

# MEMO

**Aan:** AB BVO DRAN

**Onderwerp:** Vraagafhankelijk vervoer, aanpak loosmeldingen, evaluatie

**Datum:** 19 september 2022

**Afzender:** Vervoersorganisatie Math v.d. Beucken/Marjon Stoevelaar

## Aanleiding

In 2020 heeft Moventem in opdracht van de BVO DRAN een marktonderzoek uitgevoerd naar mogelijke maatregelen in het vraagafhankelijk vervoer die bijdragen aan de algemene verbetering van AVAN als systeem.

Uit het marktonderzoek bleken reizigers en gemeenten open te staan voor een sanctie bij een verwijtbare loosmelding. Na bespreking met het bestuur en contactambtenaren, is besloten om de maatregel "Sanctie bij herhaaldelijk verwijtbare loosmelding" verder uit te werken. De verwachting is dat door reizigers die (structurele) loosmeldingen hebben na te bellen, het aantal loosmeldingen (drastisch) zal verminderen. Hierdoor is er sprake van een duidelijke kwaliteitsimpuls en in beperkte mate een financieel voordeel voor de gemeenten en vervoerders.

## Loosmeldingen

Een loosmelding betreft een rit waarbij de chauffeur zich bij het ophaaladres meldt en de reiziger niet meegaat. De oorzaak hiervan kan liggen aan de vervoerder die een fout maakt of een reiziger die vergeten is om de rit te annuleren. Landelijk ligt het percentage op ongeveer 3% waarbij 2/3 deel veroorzaakt wordt door gedrag van de reiziger en 1/3 door het gedrag van vervoerder of callcenter.

Conform het vervoerreglement is Avan op dit moment gerechtigd de reiziger € 10,00 (inclusief BTW) in rekening te brengen voor gemaakte kosten bij een loosmelding. Handhaving is achterwege gebleven. De reden hiervoor is dat de (mate van) verwijtbaarheid lastig is te bepalen. Daarnaast is het opleggen van een boete nooit het doel op zich, maar gaat het erom gedrag te beïnvloeden teneinde het aantal loosmeldingen te verminderen.

Bij het beoordelen van de (mate van) verwijtbaarheid en het opleggen van eventuele maatregelen dient rekening gehouden te worden met de persoonlijke omstandigheden van de reiziger. Bovendien kan de beoordeling leiden tot een andere hulpvraag vanuit de inwoner waarin de gemeente mogelijk kan voorzien.

Loosmeldingen die verwijtbaar zijn aan de vervoerder (bijvoorbeeld doordat ze op de verkeerde locatie of het verkeerde tijdstip hebben gewacht), liggen wel binnen de verantwoordelijkheidssfeer van de Vervoersorganisatie. Dit deel is opgenomen in de bonus-malusregeling als onderdeel van de vervoerscontracten. Monitoring vindt inmiddels al plaats en vervoerders worden daarop aangesproken.

## Werkwijze

Ingaande oktober 2021 is de maatregel ingevoerd dat een loosrit voor de heenweg leidt tot een automatische annulering voor de retourrit diezelfde dag. Vanaf januari is door de vervoersorganisatie met ongeveer 200 reizigers

telefonisch contact opgenomen, waarbij sprake was van frequente loosmeldingen. Spelregels met betrekking tot het vervoer worden uitgelegd, eventueel vaste ritten worden verwijderd, telefoonnummer wordt indien nodig toegevoegd/geactualiseerd. In een groot aantal gevallen leidt dit telefoontje al tot verbetering. Ongeveer 20% wordt via de contactambtenaar doorgezet naar de gemeente. In ongeveer de helft daarvan is sprake van onwil bij de reiziger, waarbij een waarschuwingsbrief is vereist. In de andere helft is sprake van onderliggende problematiek (beginnende dementie, financiële of psychische problemen) dat verder door gemeenten wordt opgepakt.

### Financiële resultaten

De aandacht voor de reiziger met verwijtbare loosritten heeft ook positieve effecten voor de loosritten waarbij de vervoerder de oorzaak is. Als voorbeeld de chauffeur die zich meldt bij een adres waarbij de drie voorgaande keren sprake was van een loosmelding zal minder lang wachten waardoor er sprake is van een aan de vervoerder verwijtbare loosmelding.

Het aantal loosmeldingen afgezet tegen het totaal aantal ritten is afgenomen van 2,8% in 2021 tot 2,5% voor de eerste helft van 2022. Het aandeel “oorzaak reiziger” is in de vergelijkbare periode afgenomen van 1,74% naar 1,65% en “oorzaak vervoerder van 1,1% naar 0,83%.

Loosmeldingen											
Periode	Ritten	Loosritten	%	Oorzaak aandeel totaal				Oorzaak			
				Reiziger	%	Vervoerder en CC	%	Reiziger	Vervoerder en CC		
2021	Q1	67.868	1.967	2,9%	1.262	64,2%	705	35,8%	1,86%	1,04%	
	Q2	85.029	2.333	2,7%	1.363	58,4%	970	41,6%	1,60%	1,14%	
	Q3	91.102	2.630	2,9%	1.493	56,8%	1.137	43,2%	1,64%	1,25%	
	Q4	91.702	2.598	2,8%	1.728	66,5%	870	33,5%	1,88%	0,95%	
Totaal 2021		335.701	9.528	2,8%	5.846	61,4%	3.682	38,6%	1,74%	1,10%	
2022	Q1	91.506	2.268	2,5%	1.538	67,8%	730	32,2%	1,68%	0,80%	
	Q2	96.752	2.388	2,5%	1.551	64,9%	837	35,1%	1,60%	0,87%	
Q1+Q2 2022		188.258	4.656	2,5%	3.089	66,3%	1.567	33,7%	1,64%	0,83%	

Het financieel besparingspotentieel voor de gemeenten ligt tussen de afname van de totale loosmeldingen en de afname van het aandeel “oorzaak reiziger” en bedraagt tussen de € 2.000 en € 6.000. De kosten van tijdsinvestering bedraagt ongeveer € 9.000. Strikt financieel zou de keuze voor de hand liggen om geen verdere energie te stoppen in de aanpak van deze loosmeldingen. Echter de niet in geld uit te drukken meeropbrengsten, zoals het directe contact met de reiziger en de daaraan gerelateerde signaalfunctie (betreffende maatschappelijke omstandigheden van de reiziger) als ook overige informatie die wordt ontvangen over de kwaliteit van uitvoering is naar verwachting een veelvoud van deze kosten.

### Te nemen besluit

Akkoord gaan met het continueren van deze werkwijze loosmeldingen en evalueren in Q3 2023.