

Bijlage J: Bonussen en Boeteregeling

Het capaciteitsmanagement en de uitvoering worden gemeten en beoordeeld aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Een aantal KPI's zijn gekoppeld aan deze bonus/boeteregeling. Naast de kwaliteit is effectiviteit binnen het systeem een speerpunt in het kunnen ontvangen van extra vergoedingen. In dit document wordt de bonus/boeteregeling relevant voor de uitvoering van het vervoer beschreven. Voor de regiecentrale en de vervoerders is maximaal 1% van de contractwaarde per contractant van het voorgaande jaar beschikbaar.

KPI's vervoerder

- Realisatie stiptheid vervoer

Stiptheid	Bonuspercentage
<93%	-1%
93% tot en met 94,9%	-0,5%
95% (Targetwaarde)	0%
95,1% tot en met 95,9%	0,5%
96% en hoger	1%

Toepassing bonussystematiek

Opdrachtgever voert periodiek voortgangsgesprekken met Opdrachtnemer over de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de resultaten per KPI besproken. Als de Opdrachtnemer het gewenste resultaat niet heeft gehaald dient deze:

- Vijf werkdagen na het voortgangsgesprek een verbeterplan in waarin wordt beschreven hoe het gewenste resultaat wel gehaald kan worden en binnen welke termijn.
- In de eerstvolgende rapportage een paragraaf te wijden aan dit verbeterplan en de resultaten tot dan toe.

Als het gewenste resultaat wel gehaald is dient het Mobiliteitsbureau te bepalen of- en welke extra vergoeding kan worden berekend aan de hand van meetbare KPI's. De extra vergoeding op basis van de prestatie is gerelateerd aan genoemde KPI's waaruit gemeten kan worden of de Opdrachtnemer de beoogde kwaliteit heeft geleverd en zich (meer dan) voldoende heeft ingespannen de gewenste resultaten te behalen. Gedurende dit overleg zal de bonus van het voorgaande kwartaal door Opdrachtgever bepaald worden. De bonuspercentages (het kwartaalgemiddelde) worden per kwartaal toegepast op de totale som van de geoffreerde vergoeding die in dat kwartaal uitgekeerd is.

Bonus klanttevredenheidsonderzoek

De Opdrachtgever laat een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek van het gehele vervoersysteem uitvoeren. Actieve reizigers worden benaderd. In dit onderzoek wordt de waardering over de verschillende onderdelen van de dienstverlening gemeten, bijvoorbeeld dienstverlening chauffeur.

De bonus wordt alleen uitgekeerd aan de Opdrachtnemer (zowel Regie als vervoerders) als het collectieve klanttevredenheidsoordeel over de dienstverlening over het gehele vervoersysteem minimaal een 7,7 is en de Opdrachtgever de geleverde dienstverlening van die vervoerder als voldoende beoordeelt. Het bonuspercentage in onderstaande tabel wordt toegepast.

Klanttevredenheid*	Bonuspercentage
7,7	0,1% van de beschikbare bonus
7,8	0,2% van de beschikbare bonus
7,9	0,3% van de beschikbare bonus
8,0	0,4% van de beschikbare bonus
8,1	0,5% van de beschikbare bonus
8,2	0,6% van de beschikbare bonus
8,3	0,7% van de beschikbare bonus
8,4	0,8% van de beschikbare bonus
8,5	0,9% van de beschikbare bonus
8,6 of hoger	1,0% van de beschikbare bonus

Boeteregeling

De Opdrachtgever hecht er waarde aan om naast de positieve stimulansen ook naleving te kunnen vorderen met financiële middelen. Dit wordt gedaan in de vorm van incidentboetes en een algemene boeteregeling. Voor beide geldt dat alleen de Opdrachtgever boetes kan opleggen. Incidentboetes zijn direct op te leggen en worden mogelijk ingezet bij niet nakoming van onderdelen in het primaire proces zoals het te laat aanleveren van dienstroosters of niet leveren van uren. In het kader van transparantie heeft de Opdrachtgever zoveel mogelijk boetes van tevoren vastgelegd in onderstaande passages. Bij langdurige onvoorziene tekortkomingen van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het recht de algemene boeteregeling in te zetten.

Direct Opeisbare boetes

Voorafgaand aan de opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Bestikking van de voertuigen niet volgens PvE	€ 50	Per voertuig per dag te laat
Geen datakoppeling met regiecentrale geïmplementeerd en getest volgens PvE	€ 50	Per dag te laat per voertuig
Geen kennismaking GVV-chauffeur met ouders voorafgaand aan de start van de opdracht volgens PvE	€ 50	Per route

Gedurende looptijd opdracht:

Tekortkoming	Incidentboete	Eenheid
Geen tijdige (dagelijkse) invulling van diensten in het vervoerdersportaal volgens dienstenrooster	€ 50	Per uur te laat
Niet leveren van diensten volgens dienstenrooster	Beschikbaarheidstarief	Per uur niet geleverd
Geen tijdige kennismaking GVV-chauffeur met ouders voorafgaand aan de start van het schooljaar volgens PvE	€ 50	Per chauffeur
Niet voldoen aan de eisen inzet ZE of belofte bij inschrijving*	€ 5.000,-	Per % lager tot een afwijking van maximaal 10% per jaar
Niet voldoen aan de eisen inzet ZE of belofte bij inschrijving*	€ 10.000,-	Per % lager bij een afwijking > 10%
Inzet van type voertuigen die niet volgens dienstenrooster geleverd worden	€ 50	Per dienst
Geen naleving CAO taxivervoer	3%	Beschikbaarheidstarief

*In de inschrijving is een percentage vastgesteld over de ZE-inzet op jaarbasis. Dit percentage wordt afgezet tegen de realisatie per kalenderjaar.

Algemene boeteregeling

Bij geconstateerde tekortkomingen van de Opdrachtnemer niet vallend onder de direct opeisbare boetes kan de opdrachtgever de betaling van het betwiste deel van de factuur opschorten. Wanneer binnen een termijn van 60 dagen na opschorting de tekortkoming(en) niet is opgelost, kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal 10% per maand van de gemiddelde maandomzet van de afgelopen 3 maanden zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. Als de Opdrachtnemer de tekortkoming(en) in het geheel niet oplost dan kan dat leiden tot ontbinding van het contract. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de Opdrachtnemer te worden voldaan. Eventuele boetes vervangen niet het recht op schadevergoeding.