

Bijlage E KPI's Flexibele schil Leerlingenvervoer

Naam aanbesteding : Flexibele schil leerlingenvervoer
Documentkenmerk Leidraad : **DOC 26016137**
TenderNed kenmerk : **TN 589451**

Inleiding

Kritische prestatie-indicatoren (KPI's) helpen ons bij het hooghouden en verbeteren van de dienstverlening in ons leerlingenvervoer. De onderstaande indicatoren gelden voor onbepaalde tijd. Met ons zijn gemeenten van mening dat we daarmee een realistisch en voldoende uitdagend niveau kunnen handhaven.

Werkwijze

Opdrachtgever verstrekt 5 x per jaar een overzicht aan Opdrachtnemer met de KPI-performance van Opdrachtnemer. De rapportages zijn gekoppeld aan de schoolperiodes (herfst- kerst- voorjaar, mei en zomervakantie). Opdrachtnemer stelt naar aanleiding van de verstrekte gegevens een managementrapportage op met minimaal de volgende informatie:

1. Reactie op de gerealiseerde KPI's;
2. Verbeterplan voor niet behaalde KPI's (binnen 1 week);
3. Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
4. Voortgang verbetervoorstellen;

In geval van een score lager dan de gestelde KPI overlegt Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan om de noodzakelijke verbeterpunten te realiseren. Uitvoering van verbeterpunten geschiedt binnen een redelijke termijn en voor rekening en risico van Opdrachtnemer

Beschrijving KPI

In onderstaande tabel worden de vastgestelde KPI's weergegeven die betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst Flexibele schil Leerlingenvervoer van Vervoer BV Regio Gooi en Vechtstreek.

Beschrijving KPI	
Behaalde percentage ritten binnen de Ophaal – en afzetmarge	93%
Behaalde percentage ritten voldaan aan de Maximale reistijd binnen de	95%
Aantal Klachten in procenten kleiner dan of gelijk aan 1 op 1000 ritten	0,1%
Aantal punten voor Klanttevredenheid (wordt 1 x per jaar gemeten)	8

- Ophaal -en afzetmarge: percentage uitgevoerde ritten binnen de marge (binnen kwartier vóór afgesproken tijdstip op school afzetten en binnen een kwartier binnen de afgesproken tijdstip ophalen).
- Maximale reistijd: : percentage ritten uitgevoerd binnen de afgesproken marges (individuele reistijd niet langer dan 40 minuten boven de theoretische reistijd en maximaal 90 minuten - of bij grotere afstanden - 1,5 keer de theoretische reistijd.
- Klachten: gegronde en deels gegronde klachten uitgedrukt als percentage van het totaal aantal uitgevoerde ritten.