} \text{ ritten opgehaald}} * 100\%$$

Het percentage wordt afgerond op tienden van procenten (format: 99.9%).

Rapportage

1 x per maand (door vervoerscoördinator) en 1x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer).
In de rapportage wordt minimaal vermeld:

-De gemiddelde prestatie per dag;

-De minimum waarde in de betreffende rapportage periode;

-De maximum waarde in de betreffende rapportage periode.

Minimaal wordt per dag dat de prestatie niet is gehaald in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.

Bijzonderheden

Geen

KPI 1.4: Op tijd teruggebracht

Definitie

De **jeugdige** wordt thuis teruggebracht met een marge van 15 minuten ten opzichte van de met de ouders/verzorgers afgesproken tijd;

De afgesproken tijd is de tijd die initieel is overeengekomen met de ouders/verzorgers en in het systeem staat van de vervoerscoördinator. Indien er afgeweken wordt van deze tijd zal dit vooraf doorgegeven moeten worden aan de vervoerscoördinator.

Verplichte prestatie

96% van de **jeugdigen** wordt op tijd teruggebracht, met een marge van 15 minuten. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 95% - 97%

Het gemeten prestatieniveau gemiddeld over een maand, gemeten per **jeugdige** rit.

Meetwijze

De meeteenheid is in minuten.

De registratie van het tijdstip van terug brengen vindt plaats door de Opdrachtnemer. Deze registreert de daadwerkelijke tijdstippen middels de dataterminal in het voertuig.

Berekeningswijze

$$\frac{\text{aantal } \textbf{jeugdige} \text{ ritten op tijd teruggebracht}}{\text{aantal } \textbf{jeugdige} \text{ ritten teruggebracht}} * 100\%$$

Het percentage wordt afgerond op tienden van procenten (format: 99.9%).

Rapportage

1 x per maand (door vervoerscoördinator) en 1x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld:

-De gemiddelde prestatie per dag;

-De minimum waarde in de betreffende rapportage periode;

-De maximum waarde in de betreffende rapportage periode.

Minimaal wordt per dag dat de prestatie niet is gehaald in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.

Bijzonderheden

Geen

KPI 1.5: Verblijfsduur in het voertuig

Definitie

Alle percelen

Toegestane verblijfsduur: De **jeugdige** is per rit niet langer onderweg dan de maximale individuele reistijd + 45 minuten omrijtijd van ophalen tot afzetten op de bestemming.

Verplichte prestatie

95% van de ritten van een **jeugdige** blijft binnen de toegestane verblijfsduur. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 94% - 96%

Het gemeten prestatieniveau gemiddeld over een maand, gemeten per **jeugdige** rit.

Meetwijze

De meeteenheid is in minuten.

De registratie van het moment van ophalen en afzetten vindt plaats door de Opdrachtnemer. Deze registreert de daadwerkelijke tijdstippen middels de dataterminal in het voertuig.

Berekeningswijze

$$\frac{\text{aantal } \textbf{jeugdige} \text{ ritten korter dan verblijfsduur}}{\text{totaal aantal } \textbf{jeugdige} \text{ ritten}} * 100\%$$

Het percentage wordt afgerond op tienden van procenten (format: 99.9%).

Rapportage

1 x per maand (door vervoerscoördinator) en 1x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld:

-De gemiddelde prestatie per dag;

-De minimum waarde in de betreffende rapportage periode;

-De maximum waarde in de betreffende rapportage periode.

Minimaal wordt per dag dat de prestatie niet is gehaald in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.

Bijzonderheden

Geen

KPI 2.1: Gegronde klachten

Definitie

Het aantal klachten, dat door de vervoerscoördinator als gegrond verklaard is in relatie tot het aantal uitgevoerde leerling ritten. Hierbij wordt de klachtenprocedure (nummer) zoals vermeld in het Uitvoeringsprotocol dienstverlening gehanteerd.

Verplichte prestatie

Minimaal **99,7 %** van de **jeugdige** ritten heeft geen of ongegronde klachten. Dit is de minimale norm gemiddeld over een maand, gemeten per dag.

Meetwijze

De meeteenheid is aantal gegronde klachten. De datum van afhandeling van de klacht zoals geregistreerd door de vervoerscoördinator bepaalt de periode waarin deze wordt meegenomen in de meting.

Het aantal **jeugdige ritten** dat wordt geteld is het aantal ritten volgens de administratie van de vervoerscoördinator.

De registratie vindt plaats doordat de vervoerscoördinator elke klacht registreert en de afhandeling ervan beoordeeld.

Berekeningswijze

$100\% - (\text{aantal gegronde klachten} / \text{aantal uitgevoerde jeugdige ritten} * 100\%)$

Het percentage wordt afgerond op honderdsten van procenten (format: 99.99%).

Rapportage

1 x per maand (door vervoerscoördinator) en 1 x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld:

-De prestatie in die maand;

Minimaal wordt als de prestatie niet is gehaald per maand in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.

Bijzonderheden

Geen

KPI 2.2: Tijdig afhandelen gegronde klachten

Definitie

Het binnen een termijn van 1 week oplossen van een door de vervoerscoördinator gegrond verklaarde klacht, inclusief het nemen van maatregelen voor het in de toekomst voorkomen van de klacht.

Verplichte prestatie

Minimaal **97%** van het aantal gegronde klachten is binnen de termijn opgelost. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 96% - 98%

Het prestatieniveau wordt gemeten over een maand.

Meetwijze

De meeteenheid is aantal dagen. De datum van ontvangst van de klacht bij de vervoerscoördinator of de Opdrachtnemer is de startdatum de meting. De datum van afhandeling van de klacht is de einddatum van de meting.

De datum van afhandeling van de klacht zoals geregistreerd door de vervoerscoördinator bepaalt de periode waarin deze wordt meegenomen in de meting.

De registratie vindt plaats doordat de vervoerscoördinator van elke klacht de ontvangst- en afhandeldatum registreert en de afhandeling ervan beoordeeld.

Berekeningswijze

$$\frac{\text{aantal gegronde klachten opgelost binnen termijn}}{\text{totaal aantal gegronde klachten}} * 100\%$$

Rapportage

1 x per maand (door vervoer coördinator) en 1x per beoordelingsperiode (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld:

-De prestatie in die maand;

Minimaal wordt als de prestatie niet is gehaald per maand in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.

Bijzonderheden

Geen

KPI 2.3: Klanttevredenheid Resultaat jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek
<u>Definitie</u> Het behalen van een klantwaarderingcijfer onder de doelgroep van ouders/verzorgers van de jeugdige .
<u>Verplichte prestatie</u> Minimaal behalen cijfer >= 7,8 op een schaal van 1 tot 10 Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 7,6 – 8,0
<u>Meetwijze</u> Er is een keer per contractjaar een klanttevredenheidmeting aan de hand van een vragenlijst die (per perceel) verspreid wordt onder de ouders / verzorgers.
<u>Berekeningswijze</u> $\frac{\text{Totaal van verkregen scores van retour ontvangen vragenlijsten}}{\text{totaal aantal retour ontvangen vragenlijsten}} * 100$
<u>Rapportage</u> 1x per jaar (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld: -De prestatie in het contractjaar ; de gemiddelde score en een specificatie van prestatie per aandachtsgebied
<u>Bijzonderheden</u> Geen

KPI 2.4: Gemiddeld resultaat RTM
<u>Definitie</u> Het correct uitvoeren van de dienstverlening door de chauffeur
<u>Verplichte prestatie</u> Het gemiddelde resultaat over alle routes binnen de opdracht is een minimale waardering van 7,5 op een schaal van 10. Het geaccepteerde prestatieniveau ligt tussen 7,3 – 7,7
<u>Meetwijze</u> Maandelijks worden ouders/ jeugdige gevraagd een waardering te geven aan een aantal aspecten van het vervoer.
<u>Berekeningswijze</u> Som rapportcijfers/ aantal ouders die een waardering heeft gegeven
<u>Rapportage</u> 1x per maand (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld: -De prestatie in die maand; Minimaal wordt als de prestatie niet is gehaald per maand in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.
<u>Bijzonderheden</u>

KPI 2.5: Aanlevering ritgegevens
<u>Definitie</u> Maandelijks aanleveren van de minimale ritgegevens per gemeente aan de vervoerscoördinator zoals beschreven in eis 32.
<u>Verplichte prestatie</u> De norm is een aanlevering van 96% van de gegevens. Het acceptatieniveau is 95% - 97%
<u>Meetwijze</u> Gegevens over de totaal aantal uitgevoerde jeugdige ritten per dag op maandbasis
<u>Berekeningswijze</u> Aantal aangeleverde complete gegevens jeugdige ritten / totale omvang gegevens jeugdige ritten gehele opdracht opdrachtnemer
<u>Rapportage</u> 1x per maand (door Opdrachtnemer). In de rapportage wordt minimaal vermeld: -De prestatie in die maand; Minimaal wordt als de prestatie niet is gehaald per maand in de rapportage gespecificeerd wat hier de oorzaken van waren en welke maatregelen de Opdrachtnemer heeft genomen.
<u>Bijzonderheden</u>