

NOTITIE

Onderwerp: Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen halfjaarrapportage 2024 (ter informatie)

Datum: 23 september 2024

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 bestek zijn opgelegd. Met daarbij de, na coulance, feitelijk in rekening gebrachte malussen. De coulance is onder meer toegepast vanwege de voortdurende problematiek om chauffeurs te werven.

Vraagafhankelijk vervoer	Norm	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Jan_juni 2024
Ritten totaal		372.414	384.715	100.412	98.677	199.089
Niet data ritten	5,0%	1,69%	1,04%	1,15%	1,18%	1,17%
Klachten	0,4%	0,22%	0,41%	0,15%	0,14%	0,14%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,86%	0,87%	0,75%	0,77%	0,76%
Vertrekpuntualiteit	95,0%	93,10%	91,4%	94,1%	92,7%	93,4%
Individuele reistijd	95,0%	93,49%	93,4%	94,1%	93,5%	93,8%
30 minuten marge	0,5%	1,57%	2,10%	1,20%	1,55%	1,37%
Malus opgelegd		€ 364.521,12	€ 518.281	€ 62.521	€ 78.821	€ 141.343
Na coulance in rekening gebracht		€ 248.627,35	€ 267.934	€ 37.436	€ 48.119	€ 85.555

Ten opzichte van geheel 2023 laat de realisatie in de eerste helft van 2024 een iets gunstiger beeld zien. Gegrond en verwijtbare klachten zijn afgenomen van 0,41% naar 0,14% en liggen daarmee beduidend lager dan de norm van 0,4%. Verwijtbare loosmeldingen zijn afgenomen van 0,87% naar 0,76% maar liggen daarmee nog boven de gestelde norm van 0,4%.

De vertrekpuntualiteit (93,4%) is met 2% verbeterd en de omrijdtijd (93,8%) met 0,4%. Maar beiden liggen nog niet op de norm van 95%.

Vanaf de tweede helft 2022 wordt incidenteel een rittenstop toegestaan. Deels veroorzaakt door de toenemende ritaantallen na de Coronaperiode in combinatie met een te beperkt aantal beschikbare chauffeurs. Vanaf 2023 blijft 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 wordt niet toegepast voor die ritten die zijn bedoeld om de reiziger terug naar huis te brengen. Wel wordt met de reiziger alternatieve mogelijkheden besproken, zoals het op een vroeger of later moment reizen.

Vraagafhankelijk vervoer rittenstop	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Jan_juni 2024
Absoluut	460	1.229	345	400	745
Relatief t.o.v. ritten totaal	0,12%	0,3%	0,3%	0,4%	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.

Callcenter	Norm	Jan-dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Jan_juni 2024
Ritten totaal		372.414	384.715	100.412	98.677	199.089
Klachten	0,05%	0,03%	0,04%	0,08%	0,07%	0,07%
Loosritten	0,05%	0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,02%
Telefonie en wachtseconden	25	25,02	84,7	41,5	28,5	35,0
Malus opgelegd		€ 7.525,18	€ 49.181,22	€ 7.635,76	€ 2.104,14	€ 9.739,90
Na coulance in rekening gebracht		€ 4.525,18	€ 14.322,49	€ 2.275,09	€ 1.508,14	€ 3.783,23

Met betrekking tot de wachttijden telefonie is sprake van een duidelijk herstel ten opzichte van (de tweede helft van) 2023. Was in de tweede helft van 2023 nog sprake van wachttijden telefonie oplopend tot 137 seconden, zijn deze inmiddels terug gebracht naar het niveau tussen de 25 en 30 seconden. Daarmee ligt de realisatie nagenoeg op de gestelde norm van 25 seconden. Door de druk op de inzet van nieuwe medewerkers zien we nog een te hoog klachtenniveau en verwijtbare loosmeldingen. De verwachting is dat, mede gelet op de afname in Q2 in vergelijking met Q1, dit zich de komende maanden in gunstige zin ontwikkelt.

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 geground 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

Routevervoer	Norm	Jan_dec 2022	Jan_dec 2023	Q1 2024	Q2 2024	Jan_juni 2024
Aantal ritten		781.444	750.738	208.561	197.207	405.768
Niet-Data ritten	5,0%	2,44%	1,91%	1,39%	1,40%	1,40%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,045%	0,053%	0,035%	0,02%	0,03%
Aankomstpunctualiteit voor aanvang school	95,0%	91,7%	91,9%	92,9%	94,7%	93,8%
Aankomstpunctualiteit 5' voor aanvang school	95,0%	72,9%	83,4%	85,5%	89,0%	87,2%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,6%	95,5%	95,9%	95,6%	95,7%
> 30 minuten bij vertrek (routes)	€ 23,77	0,21%	0,18%	0,14%	0,16%	0,15%
Malus o.b.v. aankomst 5' voor aanvang school		geen meting	€ 390.241	€ 91.688	€ 67.817	€ 159.505
Malus o.b.v. aankomst voor aanvang school		€ 308.186	€ 148.738	€ 46.221	€ 25.636	€ 71.857
Na coulance in rekening gebracht		€ 114.860	€ 116.783	€ 58.153	€ 57.443	€ 115.596

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

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 nu toe de focus gelegd op het op tijd op school aankomen, dus voor aanvang van de lessen. Weliswaar is er nog steeds sprake van chauffeurskrapte, maar de ergste spanning lijkt af te nemen. Met vervoerders is inmiddels 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. Vanaf oktober 2023 is sprake van infasering waarbij vanaf 1 juni 2024 uitgegaan wordt van tenminste 5 minuten voor tijd aanwezig zijn bij de school of instelling. De malus met betrekking tot Q2 is nog onderwerp van evaluatie met vervoerders en nog niet definitief vastgesteld.

Het aantal ritten in de eerste helft van 2023 was 410.000. Met ruim 405.000 ritten ligt het aantal in de eerste helft van 2024 ruim 1% lager. De aankomstpunctualiteit "op tijd op school" is met 93,8% bijna 2% verbeterd ten opzichte van 2023 (91,9%). Uitgaande van de aankomsttijd van 5 minuten voor aanvang school is sprake van een verbetering van bijna 4% (van 83,4% naar 87,2%).