

Algemeen Bestuur BVO DRAN

Datum: 14 maart 2021  
Onderwerp: Doelgroepenvervoer  
Avan kwaliteit en  
malussen 2021  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk:

Geacht bestuur BVO DRAN

Hierbij ontvangt u de rapportage “doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen 2021”. Een kort resume.

In de overeenkomsten met vervoerders zijn afspraken gemaakt over de malusregeling. Het doel van deze regeling is niet het opleggen van een malus maar een financiële prikkel te geven om het vervoer binnen de gegeven kaders te laten plaatsvinden en verbeteringen door te voeren. De discussie dient primair niet te gaan over de legitimiteit van de opgelegde malus, maar over het oplossen van knelpunten.

De vertrekpuntualiteit, als belangrijkste KPI voor het vraagafhankelijk vervoer, ligt voor 2021 op 91,9% (norm 95%). De situatie ten gevolge van corona is hieraan debet (RIVM maatregelen, sterk fluctuerende ritaantallen, moeizaam vervullen van vacatures). De maand december is overigens afgesloten met een vertrekpuntualiteit van ruim 95%. Na coulance is aan vervoerders een malus opgelegd van € 126.633,-.

Wachttijd telefonie, als belangrijkste KPI voor het callcenter, ligt voor 2021 op 46,4 (norm 25 seconden). Met name in Q3 zijn weken met gemiddeldes tot boven de 100 seconden. De oorzaak ligt met name in het lastig vervullen van vacatures en de sterk oplopende ritaantallen. Met een gemiddelde wachttijd in december van 25,6 seconden ligt de prestatie weer op koers. Na coulance is aan het callcenter een malus opgelegd van € 6.285,-.

Betreffende het routevervoer zijn de maanden juni, oktober, november en december geanalyseerd. Op basis van die maanden zijn 90,5% (norm 95%) van de leerlingen op tijd op school. 's-Middags wordt 95,6% (norm 95%) van de leerlingen op tijd opgehaald. Na coulance is aan vervoerders een malus opgelegd van € 65.486,-.

Gelet op de omvang van de malus in samenhang met de toegepaste coulance vindt voor het jaar 2021 geen uitkering plaats van een bonus.

De informatie op perceelniveau is gedeeld binnen de stuurgroep BVO DRAN.

Met vriendelijke groet,

Math v.d. Beucken  
Directeur BVO DRAN