

Bijlage C Bonus en Malus vraagafhankelijk vervoer

Inleiding

De van toepassing zijnde bonus- malusregeling is in deze bijlage verder uitgewerkt. Alle genoemde bedragen in deze bijlage zijn exclusief BTW, prijspeil 2025 en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA/Panteia.

1 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Sinds 2021 wordt in opdracht van de AD een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2023 was de algemene score 8,1 en in 2024 was dit 8,0. Hiermee voldoen we aan onze gestelde ambitie van 7,6. Voor de komende jaren dient het KTO minimaal te blijven voldoen aan onze gestelde ambitie.

In het KTO wordt de klantbeleving gerelateerd aan uw prestaties (geografisch en uitvoeringsdeel). Dit betreft het vervoer met daarbij de onderdelen reistijd; comfort, instap, netheid en stiptheid van het voertuig en veiligheid tijdens het vervoer.

2 Bonus

Ten behoeve van de bonusregeling wordt per perceel jaarlijks een bedrag gereserveerd van 1% van de totale vervoersomzet met een maximum van € 40.000. Betreft het een deel van een jaar dan is de reservering naar rato. Uitkering aan de opdrachtnemer vindt plaats indien is voldaan aan alle volgende voorwaarden:

- De door de opdrachtnemer beïnvloedbare onderdelen van het KTO voldoen gemiddeld minimaal aan de gestelde norm van 7,6, waarbij per te meten item de score niet lager mag zijn dan een 7, met uitzondering voor het onderdeel klachtafhandeling, dat niet lager mag scoren dan een 6.
- De opgelegde boetes (boetes data, klachten, punctualiteit etc.) voor dat jaar bedragen niet meer dan gereserveerde bonus en er mag geen sprake zijn van een ingebrekestelling.
- 50% van het bonusbedrag dient aantoonbaar te worden aangewend als investeringen/motivatatie voor chauffeurs verband houdende met het AVAN vervoer.

Uitbetalen van de bonus vindt plaats na het bekend worden van de resultaten van het KTO (over het algemeen uiterlijk Q3 van het jaar daarop volgend).

3 Malus

De AD realiseert zich dat het niet te vermijden is dat voor deze vorm van dienstverlening er, incidenteel, sprake kan zijn van tekortkomingen. Daarmee rekening houdende heeft de AD die dienstverlening op de onderstaande 9 punten genormeerd.

1. In maximaal 1% van de gereden ritten mag sprake zijn van niet-dataritten;
2. Het aantal gegrond en verwijtbare klachten is gemaximeerd op 4 per 1000 gereden ritten;
3. Er mag sprake zijn van verwijtbare loosmeldingen van maximaal 10 per 1.000 gereden ritten;
4. De vertrekpunctualiteit is tenminste 95% van het aantal gereden ritten;
5. Ritten waarbij de ophaaltijd meer dan 30 minuten vroeger is of meer dan 30 minuten tot en met 45 minuten later is dan de gereserveerde ophaaltijd is gemaximeerd op 1% van de gereden ritten.
6. Ritten waarbij de ophaaltijd meer dan 45 minuten later is dan de gereserveerde ophaaltijd is gemaximeerd op 0,1% van de gereden ritten.

7. De individuele reistijd dient tenminste in 93% van de gereden ritten binnen de maximaal toegestane reistijd plaats te vinden.
 8. Ritten met een omrijdtijd die meer dan 10 minuten tot en met 30 minuten langer is dan de maximale toegestane omrijdtijd is gemaximeerd op 1% van de gereden ritten.
 9. Ritten met een omrijdtijd die meer dan 30 minuten langer is dan de maximale omrijdtijd is gemaximeerd op 0,5% van de gereden ritten.
- 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.
 - Is sprake van een deel van een kwartaal wordt de periode opgeteld bij het betreffende kwartaal erna of eraan voorafgaand (voorbeeld: start contract is 1 augustus 2026. De maanden augustus en september maken deel uit van het laatste kwartaal 2026).
 - Malusbedragen worden per kwartaal vastgesteld en na afloop van het kwartaal verrekend met de eerstvolgende factuur.

3.1 Data-ritten te meten per kwartaal

Voor niet-data ritten tot een maximum van 1% wordt geen malus opgelegd. Is sprake van meer dan 1% niet-dataritten ontvangt de opdrachtnemer een boete van € 50 per niet-data rit boven de 1%. Voorbeeld: 7.000 ritten per maand. 1% = maximaal niet-dataritten is 70 ritten. Elke rit meer betekent een malus van € 50 per gereden niet-data rit.

3.2 Klachten en ritten met aankomsttijdgarantie te meten per kwartaal op basis van ritten

3.2.1 Klachten

Een klacht is gegrond indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten. Indien de opdrachtnemer binnen tien werkdagen geen reactie heeft verstuurd, wordt de klacht zonder meer als gegrond en verwijtbaar verklaard.

Het KMP kwalificeert de klacht als (on)gegrond en (al dan niet) verwijtbaar en rapporteert dit aan de opdrachtnemer. In het geval opdrachtnemer het niet eens is met deze kwalificatie dan kan hij dit schriftelijk binnen 5 werkdagen met redenen omkleed aan te geven bij het KMP. Het moment van indienen bepaalt de toerekening van de klacht aan een kwartaal.

3.2.2 Ritten met aankomsttijdgarantie per kwartaal

Voor ritten die te laat of meer dan 45 minuten te vroeg op het bestemmingsadres aankomen, wordt een malus opgelegd. Deze ritten worden beschouwd en gerekend als gegronde en verwijtbare klacht, ook als hierover geen officiële klacht is ingediend bij het klachtenmeldpunt.

3.2.3 Malusoplegging

Per voorval zoals onder 2.1 en 2.2 beschreven wordt een malus opgelegd van € 20. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal voorvallen uitkomt boven de 4 op de 1.000 ritten wordt voor het surplus een malus opgelegd van € 50 per voorval.

Een voorval is verwijtbaar als de opdrachtnemer niet aan kan tonen dat er sprake is van een overmacht situatie.

3.3 Loosritten te meten per kwartaal

Een rit wordt loos gemeld nadat een reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken adres/locatie. Een loosmelding is niet verwijtbaar als aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Er is gebruik gemaakt van de belservice en de chauffeur heeft tenminste 2 minuten gewacht;
- De chauffeur zich heeft gemeld door aan te bellen of zich te melden bij de receptie;
- Het voertuig, middels GPS-positie, aantoonbaar op het afgesproken adres is geweest of binnen een afstand van 250 meter en binnen het gestelde tijds kader.
- Indien er geen gebruik is gemaakt van de belservice, de chauffeur tenminste 4 minuten heeft gewacht.

Wordt aan bovenstaande bepalingen niet voldaan dan is sprake van een aan opdrachtnemer verwijtbare loosmeldingen. Per verwijtbare loosmelding wordt een boete opgelegd van € 20. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal verwijtbare loosmeldingen uitkomt boven de 10 op de 1.000 ritten (1%) wordt voor het surplus een boete opgelegd van € 50 per loosmelding.

Voor niet verwijtbare loosmeldingen ontvangt de opdrachtnemer een vergoeding van het starttarief (4 kilometer). Verrekening vindt plaats na afloop van het kwartaal.

3.4 Vertrekpunctualiteit te meten per kwartaal op basis van ritten

De ophaalmarge is tussen 15 minuten voor tot 15 minuten na de geboekte tijd. Hiervoor is de voorrijdtijd bepalend.

Voor de opgegeven voorrijdtijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de geboekte ophaaltijd. Voor bepaling van de voorrijdtijd geldt de geregistreerde voorrijdtijd met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de voorrijdtijd. De rit wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen:

- Het gewenste vertrektijdstip door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- Het gewenste vertrektijdstip door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor. Ritten tot 30 minuten vroeger dan de geboekte vertrektijd worden als op tijd beschouwd onder de voorwaarde dat:
 - De reizigers daarmee heeft ingestemd en
 - Dit is aangegeven via de BCT en in de dataexport is aangegeven.

Ligt het punctualiteitspercentage lager dan 100% maar niet lager dan 95% wordt geen malus opgelegd. De malus is onderverdeeld in 7 categorieën (zie onderstaand schema). Valt het punctualiteitspercentage in een van onderstaande categorieën dan wordt een malus opgelegd behorende bij die categorie.

Voorbeeld: Ligt het punctualiteitspercentage in enig kwartaal gemiddeld op 93,4% dan valt dit in de categorie 2 en bedraagt de malus 1% van de factuurbedragen over het betreffende kwartaal. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd, instaptijd en GPS-positie.

Categorie	Percentage	Malus	Over
Norm	$\geq 95\%$	0,00%	
1	$<95\% \geq 94\%$	0,25%	50% factuurbedrag kwartaal
2	$<94\% \geq 93\%$	1,00%	50% factuurbedrag kwartaal
3	$<93\% \geq 92\%$	2,00%	50% factuurbedrag kwartaal
4	$<92\% \geq 91\%$	3,00%	50% factuurbedrag kwartaal
5	$<91\% \geq 90\%$	4,00%	50% factuurbedrag kwartaal
6	$<90\% \geq 89\%$	6,00%	50% factuurbedrag kwartaal
7	$<89\%$	8,00%	50% factuurbedrag kwartaal

3.6 *Vertrek ritten meer dan 30 minuten te vroeg of meer dan 30 tot en met 45 minuten te laat*

Voor ritten waarbij de reiziger meer dan 15 minuten te vroeg of meer dan 15 tot en met 45 minuten te laat wordt opgehaald (dus 30 minuten voor of 30 tot 45 minuten na de geboekte tijd) wordt een malus opgelegd van € 10 per rit. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal ritten met deze margeoverschrijding meer is dan 1% wordt voor het surplus een malus opgelegd van € 25 per rit.

Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS-positie.

3.7 *Vertrek ritten meer dan 45 minuten te laat*

Voor ritten waarbij de reiziger meer dan 45 minuten te laat wordt opgehaald (dus meer dan 45 minuten na de geboekte tijd) wordt een malus opgelegd van € 15 per rit. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal ritten met deze margeoverschrijding meer is dan 0,1% van de gereden ritten wordt voor het surplus een malus opgelegd van € 50 per rit.

Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS-positie.

3.8 *Individuele reistijd te meten per kwartaal op basis van ritten*

De individuele reistijd wordt bepaald vanaf de geregistreerde instaptijd tot de geregistreerde voorrijdtijd van de uitstap van de reiziger.

De geregistreerde instaptijd dient aan de volgende voorwaarde te voldoen:

- Het voertuig is, middels GPS-positie, aantoonbaar op het afgesproken adres geweest of binnen een afstand van 250 meter en binnen het gestelde tijds kader.

Is het aantal correcte uitgevoerde ritten lager dan 100% maar niet lager dan 93% wordt geen malus opgelegd. Voor overschrijdingen is de malus onderverdeeld in 6 categorieën (zie onderstaand schema). Valt het gemiddeld aantal ritten met overschrijdingen in een van onderstaande categorieën dan wordt een malus opgelegd behorende bij die categorie. Voorbeeld: Ligt het aantal ritten met overschrijdingen in enig kwartaal gemiddeld op 91,4% dan valt dit in de categorie 2 en bedraagt de malus 1% van de factuurbedragen over het betreffende kwartaal. Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd, in- en uitstaptijd en GPS-positie.

Categorie	Percentage	Malus	Over
Norm	$\geq 93\%$	0,00%	
1	$<93\% \geq 92\%$	0,25%	50% factuurbedrag kwartaal
2	$<92\% \geq 91\%$	1,00%	50% factuurbedrag kwartaal
3	$<91\% \geq 90\%$	2,00%	50% factuurbedrag kwartaal
4	$<90\% \geq 89\%$	3,00%	50% factuurbedrag kwartaal
5	$<89\% \geq 88\%$	4,00%	50% factuurbedrag kwartaal
6	$<88\%$	6,00%	50% factuurbedrag kwartaal

3.9 Omrijdtijd meer dan 10 minuten tot maximaal 30 minuten buiten de marge

Voor ritten met een omrijdtijd van meer dan 10 minuten tot en met maximaal 20 minuten langer dan de toegestane reistijd wordt een malus opgelegd van € 5 per rit. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal ritten met deze margeoverschrijding meer is dan 1% wordt voor het surplus een boete opgelegd van € 10 per rit.

Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS-positie.

3.10 Omrijdtijd meer dan 30 minuten buiten de marge

Voor ritten met een omrijdtijd van meer dan 30 minuten langer dan de toegestane reistijd wordt een malus opgelegd van € 10 per rit. Op het moment dat in enig kwartaal het aantal ritten met deze overschrijding van meer dan 30 minuten meer is dan 0,5% wordt voor het surplus een boete opgelegd van € 25.

Onderdeel van de monitoring is de geregistreerde voorrijdtijd en GPS-positie.