

VII. Kritieke prestatie-indicatoren

1. Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)

1.1 KPI's

De Tolheffer hanteert de volgende KPI's om de kwaliteit van de dienstverlening van de (E)ETS-aanbieder te meten:

1. KPI Passageregels en Betaalverzoeken;
2. KPI Beoordeling Correctieverzoeken;
3. KPI Afdracht Tolgelden.

De prestaties op de KPI's worden gedurende de dienstverlening bepaald, conform de minimale prestatie-eisen en de meetvoorschriften zoals hierna beschreven per KPI.

1.2 Herhaalfouten

Van een herhaalfout is sprake wanneer een (E)ETS-aanbieder een bepaalde KPI vaker dan de bij de desbetreffende KPI genoemde frequentie binnen een Kalenderjaar, niet haalt. In geval van een herhaalfout, heeft de Tolheffer het recht de (E)ETS-overeenkomst op te zeggen, als bedoeld in artikel 10.1, onderdeel (xi), van de EETS-gebiedsverklaring.

2. KPI Passageregels en Betaalverzoeken

2.1 Beschrijving KPI Passageregels en Betaalverzoeken

De KPI Passageregels en Betaalverzoeken betreft het door de (E)ETS-aanbieder kunnen ontvangen en verwerken van Passageregels ("BillingDetails") en Betaalverzoeken ("PaymentClaims") die door de Tolheffer aan de (E)ETS-aanbieder worden verzonden.

Onder verwerken wordt in dit artikel 2 verstaan dat de technische ontvangstbevestiging ("Acknowledgement") van de (E)ETS-aanbieder aan de Tolheffer, binnen 60 seconden na ontvangst van de Passageregels of het Betaalverzoek door de (E)ETS-aanbieder is verzonden aan de Tolheffer.

2.2 Monitoren en registreren KPI Passageregels en Betaalverzoeken

De (E)ETS-aanbieder

- (i) monitort actief gedurende de Dienstverleningsfase de ontvangst en de verwerking van Passageregels en Betaalverzoeken; en
- (ii) legt de aantallen berichten en de desbetreffende berichten vast die niet direct verwerkt konden worden.

2.3 Vaststellen KPI Passageregels en Betaalverzoeken

De (E)ETS-aanbieder stelt maandelijks de prestaties op de KPI Passageregels en Betaalverzoeken vast. De KPI Passageregels en Betaalverzoeken wordt bepaald door het aantal door de (E)ETS-aanbieder ontvangen en verwerkte Passageregels onderscheidenlijk Betaalverzoeken, te delen door het totaal aantal door de Tolheffer verzonden Passageregels onderscheidenlijk Betaalverzoeken en de uitkomst te vermenigvuldigen met 100%.

2.4 Vereiste prestatie KPI Passageregels en Betaalverzoeken

De vereiste prestatie is:

- (i) in ten minste 99,0% van de gevallen is een Passageregels tijdig verwerkt; en
- (ii) in ten minste 99,0% van de gevallen is een Betaalverzoek tijdig verwerkt.

- 2.5 **Prestatiekorting KPI Passageregels en Betaalverzoek**
Indien in een Kalendermaand het gerealiseerde prestatieniveau lager is dan het vereiste prestatieniveau, wordt een Prestatiekorting van € 2.500 euro opgelegd.
- 2.6 **Herhaalfout**
Van een herhaalfout is sprake indien de (E)ETS-aanbieder de KPI Passageregels en Betaalverzoek
- (i) twee Kalendermaanden aaneengesloten niet haalt; of
 - (ii) in één Kalenderjaar drie keer niet haalt.

3. KPI Beoordeling Correctieverzoeken

- 3.1 **Beschrijving KPI Beoordeling Correctieverzoeken**
Een Gecontracteerde Houder kan een klacht indienen met betrekking tot een passage (tarief, wel/niet geweest, Motorrijtuig gestolen, etc.) en kan de (E)ETS-aanbieder verzoeken om een correctie toe te passen op de in rekening gebrachte tol. De (E)ETS-aanbieder vraagt naar aanleiding van de klacht het beeldmateriaal van de voertuigpassage waar de klacht van de Gecontracteerde Houder betrekking op heeft op bij de Tolheffer, om vervolgens na beoordeling van het beeldmateriaal de klacht gegrond of ongegrond te verklaren. In geval de (E)ETS-aanbieder de klacht gegrond verklaart, dient de (E)ETS-aanbieder een Correctieverzoek in bij de Tolheffer. De Tolheffer beoordeelt het Correctieverzoek van de (E)ETS-aanbieder. De Tolheffer bericht de (E)ETS-aanbieder of het Correctieverzoek wordt toe- of afgewezen. In geval van afwijzing van het Correctieverzoek, is het bericht van de Tolheffer voorzien van een motivatie. In het geval van toewijzing van een Correctieverzoek, stuurt de Tolheffer de (E)ETS-aanbieder een aangepaste Passageregels en Betaalverzoek.

De KPI Beoordeling Correctieverzoeken heeft betrekking op het percentage van de gevallen waarvoor de Tolheffer vaststelt dat de (E)ETS-aanbieder ten onrechte een Correctieverzoek heeft ingediend en een Correctieverzoek afwijst.

- 3.2 **Vaststelling van de KPI Beoordeling Correctieverzoeken**
De (E)ETS-aanbieder stelt aan het einde van elk Kalenderkwartaal de prestaties op de KPI Beoordeling Correctieverzoeken vast. De prestatie op de KPI Beoordeling Correctieverzoeken wordt bepaald door alle door de Tolheffer afgewezen Correctieverzoeken van de (E)ETS-aanbieder, in het Kalenderkwartaal waarover gerapporteerd wordt, te delen door het totaal aantal door de Tolheffer getoetste Correctieverzoeken van de (E)ETS-aanbieder in het Kalenderkwartaal waarover gerapporteerd wordt en de uitkomst te vermenigvuldigen met 100%.
- 3.3 **Vereiste prestatie KPI Beoordeling Correctieverzoeken**
De vereiste prestatie voor de KPI Beoordeling Correctieverzoeken is dat:
- voor Gecontracteerde Houders met een Nederlands kenteken: **maximaal 5%** van de door (E)ETS-aanbieder ingediende Correctieverzoeken door Tolheffer zijn afgewezen;
 - Voor Gecontracteerde Houders met een buitenlands kenteken: **maximaal 15%** van de door de (E)ETS-aanbieder ingediende Correctieverzoeken door de Tolheffer zijn afgewezen.

- 3.4 **Prestatiekorting KPI Beoordeling Correctieverzoeken**
Indien in een Kalenderkwartaal één of beide gerealiseerde prestaties afzonderlijk – Nederlands of buitenlands kenteken – hoger zijn dan de vereiste prestatie, wordt een Prestatiekorting van € 2.500 euro opgelegd.

- 3.5 **Herhaalfout**
Van een herhaalfout is sprake indien de (E)ETS-aanbieder de KPI Beoordeling Correctieverzoeken in één Kalenderjaar twee keer niet haalt.

4. KPI Afdracht Tolgelden

- 4.1 **Beschrijving KPI Afdracht Tolgelden**
Het is voor de Tolheffer van groot belang dat de Tolgelden tijdig en volledig worden overgemaakt aan de Tolheffer. De afdracht van de Tolgelden moet binnen de wettelijke termijnen zijn overgemaakt zijn naar het bankrekeningnummer van de Tolheffer.
- 4.2 **Vaststelling van de KPI Afdracht Tolgelden**
De (E)ETS-aanbieder stelt maandelijks vast of alle bedragen, met een vervaldatum in de Kalendermaad waarover wordt gerapporteerd, volledig en binnen de betaaltermijn, bedoeld in artikel 34 van de EETS-gebiedsverklaring vanaf de in het Betaalverzoek opgenomen verzenddatum onder vermelding van de juiste betaalreferentie zijn overgemaakt naar het bankrekeningnummer van de Tolheffer.
- 4.3 **Vereiste prestatie KPI Afdracht Tolgelden**
De vereiste prestatie voor de KPI Afdracht Tolgelden is dat 100% van alle betalingen in overeenstemming met de in de Betaalverzoeken vermelde bedragen volledig binnen de betaaltermijn, bedoeld in artikel 34 van de EETS-gebiedsverklaring, zijn overgemaakt naar het bankrekeningnummer van de Tolheffer onder vermelding van de juiste betaalreferentie.
- 4.4 **Prestatiekorting KPI Afdracht Tolgelden**
Voor elke betaling die niet binnen de betaaltermijn, bedoeld in artikel 34 van de EETS-gebiedsverklaring, is voldaan dan wel onvolledig is voldaan, wordt een Prestatiekorting van € 2.500 opgelegd.
- 4.5 **Herhaalfout**
Van een herhaalfout is sprake indien de (E)ETS-aanbieder de KPI Afdracht Tolgelden in één Kalenderjaar twee keer niet haalt.