

# NOTITIE

**Onderwerp:** Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen 2021

**Datum:** 10 maart 2022

**Afzender:** Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

## Inleiding en samenvatting

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.

De vertrekpuntualiteit van het vraagafhankelijk vervoer ligt voor 2021 op 91,9% (norm 95%). De individuele reistijd op 93,7% (norm 95%). Het aantal gegronde en verwijtbare klachten is 0,27% (norm 0,4%). De maand december is afgesloten met een puntualiteit van ruim 95%. Conform het bestek zou een malus opgelegd mogen worden van € 356.289. Gelet op de problematiek ten gevolge van corona (RIVM maatregelen, combinatiebeperkingen) en sterk fluctuerende en toenemende ritaantallen is coullance toegepast en € 126.633 in rekening gebracht.

Het callcenter sluit het jaar af met een gemiddelde wachttijd per call af met 46,4 seconden (norm 25 seconden). Met name in Q3 zijn problemen ontstaan ten gevolge van het lastig invullen van vacatures callcenter medewerkers in combinatie met de toenemende ritaantallen. December wordt afgesloten met een gemiddelde van 25,8 seconden. Conform het bestek zou een malus opgelegd mogen worden van € 19.900,-. Gelet op de vacatureproblematiek en sterk fluctuerende en toenemende ritaantallen is coullance toegepast en € 6.285 in rekening gebracht.

Voor het routevervoer zijn de maanden juni, oktober, november en december geanalyseerd. De aankomstpuntualiteit (op tijd op school) is 90,5% (norm 95%). 95,6% (norm 95%) van de leerlingen worden 's-middags op tijd opgehaald. Het aantal gegronde en verwijtbare klachten is 0,04% (norm 0,3%). Conform bestek zou voor deze maanden een malus opgelegd mogen worden van € 431.848,-. Zou het feitelijk op tijd komen/vertrekken bepalend zijn dan zou een malus opgelegd mogen worden van 237.912,-. Gelet op het extreem laag klachtenniveau en met name na de zomervakantie de moeizame invulling van chauffeursvacatures is coullance toegepast en € 65.486 in rekening gebracht.

## Vraagafhankelijk vervoer

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

- Overschrijding niet-dataritten (5%);
- Overschrijding gegrond en verwijtbare klachten boven de 4 per 1000 ritten;
- Verwijtbare loosmeldingen boven de 4 per 1000 ritten;
- Vertrekpunctualiteit onder de 95%;
- Overschrijding van individuele reistijd gemiddeld lager dan 95%;
- 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 bijgaand overzicht staan weergegeven de realisaties van de in het bestek opgenomen kwalificaties vraagafhankelijk vervoer per kwartaal. Daarbij staan ook de malussen opgenomen die conform bestek zijn opgelegd. Met daarbij de na coulance feitelijk in rekening gebrachte malussen.

Vraagafhankelijk vervoer	Norm	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2021
Aantal ritten		67.868	85.029	91.102	91.702	335.701
Niet data ritten	5%	0,8%	0,9%	0,6%	1,6%	1,0%
Klachten	0,40%	0,11%	0,24%	0,34%	0,34%	0,27%
Loosmeldingen	0,40%	1,04%	1,14%	1,25%	0,95%	1,10%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	94,2%	91,8%	90,4%	91,6%	91,9%
Individuele reistijd	95,0%	96,2%	94,6%	93,1%	91,5%	93,7%
30 minuten marge	0,50%	0,77%	1,39%	2,33%	1,62%	1,58%
Malus opgelegd		€ 34.244	€ 65.067	€ 143.402	€ 113.575	€ 356.289
na coulance in rekening gebracht		€ 20.852	€ 36.813	€ 26.472	€ 42.495	€ 126.633

Een deel van de malus van toepassing zijn op Q4 is voorwaardelijk opgelegd en afhankelijk van de prestaties Q1 2022. Dit voorwaardelijk deel betreft €18.633.

De argumenten voor coulance zijn met name Corona gerelateerd. Door de wisselende omstandigheden, mede veroorzaakt door de RIVM protocollen (combinatiebeperking) en de onverwachte fluctuaties in het vervoer staan

prestaties onder druk. Vanaf Q3 ontstaat een bijkomend probleem namelijk het moeizaam invullen van chauffeurs vacatures ten gevolge van de krapte op de arbeidsmarkt. Dit in combinatie met fors toenemende ritaantallen genereert kwaliteitsverlies.

Kijkend naar weekniveau dan zijn met name in Q3 enkele weken waarbij de prestaties ruim onder de 90% liggen. De maand december 2021 is afgesloten met een punctualiteit van ruim 95%. Deels door het (deels) ingevuld zijn van chauffeursvacatures, deels doordat de vierde coronagolf de ontwikkeling van het ritvolume tempert. Het aantal klachten ligt alle kwartalen lager dan de gestelde norm van 0,4%. Het jaar is afgesloten met een gemiddeld klachtvolume van 0,27%.

## Callcenter

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

- Klachten
- Loosritten
- 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 bijgaand 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 Q1 en Q2 is (een deel van) de malus gebruikt voor herinvestering kwaliteit buiten contract.

Callcenter	norm	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2021
Klachten	0,05%	0,033%	0,042%	0,044%	0,028%	0,037%
Loosritten	0,05%	0,000%	0,004%	0,007%	0,008%	0,005%
Telefonie in wachtseconden	25,0	30,0	34,8	53,7	66,9	46,4
Malus opgelegd		€ 1.230	€ 3.890	€ 7.460	€ 7.330	€ 19.910
Herinvestering kwaliteit buiten contract		€ 1.230	€ 1.000	€ -	€ -	€ 2.230
Na coulance in rekening gebracht		€ -	€ 2.890	€ 1.730	€ 1.665	€ 6.285

De argumenten voor coulance zijn met name Corona gerelateerd. Door RIVM maatregelen heeft het callcenter de werkzaamheden grotendeels verplaatst naar de huisadressen van de medewerkers. Vanaf Q3 ontstaat een bijkomend probleem namelijk het moeizaam invullen van callcentermedewerkers ten gevolge van de krapte op de arbeidsmarkt. Dit in combinatie met fors toenemende ritaanvragen en ontvangen calls ten gevolge van de kwaliteitsdruk in de uitvoering (reizigers informeren waar de taxi blijft) genereert kwaliteitsverlies.

Met name in september en oktober is sprake van een hoog niveau van wachtseconden. Gemiddeld 108 seconden. De maand december is afgesloten met gemiddeld 25,8 wachtseconden.

## Routevervoer

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

- Data-routes te meten per kwartaal op basis van ritten
- Klachten te meten per kwartaal op basis van ritten
- Aankomstpunctualiteit te meten per maand gebaseerd op ritten
- Vertrekpunctualiteit te meten per maand gebaseerd op 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 is het proces in de loop van Q1 2021 opgestart. Daarbij is een eerste analyse verricht gebaseerd op de maand november 2020 en met vervoerders in Q1 2021 besproken. Deze analyse en bespreking was deels gericht op het bespreekbaar maken van het format en deels inhoudelijk. Vervolgens zijn de maanden juni, oktober, november en december 2021 geanalyseerd. Vanwege de schoolvakantie en de opstart van het vervoer aansluitend aan deze vakantie is Q3 niet geanalyseerd. Voor Q4 zijn alle maanden geanalyseerd. Bij de analyses is met name gekeken in hoeverre leerlingen/cliënten tijdig op locatie zijn afgezet en opgehaald.

## Kwaliteit en malussen routevervoer

In bijgaand overzicht staan weergegeven de realisaties van de in het bestek opgenomen kwalificaties routevervoer per kwartaal. Daarbij staan ook de malussen opgenomen die conform bestek zijn opgelegd. Met daarbij de na coulance feitelijk in rekening gebrachte malussen. Voor Q1 en Q2 is (een deel van) de malus gebruikt voor herinvestering kwaliteit buiten contract.

Routevervoer	Norm	Juni	Oktober	November	December	2021 (steekproef)
Aantal ritten		78.934	62.519	80.345	49.965	271.763
Niet-Data ritten	5,0%	3,0%	1,3%	2,86%	2,63%	2,49%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,01%	0,07%	0,06%	0,04%	0,04%
Aankomstpunctualiteit	95,0%	92,0%	89,4%	91,3%	88,2%	90,5%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,5%	95,5%	95,7%	95,6%	95,6%
> 30 minuten bij vertrek	€ 20,20	0,21%	0,19%	0,18%	0,22%	0,20%
Malus conform bestek		€ 152.479,06	€ 88.561,88	€ 113.770,60	€ 77.037,28	€ 431.848,82
Malus op tijd		€ 77.650,70	€ 56.927,10	€ 51.273,36	€ 52.061,11	€ 237.912,27
in rekening gebracht		€ 26.517,49	€ 13.647,82	€ 12.961,47	€ 12.359,50	€ 65.486,28

Vanaf Q3 ontstaan problemen met het invullen van chauffeurs vacatures ten gevolge van de krapte op de arbeidsmarkt. Alle routes worden gereden maar het aantal chauffeurswisselingen zijn hoger dan gewenst. Een zwaarder punt is dat aansluitend aan de zomervakantie weer sprake is van toenemende congestie. Met name in en naar Arnhem worden problemen ervaren. Dat heeft zijn weerslag op de percelen A en E (A325), perceel F en H (A12, A348 en N325) en perceel I (binnenstedelijk). Met vervoerders wordt gekeken naar de mogelijkheid tot het splitsen van routes (kostenverhogend, chauffeursproblematiek) en/of routes vervroegen (mogelijk leerlingen te vroeg op school).