

NOTITIE



Onderwerp: Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen jaarrapportage 2025 (concept)

Datum: 23 februari 2026

Afzender: Vervoersorganisatie, Eric Boonen

Inleiding

In de overeenkomsten met vervoerders zijn afspraken gemaakt over de bonus/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 10 per 1.000 ritten (1%);
- Vertrekpuntualiteit 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 met de opgelegde malussen.

Vraagafhankelijk vervoer	Norm	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Jan_dec 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	2025
Ritten totaal		372.414	384.715	395.631	104.677	104.881	96.782	108.294	414.634
Niet data ritten	5,0%	1,69%	1,04%	0,98%	0,76%	0,55%	0,74%	0,72%	0,69%
Klachten	0,4%	0,22%	0,41%	0,19%	0,14%	0,13%	0,21%	0,16%	0,16%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	1,0%	0,86%	0,87%	0,79%	0,67%	0,92%	0,91%	0,96%	0,87%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	93,10%	91,4%	92,0%	94,5%	90,6%	91,0%	92,23%	92,1%
Individuele reistijd	95,0%	93,49%	93,4%	92,2%	94,0%	92,5%	93,3%	92,30%	93,0%
30 minuten marge	0,5%	1,57%	2,10%	1,61%	1,04%	2,24%	2,16%	1,81%	1,80%
Malus		€ 248.627	€ 267.934	€ 231.557	€ 33.420	€ 100.345	€ 92.243,27	€ 87.393	€ 133.765

Ten opzichte van 2024 is in 2025 sprake van:

- Een rittename met 4,8%
- Een vergelijkbaar niveau van verwijtbare klachten
- Een vergelijkbaar niveau van de vertrekpunctualiteit
- Een iets verbeterde individuele reistijd (van 92,2% naar 93,0%)

In Q3 2025 werd incidenteel een rittenstop toegestaan. In totaal zijn 87 ritten niet aangenomen. Deels veroorzaakt door hoge ritaantallen in combinatie met een hoog ziekteverzuim bij een van de vervoerders. De rittenstop houdt in dat er voor een bepaalde tijdsperiode geen ritten worden aangenomen. Het uitgangspunt hierbij is dat in het kader van voorspelbaarheid beter de rit niet kan worden aangenomen dan dat de reiziger met een onvoorspelbare (lange) vertraging wordt geconfronteerd. De rittenstop werd niet toegepast voor die ritten die waren bedoeld om de reiziger terug naar huis te brengen.

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 2000 ritten (0,05%);
- Verwijtbare loosmeldingen boven de 1 per 2.000 ritten (0,05%);
- Telefonie (norm 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 daarbij opgelegde malussen. De wachttijden telefonie in 2025 zijn vergelijkbaar met de realisatie in 2024.

Callcenter	Norm	Jan-dec 2022	Jan_dec 2023	Jan_dec 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	Jan dec 2025
Ritten totaal		372.414	384.715	391.960	104.677	104.881	96.782	108.294	414.634
Klachten	0,05%	0,03%	0,04%	0,06%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%	0,02%
Loosritten	0,05%	0,01%	0,01%	0,03%	0,024%	0,005%	0,004%	0,004%	0,009%
Telefonie en wachtseconden	25	25	85	45	49	32	33	30	41
Malus		€ 4.525	€ 14.322	€ 17.483	€ 5.236	€ 3.039	€ 2.973	€ 3.034	€ 14.281

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 met de opgelegde malussen.

Routevervoer	Norm	Jan dec 2022	Jan dec 2023	Jan dec 2024	Q1 2025	Q2 2025	Q3 2025	Q4 2025	Jan Dec 2025
Aantal ritten		781.444	750.738	732.816	204.632	181.886	127.549	€ 180.821	694.888
Niet-Data ritten	5,0%	2,44%	1,91%	1,69%	2,08%	1,70%	1,71%	1,72%	1,82%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,045%	0,053%	0,057%	0,055%	0,024%	0,056%	0,022%	0,038%
Aankomstpunctualiteit voor aanvang school	95,0%	91,7%	91,9%	93,8%	97,6%	97,9%	97,3%	96,77%	97,4%
Aankomstpunctualiteit 5' voor aanvang school	95,0%	72,9%	83,4%	87,2%	94,7%	95,3%	94,0%	92,84%	94,3%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,6%	95,5%	95,7%	98,0%	97,7%	97,2%	97,21%	97,6%
> 30 minuten bij vertrek (routes)	€ 24,95	0,21%	0,18%	0,14%	0,06%	0,07%	0,08%	0,10%	0,08%
Malus		€ 114.860	€ 110.796	€ 158.037	€ 14.870	€ 8.768	€ 10.992,61	€ 19.971,30	€ 54.601

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 minuten voor aanvang van de lessen op locatie aanwezig dienen te zijn. Voor Q3 2025 is geen malus opgelegd vanwege de start van

het schooljaar. Dit betreft in het algemeen een hectische periode waarbij ook het aanmelden vanuit gemeenten deels de oorzaak is van de wat slechtere prestaties van vervoerders.

Ten opzichte van 2024 is in 2025 sprake van:

- Een ritafname van 5%
- Een afname van gegrond en verwijtbare klachten
- Een fors toenemende aankomstpunctualiteit (voor aanvang school) van 93,8% naar 97,4%
- Een fors toenemende aankomstpunctualiteit (5 min. voor aanvang school) van 87,2% naar 94,3%
- Een fors toenemende vertrekpunctualiteit van 95,7% naar 97,6%
- Een afname van routes die >30 minuten te laat vertrekken

Bonus:

Onderdeel van de bonus/malus regeling is dat vervoerders in aanmerking komen voor een bonus ter grootte van 1% van de jaaromzet. De voorwaarden hiervoor zijn dat:

1. De door de opdrachtnemer beïnvloedbare onderdelen van het KTO gemiddeld minimaal voldoen aan de gestelde norm van 7,6, waarbij per te meten item de score niet lager mag zijn dan een 7 met uitzondering van de klachtafhandeling dat niet lager mag scoren dan een 5,5.
2. De opgelegde boetes (boetes data, klachten, punctualiteit etc.) voor dat jaar bedragen niet meer dan gereserveerde bonus en er mag geen sprake zijn van een ingebrekestelling;

Of een vervoerder voldoet aan voorwaarde 1 dient te blijken uit het klanttevredenheidsonderzoek routevervoer dat in april plaatsvindt en waarvan de resultaten voor de zomervakantie bekend zijn. Op basis van de realisatie in 2025 komt een deel van de vervoerders in aanmerking voor de bonus. Hiertoe wordt een bedrag van € 110.000 ten laste van 2025 gereserveerd in de jaarrekening.