

### 3.8.6 Prestatiestimuli (de tekst uit het Bestek in 3.8.6. komt hiermee te vervallen)

#### *Vraagafhankelijk vervoer*

De opdrachtgever hanteert een bonusregeling die gekoppeld is aan de door de opdrachtgever te betalen vervoerkosten en de klanttevredenheid met betrekking tot het vraagafhankelijk vervoer.

Ieder jaar bepaalt de opdrachtgever de gerealiseerde besparing op de vervoerkosten ten opzichte van het referentiejaar 2016. Dit werkt als volgt:

- In januari (jaar N) bepaalt de opdrachtgever de totale vervoerkosten (exclusief regie en inclusief reizigersbijdragen) over het voorgaande jaar (jaar N-1).
- Alle in het systeem deelnemende en via de mobiliteitscentrale aangestuurde vraagafhankelijke vervoervormen worden daarin betrokken.
- Deze kosten worden gecorrigeerd naar prijspeil 2016.
- De opdrachtgever bepaalt de besparing in jaar N-1 ten opzichte van de vervoerkosten over 2016.

Er geldt een afwijkende systematiek voor de toepassing in het eerste contractjaar en als een nieuwe vraagafhankelijke vervoervorm instroomt. In dat geval wordt over de eerste drie maanden het vervoerkostenniveau bepaald door de opdrachtgever. De vervoerkosten over de laatste negen maanden van het betreffende jaar worden vervolgens afgezet tegen de vervoerkosten over de eerste drie maanden. Voorbeeld voor jaar 1: *Besparing in 2016 = vervoerkosten april – december 2016 – ( 3 \* vervoerkosten januari – maart 2016)*.

De hoogte van de bonus hangt mede af van de mate van klanttevredenheid. De opdrachtgever laat jaarlijks in oktober/november een onafhankelijk klanttevredenheidonderzoek uitvoeren. Actieve reizigers worden geselecteerd via een a-selecte steekproef. De bonus wordt alleen uitgekeerd indien het oordeel over het totale vraagafhankelijke vervoersysteem groter is dan een 7,2. De bonus is maximaal 9% van de gerealiseerde besparing in het voorgaande jaar bij een klanttevredenheid van 8,0 en gemaximeerd tot € 50.000,- per jaar.

<b>Klanttevredenheid *</b>	<b>Hoogte Bonus</b>
Minimaal 7,2	5% over de gerealiseerde besparing ten opzichte van 2016 met een maximum van € 50.000,- per jaar.
Minimaal 7,3	5,5%% over de gerealiseerde besparing ten opzichte van 2016 met een maximum van € 50.000,- per jaar.
Enz	Enz
Minimaal 8,0	9% over de gerealiseerde besparing ten opzichte van 2016 met een maximum van € 50.000,- per jaar.

\*. Dit cijfer wordt afgerond op één cijfer achter de komma. Dus 7,44 is 7,4 en 7,15 is 7,2.

### *Overige stimuli*

- Gedurende het contract kan de opdrachtgever meer prestatiestimuli ontwerpen op basis van nader te bepalen kpi's. Opdrachtgever en opdrachtnemer dienen deze stimuli samen vast te stellen.
- Contractverlenging: De opdrachtgever moet besluiten of het contract na de eerste drie jaren wordt verlengd. Bij het maken van die keuze spelen de ervaringen en gerealiseerde kwaliteit, efficiency en besparingen rondom zowel het vraagafhankelijk vervoer als het routevervoer een belangrijke rol.