

# NOTITIE

**Onderwerp:** Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen jaarrapportage 2024

**Datum:** 7 april 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 conform afspraken zijn opgelegd.

Vraagafhankelijk vervoer	Norm	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024	Jan_dec 2024
Ritten totaal		372.414	384.715	100.412	98.677	88.415	104.456	391.960
Niet data ritten	5,0%	1,69%	1,04%	1,15%	1,18%	0,81%	0,80%	0,99%
Klachten	0,4%	0,22%	0,41%	0,15%	0,14%	0,29%	0,20%	0,19%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,86%	0,87%	0,75%	0,77%	0,92%	0,78%	0,80%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	93,10%	91,4%	94,1%	92,7%	91,7%	92,81%	92,9%
Individuele reistijd	95,0%	93,49%	93,4%	94,1%	93,5%	92,6%	92,07%	93,1%
30 minuten marge	0,5%	1,57%	2,10%	1,20%	1,55%	2,20%	1,62%	1,62%
Na coullance in rekening gebracht		€ 248.627,35	€ 267.934	€ 39.711	€ 49.627	€ 86.001,97	€ 56.217	€ 231.557

Ten opzichte van 2023 is in 2024 sprake van:

- Een geringe rittoename (1,8%)
- Een afname van gegrond en verwijtbare klachten
- Een verbetering van de vertrekpunctualiteit (van 91,4% naar 92,9%)
- Een nagenoeg gelijkblijvende individuele reistijd (93,1%)

Vanaf de tweede helft 2022 werd incidenteel een rittenstop toegestaan. Deels veroorzaakt door de toenemende ritaantallen na de Coronaperiode in combinatie met een te beperkt aantal beschikbare chauffeurs. Vanaf 2023 en 2024 bleef dit beperkt tot enkele weekend dagen. 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. Vanaf 1 oktober 2024 is de rittenstop niet meer toegestaan.

Vraagafhankelijk vervoer rittenstop	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024	Jan_dec 2024
Absoluut	460	1.229	345	400	776	0	1.521
Relatief t.o.v. ritten totaal	0,12%	0,3%	0,3%	0,4%	0,9%	0,0%	0,4%

## 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. Daarbij staan ook de malussen opgenomen die conform bestek zijn opgelegd. Met daarbij de, na coulance, feitelijk in rekening gebrachte malussen. Voor Q4 is een forse coulance toegepast in verband houdende met de implementatie van de nieuwe telefoonnummers voor Avan. Dit heeft namelijk geleid tot extra telefoontjes vanuit reizigers naar het callcenter) met name klantenservice).

Callcenter	Norm	Jan-dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024	Jan_dec 2024
Ritten totaal		372.414	384.715	100.412	98.677	88.415	104.456	391.960
Klachten	0,05%	0,03%	0,04%	0,08%	0,07%	0,08%	0,04%	0,06%
Loosritten	0,05%	0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,05%	0,02%	0,03%
Telefonie en wachtseconden	25	25,02	84,7	41,5	28,5	52,4	57,8	45,1
Malus opgelegd		€ 7.525,18	€ 49.181,22	€ 7.635,76	€ 2.104,14	€ 12.948,76	€ 11.471,67	€ 34.160,33
Na coulance in rekening gebracht		€ 4.525,18	€ 14.322,49	€ 2.275,09	€ 1.508,51	€ 12.948,76	€ 750,33	€ 17.482,69

De wachttijden telefonie laten in 2024 een duidelijke verbetering zien ten opzichte van 2023 (van 84,7 seconden naar gemiddeld 45,1 in 2024). Conform het landelijk beeld wordt ook dit callcenter nog steeds geconfronteerd met een tekort aan callcentermedewerkers ondanks forse wervingsinspanningen.

## 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	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024	Jan_dec 2024
Aantal ritten		781.444	750.738	208.561	197.207	131.212	195.836	732.816
Niet-Data ritten	5,0%	2,44%	1,91%	1,39%	1,40%	2,03%	2,08%	1,69%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,045%	0,053%	0,04%	0,02%	0,12%	0,07%	0,057%
Aankomstpunctualiteit voor aanvang school	95,0%	91,7%	91,9%	92,9%	94,7%	95,2%	93,7%	93,8%
Aankomstpunctualiteit 5' voor aanvang school	95,0%	72,9%	83,4%	85,5%	89,0%	90,5%	88,1%	87,2%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,6%	95,5%	95,9%	95,6%	96,3%	97,3%	95,7%
> 30 minuten bij vertrek (routes)	€ 23,77	0,21%	0,18%	0,14%	0,16%	0,17%	0,11%	0,14%
Malus o.b.v. aankomst 5' voor aanvang school	geen meting	€ 392.820	€ 91.688	€ 67.817	€ 47.316	€ 78.480	€ 285.301	
Malus o.b.v. aankomst voor aanvang school	€ 308.186	€ 153.262	€ 46.221	€ 25.636	€ 21.576	€ 26.254	€ 119.687	
Na coulance in rekening gebracht	€ 114.860	€ 110.796	€ 58.153	€ 52.030	€ -	€ 47.854	€ 158.037	

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 chauffeurskrachte 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. Wel is in diverse maanden rekening gehouden met niet structurele files. Q3 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 2023 is in 2024 sprake van:

- Een geringe ritafname (2,5%)
- Een lichte toename van gegrond en verwijtbare klachten
- Een toenemende aankomstpunctualiteit (voor aanvang school) van 91,9% naar 93,8%)
- Een fors toenemende aankomstpunctualiteit (5' voor aanvang school) van 83,4% naar 87,2%)
- Een nagenoeg gelijkblijvende vertrekpunctualiteit en routes die >30 minuten te laat vertrekken