

Inhoudsopgave

1	Bonusmalusregeling algemeen.....	2
1.1	Doelstelling bonusmalusregeling.....	2
1.2	Bijzonderheden.....	2
1.3	Evaluatie.....	2
1.4	Overige bepalingen.....	2
1.5	Reikwijdte van de bonus/malusregeling.....	2
2	Malusregeling per onderdeel.....	2
2.1	Niet-data.....	2
2.2	Prestatie rituitvoering.....	3
2.2.1	Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer.....	3
2.2.2	Leerlingenvervoer.....	4
2.2.3	Toepassing regeling 2.2.....	4
2.3	Malusregeling prestatie telefonie.....	4
2.3.1	Systematiek bepaling prestatie telefonie.....	4
2.4	Malusregeling duurzaamheid.....	5
2.5	Bonus/Malus Klanttevredenheids-onderzoek.....	5
2.5.1	Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer.....	5
2.5.2	Leerlingenvervoer.....	5
2.6	Malus wegvallen TX-Keurmerk.....	6

1 BONUSMALUSREGELING ALGEMEEN

1.1 Doelstelling bonusmalusregeling

De bonusmalusregeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de Opdrachtgever met betrekking tot de reizigers nastreeft. Voor het bereiken van dat kwaliteitsniveau worden binnen het kader van de productformule eenvoudig meetbare indicatoren geformuleerd.

1.2 Bijzonderheden

Bijzonderheden welke zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen en welke volgens één van de partijen mogelijkwerwijs invloed hebben op de bonusmalusregeling vormen onderwerp van overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Mocht dat overleg niet leiden tot overeenstemming dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht, tenzij de betrokkenen uitdrukkelijk schriftelijk arbitrage of mediation, als middel voor het oplossen van geschillen, overeenkomen. De uitspraak van de arbitragecommissie of bevoegde rechter is bindend. De afspraken in het kader van mediation zijn eveneens bindend. Tot de bijzonderheden wordt niet gerekend die aangelegenheden welke in het dagelijks verkeer gebruikelijk zijn zoals ongevallen, slechte weersomstandigheden, wegomleggingen e.d.

1.3 Evaluatie

De bonusmalusregeling wordt jaarlijks geëvalueerd. In overleg kan dit leiden tot aanpassing van de regeling voor volgende jaren. Deze evaluatie over het voorafgaande jaar vindt uiterlijk in de maand augustus van elk volgend kalenderjaar plaats.

1.4 Overige bepalingen

De bonusmalusregeling treedt in werking per ingangsdatum van het Vervoer. De bonusmalusregeling kan worden aangehaald als "Bonusmalusregeling Regiotaxi Utrecht 2024 - 2028".

Toepassing van de malusregeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling (zie paragraaf 2.11.4. van de Leidraad) niet uit.

1.5 Reikwijdte van de bonus/malusregeling

In onderstaande tabel is aangegeven welke bonus/malus van toepassing is per vervoersvorm:

Bonus/Malus	Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer	Leerlingenvervoer	Frequentie	Toegepast op
Malus: Niet dataritten	Ja	ja	maandelijks	Variabele kosten
Malus: Prestatie rituitvoering	Ja	ja	maandelijks	Variabele kosten
Malus: Telefonie	Ja	nee	maandelijks	Totale kosten
Malus: Duurzaamheid	Ja	Ja	maandelijks	Totale kosten
Bonus/Malus Klanttevredenheid	Ja	Ja	halfjaarlijks	Totale kosten
Malus: Wegvallen TX of certificering	Ja	Ja	Structureel	Totale kosten

De malusregeling voor niet dataritten en de prestatie rituitvoering geldt voor het Wmo-vervoer en OV-vangnetvervoer. Hierbij geldt dat deze bij elkaar opgeteld bepalen wat de eventuele malus op deze twee onderdelen is. In hoofdstuk 2 zijn de genoemde onderdelen verder uitgewerkt.

2 MALUSREGELING PER ONDERDEEL

Voor de onderdelen 2.1 en 2.2 geldt dat deze bij elkaar opgeteld bepalen wat de eventuele malus over de betreffende maand voor dit onderdeel is. Hierbij wordt eerst de malus over de niet dataritten (2.1) bepaald en aangevuld met de malus voor de prestatie rituitvoering (2.2). Indien bijvoorbeeld 94% van de ritten correct met data is uitgevoerd dan geldt een maluspercentage van 1%. Als de score zoals uitgewerkt in 2.2 bijvoorbeeld 94 punten is, dan geldt een malus van 1%. In totaal geldt dan voor de onderdelen 2.1 en 2.2 een malus van 2% over de variabele kosten, zijnde: aantal declarabele kilometers maal kilometerprijs.

2.1 Niet-data

De Opdrachtgever gaat er vanuit dat alle regulier voor de vervoersopdracht in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-

posities, statusmeldingen etc. De Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataritten. Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Een dergelijke rit moet verantwoord kunnen worden via (elektronische) rittenstaten. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en statusmeldingen aanwezig zijn om als datarit beschouwd te worden. Daarnaast moeten ook ritten waarbij op basis van de data twijfel bestaat over de in- en/of uitstaptijd worden aangemerkt als niet-datarit.

Ritten waarvan de in- en uitstaptijd gelijk zijn alsmede ritten waarbij het verschil tussen in- en uitstaptijd kleiner is dan de directe reistijd, worden als niet data rit beschouwd. De beoordeling vindt plaats aan de hand van een koppeling met de directe reistijd voor de betreffende rit, waarbij een marge van 25% met een minimum van 5 minuten verschil wordt ingebouwd.

Eerste voorbeeld: een rit met een directe reistijd van 10 minuten wordt als een niet-datarit beschouwd als het verschil tussen de werkelijke geregistreerde in- en uitstaptijd minder is dan 5 minuten.

Tweede voorbeeld: een rit met een directe reistijd van 60 minuten wordt als een niet data-rit beschouwd als het verschil tussen de werkelijk geregistreerde in- en uitstaptijd minder is dan 45 minuten.

Derde voorbeeld: een rit waarbij de uitstaptijd gelijk is aan de instaptijd, is per definitie een niet-datarit.

Bij het beoordelen van de ritten die worden "afgekeurd" omdat ze sneller zijn gereden dan berekend en waarvan alle ritdata aanwezig zijn, is de volgende coulanceregeling van toepassing. Als de geregistreerde GPS-posities bij in- en uitstap op minder dan 50 meter afstand liggen van de GPS coördinaten van het herkomst- en bestemmingsadres, en alle ritdata aanwezig zijn, dan worden de betreffende ritten als goede datarit aangemerkt.

Het door de opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau voor ritgegevens met data is 95%. Het prestatiepercentage wordt uitgedrukt in hele procentpunten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig). Niet-dataritten die buiten de 5% toegestane niet-dataritten vallen, worden niet vergoed. Ter bepaling van de hoogte van het bedrag dat niet wordt uitbetaald, wordt het overschrijdingspercentage gerelateerd aan de factuur.

Rekenvoorbeeld:

Bij 6% niet-dataritten is het overschrijdingspercentage 1% en wordt 1% van de factuur over de betreffende periode niet betaald door opdrachtgever. Bij 7% niet-dataritten is het overschrijdingspercentage 2% en wordt 2% van de factuur over de betreffende periode niet betaald door opdrachtgever.

2.2 Prestatie rituitvoering

Voor zowel het Wmo-vervoer en OV-vangnetvervoer als het leerlingenvervoer geldt een malusregeling ten aanzien van de prestaties in de rituitvoering. In paragraaf 2.2.1 is de regeling voor het Wmo-vervoer en het OV-Vangnetvervoer uitgewerkt. In paragraaf 2.2.2 is de regeling voor het leerlingenvervoer uitgewerkt.

2.2.1 Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer

De volgende methodiek wordt gevolgd om de maandelijkse prestatie op rituitvoering te bepalen:

- Aan elke declarabele personenrit met volledige datagegevens wordt 10 punten toegekend.
- Voor de volgende onderdelen worden maluspunten gegeven bij overschrijding van de norm:
 - Norm omrijtijd/verblijfstijd overschreden met maximaal 10 minuten: 1 punt
 - Norm omrijtijd/verblijfstijd overschreden met meer dan 10 minuten: 3 punt
 - Maximaal 5 minuten te laat of te vroeg t.o.v. norm: 2 punten
 - Tussen 5 en 10 minuten te laat of te vroeg t.o.v. norm: 3 punten
 - Meer dan 10 minuten te laat of te vroeg t.o.v. norm: 7 punten
 - Uitvoering prioriteitsrit of rit op aankomsttijd niet correct: 7 punten
 - Gegronde klacht: 7 punten
- De maluspunten worden in mindering gebracht op het aantal te behalen punten.
- Het totaal aantal behaalde punten wordt gerelateerd aan het maximaal aantal te behalen punten. Daarmee wordt er dus een percentage bepaald van de prestaties op de rituitvoering.
- Het prestatiepercentage wordt uitgedrukt in hele procenten.
- Een score van minder dan 95% leidt tot een malus

Prestatiescore in procenten	Malus in procenten
100	100
99	100
98	100
97	100
96	100
95	100
94	99
93	98
92	97
91	96
90	95
enz.	enz.

2.2.2 Leerlingenvervoer

De prestatie rituitvoering voor het leerlingenvervoer wordt uitgedrukt in de stiptheid. Voor het bepalen van een eventuele malus wordt de gemiddelde stiptheid gemeten over een maand volgens de voorwaarden en marges zoals gesteld in het Programma van Eisen. Deze gemiddelde stiptheid dient 95% of hoger te zijn. Het percentage wordt uitgedrukt in hele procentpunten. Afronding geschiedt volgens de in Nederland gebruikelijke afrondingssystematiek (rekenkundig). Bij een stiptheid van 94% en lager geldt een malus van hetzelfde percentage onder 95% toe te passen op de variabele kosten (inclusief toeslagen). Zo is bijvoorbeeld bij een gemiddelde stiptheid van 93% gemeten over een maand het malus percentage 2% van de variabele kosten (inclusief toeslagen).

2.2.3 Toepassing regeling 2.2

De malus uit paragraaf 2.2 wordt uitgevoerd door eerst de malus (%) op de niet data ritten te bepalen en hierbij vervolgens de malus (%) van de prestatie rituitvoering op te tellen. Indien bijvoorbeeld het percentage dataritten 94% is dan geldt een malus van 1%, als de prestatiescore in geval van Wmo-vervoer en OV-vangnetvervoer bijvoorbeeld 94% dan geldt ook hiervoor een malus van 1%. In totaal wordt dan voor dit onderdeel een malus toegepast van 2% over de variabele kosten inclusief toeslagen van de betreffende maand. Voor het leerlingenvervoer wordt de prestatierituitvoering bepaald volgens het bepaalde in paragraaf 2.2, aangevuld op het maluspercentage voor de niet data-ritten en toegepast op de variabele kosten (inclusief toeslagen). De variabele kosten zijn de kosten per declarabele kilometer en de toe te passen toeslagen.

2.3 Malusregeling prestatie telefonie

De malusregeling bij telefonie is van toepassing op de calls die binnenkomen op de ritreserveringslijn en de informatielijn. Het door de opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau is:

- een gemiddelde wachttijd per maand per call van maximaal 30 seconden;
- een gemiddelde wachttijd per maand van 60 seconden bij 98% van de gesprekken.

Per maand worden aan de hand van de door de vervoerder aangeleverde datagegevens dan wel managementgegevens op elk element, de werkelijke scores bepaald. De uitkomsten kunnen leiden tot een maandelijks malus. De uitkomst wordt vastgesteld in de derde maand na het verstrijken van de maand waarop de metingen betrekking hebben en verrekend met de daaropvolgende factuur. Toepassing van de malusregeling sluit het toepassen van de algemene boeteregeling (zie paragraaf 2.11.4. van de Leidraad) niet uit.

2.3.1 Systematiek bepaling prestatie telefonie

De berekening van de malus op datagegevens telefonie geschiedt op basis van de onderstaande tabel. De basis voor de berekening van de malus is het factuurbedrag over de betreffende maand.

Gemiddelde wachttijd	Score
1-30 sec	100%
30-40 sec	verbeterplan na 2 achtereenvolgende maanden. Na drie achtereenvolgende maanden malus van 1% van factuurbedrag
40-50 sec	1% creditering van het factuurbedrag van de desbetreffende maand

50-60 sec 2% creditering van het factuurbedrag van de desbetreffende maand
Afronding als volgt: 25,4 is 25 seconden en 25,5 is 26 seconden. Verder geldt dat 29,5 tot en met 30,4 seconden is 30 seconden en 30,5 tot en met 31,4 is 31 seconden. Verder wordt 34,5 tot en met 35,4 afgerond op 35 seconden. Effectief en na afronding wordt dan een malus opgelegd bij een gemiddelde wachttijd vanaf 30,5 seconden.

Toelichting: Indien drie maanden achter elkaar de gemiddelde wachttijd tussen 30 en 40 seconden bedraagt, dan geldt een malus van 1% op de maandfactuur van die derde maand en mogelijk volgende maanden. De vervoerder dient een verbeterplan op te stellen na het einde van de tweede maand waarin de gemiddelde wachttijd hoger is dan 30 seconden en overlegt dit aan de Opdrachtgever. De vervoerder heeft 2 maanden na vaststelling van het verbeterplan door de Opdrachtgever de gelegenheid om het verbeterplan te realiseren. Bij een gemiddelde wachttijd van 40 seconden of langer in een specifieke maand wordt direct een malus opgelegd van de hier bovenstaande omvang

2.4 Malusregeling duurzaamheid

In deze aanbesteding wordt in het kader van duurzaamheid een eis gesteld. Zie daarvoor de uitleg in de Leidraad. Vanaf 1-1-2026 kunnen vervoerders hogere percentages dan de eis aanbieden.

Wanneer blijkt dat de eis van 38,5% niet is gehaald, of vanaf 1-1-2026 de aangeboden percentages niet worden gehaald, dan geldt een malus. Deze wordt vastgesteld als een korting van 0,2% van de opdrachtwaarde voor dat betreffende jaar worden toegepast per punt lager. Dus elke procent lager leidt tot een korting van 0,2% van de opdrachtwaarde.

De hogere percentages per 1-1-2026 die Inschrijvers aangeven voor de gunning, kunnen in de praktijk ook al eerder gehaald worden. Opdrachtgever geeft daarvoor geen extra gunningspunten, maar wel een bonusregeling die geldt wanneer het hoger percentage al eerder wordt gehaald (geldt alleen over de eerste 2 jaar, daarna is de extra investering beloofd met de gunningspunten). Per verhoging van het minimumpercentage van 38,5% met 1%, ontvangt Opdrachtnemer in die periode een bonus van EUR 2.000 per jaar dat de verhoging voortduurt, doch uitsluitend indien en voor zover het nieuwe percentage in dat jaar ook daadwerkelijk is behaald. De vaststelling vindt achteraf plaats.

Deze malus op duurzaamheid wordt separaat berekend en opgelegd en heeft geen relatie met de (gemaximeerde) malus op de rituitvoering.

2.5 Bonus/Malus Klanttevredenheids-onderzoek

Elk half jaar worden per perceel voor zowel het Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer enerzijds en het leerlingenvervoer anderzijds klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De uitkomsten kunnen leiden tot zowel een bonus als een malus. In 2.5.1 is de regeling ten aanzien van het Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer uitgewerkt, in 2.5.2 is de regeling voor het leerlingenvervoer uitgewerkt.

2.5.1 Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer

In onderstaande tabel is weergegeven bij welke score in het halfjaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek een bonus/malus geldt.

Bonus/Malus KTO	Score	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4	Perceel 5
Bonus	8.0 en hoger	+2%	+2%	+2%	+2%	+2%
	6,0 – 8,0	0%	0%	0%	0%	0%
Malus	5.9 en lager	-3%	-3%	-3%	-3%	-3%

De bonus/malus wordt toegepast op de totale omzet over de voorliggende 6 maanden van de maand waarin het KTO is uitgevoerd en verrekend met de eerstvolgende factuur.

2.5.2 Leerlingenvervoer

In onderstaande tabel is weergegeven bij welke score in het halfjaarlijkse Klanttevredenheidsonderzoek een bonus/malus geldt.

Bonus/Malus KTO	Score	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4
Bonus	7.6 en hoger	+2%	+2%	+2%
	7,0 – 7,5	0%	0%	0%
Malus	6.9 en lager	-2%	-2%	-2%

De bonus/malus wordt toegepast op de totale omzet over de voorliggende 6 maanden van de maand waarin het KTO is uitgevoerd en verrekend met de eerstvolgende factuur.

2.6 Malus wegvallen TX-Keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Indien gedurende de looptijd een van de genoemde certificeringen wegvalt geldt een malus van 3% van de variabele kosten vanaf eerste dag van de opvolgende maand waarin de certificering is weggevallen. De malus komt weer te vervallen vanaf de eerste dag van de opvolgende maand waarin de certificering weer is behaald/toegekend.