

NOTITIE



Onderwerp: Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen halfjaarrapportage 2025

Datum: 22 september 2025

Afzender: Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

Inleiding

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. Tenzij sprake is van opzettelijk disfunctioneren en weigerachtig gedrag. In dat geval is het opleggen van een malus onderdeel van het proces om te komen tot in gebreke stelling met mogelijke contractontbinding.

De periodieke gesprekken met vervoerders en callcenter vinden op constructieve wijze plaats, waarbij problemen en knelpunten transparant aan de orde komen en de energie wordt gericht op het oplossen daarvan.

Vraagafhankelijk vervoer

In de overeenkomsten met vervoerders staat een bonus/malus regeling opgenomen met onderstaande kwalificaties:

- Overschrijding niet-dataritten (5%) als percentage van het aantal gereden ritten;
- Overschrijding gegrond en verwijtbare klachten boven de 4 per 1.000 ritten (0,4%);
- Verwijtbare loosmeldingen boven de 4 per 1.000 ritten (0,4%);
- Vertrekpunctualiteit onder de 95% als percentage van het aantal gereden ritten;
- Overschrijding van individuele reistijd gemiddeld lager dan 95% als percentage van het aantal gereden ritten;
- Meer dan 0,5% van de ritten met ophaaltijden met een marge van meer dan 30 minuten te vroeg of te laat.

Proces

De onderdelen van deze regeling zijn vertaald in een geautomatiseerde kwantitatieve rapportage die de prestatie indicatoren weergeeft van de voorgaande dag/week/maand en kwartaal. Deze rapportage ontvangt de vervoerder de eerstvolgende werkdag na afloop van de periode. De kwartaalrapportage is de basis voor het toepassen van de malus. Deze kwartaalrapportage is onderwerp van het kwartaalgesprek tussen Vervoersorganisatie en vervoerders. Mede afhankelijk van dit kwartaalgesprek kan door de Vervoersorganisatie besloten worden de malus te matigen. Per kwartaal ontvangt de vervoerder een brief met daarbij het besluit van de Vervoersorganisatie ten aanzien van de malus en eventuele matiging. Mochten de prestaties daartoe aanleiding geven dan worden tussentijdse overleggen gevoerd.

Kwaliteit en malussen vraagafhankelijk vervoer

In onderstaand overzicht staan weergegeven de realisaties van de in het bestek opgenomen kwalificaties vraagafhankelijk vervoer per kwartaal. Daarbij staan ook de malussen opgenomen die zijn opgelegd.

Vraagafhankelijk vervoer	Norm	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Jan_dec 2024	Q1 2025	Q2 2025	Jan_Juni 2025
Ritten totaal		372.414	384.715	395.631	104.677	104.881	209.558
Niet data ritten	5,0%	1,69%	1,04%	0,98%	0,76%	0,55%	0,65%
Klachten	0,4%	0,22%	0,41%	0,19%	0,14%	0,17%	0,15%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,86%	0,87%	0,79%	0,67%	0,92%	0,80%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	93,10%	91,4%	92,0%	94,5%	90,6%	92,6%
Individuele reistijd	95,0%	93,49%	93,4%	92,2%	94,0%	92,5%	93,2%
30 minuten marge	0,5%	1,57%	2,10%	1,61%	1,04%	2,24%	1,64%
Malus		€ 248.627	€ 267.934	€ 231.557	€ 33.420	€ 85.998	€ 119.418

De gerealiseerde kwaliteit tot en met juni 2025 ligt nagenoeg gelijk aan de realisatie over geheel 2024. In Q2 2025 liggen de prestaties aanmerkelijk lager, zowel ten opzichte van totaal 2024, maar ook in vergelijking tot Q1 2025. Als oorzaak hiervan wordt door vervoerders aangegeven dat met name in Q2 sprake is van een (fors) hoger ziekteverzuim. Voor perceel Zuid wordt mede de (forse) toename van ritten als argument gegeven. Met vervoerders worden inmiddels indringende gesprekken gevoerd om de kwaliteit te verbeteren.

Callcenter

In de overeenkomsten met het callcenter staat een bonus/malus regeling opgenomen met onderstaande kwalificaties:

- Overschrijding gegrond en verwijtbare klachten boven de 1 per 2.000 ritten (0,05%);
- Verwijtbare loosmeldingen boven de 1 per 2.000 ritten (0,05%);
- Telefonie gemiddelde wachttijd 25 seconden

Proces

Het proces van behandeling en afhandeling is gelijk aan het vraagafhankelijk vervoer met dien verstande dat er uitsluitend sprake is van een handmatig opgestelde kwartaalrapportage.

Kwaliteit en malussen callcenter

In onderstaand overzicht staan weergegeven de realisaties van de in het bestek opgenomen kwalificaties callcenter per kwartaal en de opgelegde malussen.

Callcenter	Norm	Jan-dec 2022	Jan_dec 2023	Jan_dec 2024	Q1 2025	Q2 2025	Jan_Juli 2025
Ritten totaal		372.414	384.715	391.960	104.677	104.881	209.558
Klachten	0,05%	0,03%	0,04%	0,06%	0,03%	0,02%	0,03%
Loosritten	0,05%	0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,00%	0,01%
Telefonie en wachtseconden	25	25	85	45	49	32	41
Malus		€ 4.525	€ 14.322	€ 17.483	€ 5.236	€ 3.039	€ 8.275

Routevervoer

In de overeenkomsten met de vervoerders staat een bonus/malus regeling opgenomen met onderstaande kwalificaties:

- Overschrijding niet-routes (5%) als percentage van het aantal gereden ritten;
- Overschrijding gegrond en verwijtbare klachten boven de 3 per 1.000 ritten (0,3%);
- Aankomstpunctualiteit (op tijd op school) onder de 95% als percentage van het aantal gereden ritten;
- Vertrekpunctualiteit (op tijd van school opgehaald) onder de 95% als percentage van het aantal gereden ritten;
- Vertrekpunctualiteit routes meer dan 30 minuten te laat bij vertrek.

Proces

Vanwege de complexiteit van het routevervoer zijn rapportages (nog) niet geautomatiseerd ingeregeld en worden de rapportages handmatig geproduceerd.

Kwaliteit en malussen routevervoer

In bijgaand overzicht staan weergegeven de realisaties van de in het bestek opgenomen kwalificaties routevervoer per kwartaal.

Routevervoer	Norm	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Jan_dec 2024	Q1 2025	Q2 2025	Jan_juni 2025
Aantal ritten		781.444	750.738	732.816	204.632	181.886	386.518
Niet-Data ritten	5,0%	2,44%	1,91%	1,69%	2,08%	1,70%	1,90%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,045%	0,053%	0,057%	0,055%	0,024%	0,040%
Aankomstpunctualiteit voor aanvang school	95,0%	91,7%	91,9%	93,8%	97,6%	97,9%	97,7%
Aankomstpunctualiteit 5' voor aanvang school	95,0%	72,9%	83,4%	87,2%	94,7%	95,3%	95,0%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,6%	95,5%	95,7%	98,0%	97,7%	97,8%
> 30 minuten bij vertrek (routes)	€ 24,95	0,21%	0,18%	0,14%	0,06%	0,07%	0,06%
Malus		€ 114.860	€ 110.796	€ 158.037	€ 14.870	€ 8.768	€ 23.637

In het overzicht staan twee rubrieken met betrekking tot aankomstpunctualiteit. In de overeenkomst is opgenomen dat leerlingen tenminste 5 minuten voor aanvang van de school dienen aan te komen op locatie. Gelet op de chauffeurskrapte is tot en met 2023 de focus gelegd op het op tijd op school aankomen, dus voor aanvang van de lessen. In Q1 2024 is met vervoerders de weg ingezet dat er gekoerst dient te worden op het uitgangspunt dat leerlingen tenminste 5' voor aanvang van de lessen op locatie aanwezig dienen te zijn. In de eerste helft van 2025 wordt dit in 95% van de ritten gerealiseerd (was in 2024 nog 87,2%).