

NOTITIE



Onderwerp: Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen jaarrapportage 2023 (ter informatie)

Datum: 26 februari 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	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_dec 20223
Ritten totaal		372.414	99.843	95.964	88.858	100.050	384.715
Niet data ritten	5,0%	1,69%	1,25%	0,94%	1,10%	0,86%	1,04%
Klachten	0,4%	0,22%	0,22%	0,23%	0,32%	0,25%	0,26%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,86%	0,71%	0,85%	0,99%	0,93%	0,87%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	93,10%	92,5%	91,4%	91,0%	90,7%	91,42%
Individuele reistijd	95,0%	93,49%	93,4%	93,4%	94,0%	92,9%	93,40%
30 minuten marge	0,5%	1,57%	1,53%	2,15%	2,41%	2,35%	2,10%
Malus opgelegd		€ 364.521,12	€ 94.744	€ 154.508	€ 103.330	€ 165.700	€ 518.281
Na coulance in rekening gebracht		€ 248.627,35	€ 56.752	€ 75.438	€ 63.350	€ 72.394	€ 267.934

Ten opzichte van 2022 is in 2023 sprake van:

- Een geringe rittoename (3,3%)
- Een lichte toename van gegrond en verwijtbare klachten
- Een afnemende punctualiteit (van 93,1% naar 91,4%)
- Een nagenoeg gelijkblijvende individuele reistijd (93,4%)

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	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_dec 20223
Absoluut	460	190	263	360	416	1.229
Relatief t.o.v. ritten totaal	0,1%	0,2%	0,3%	0,4%	0,4%	0,3%

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	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_juni 2023
Ritten totaal		372.414	99.843	95.964	88.858	100.050	384.715
Klachten	0,05%	0,031%	0,039%	0,021%	0,044%	0,057%	0,040%
Loosritten	0,05%	0,009%	0,007%	0,002%	0,011%	0,015%	0,009%
Telefonie en wachtseconden	25	25,02	73,6	42,4	107,6	115,5	84,7
Malus opgelegd		€ 7.525,18	€ 11.314,55	€ 9.233,45	€ 11.350,43	€ 11.876,67	€ 43.775,10
Na coulance in rekening gebracht		€ 4.525,18	€ 5.932,36	€ 2.655,16	€ 586,04	€ 11.876,67	€ 21.050,23

Met betrekking tot de wachttijden telefonie is sprake van een zorgelijke ontwikkeling. De gemiddelde wachttijd over 2023 is ruim 84 seconden maar de realisatie in het 2^e en 3^e kwartaal is fors toenemend. Conform het landelijk beeld wordt ook dit callcenter geconfronteerd met een nijpend tekort aan callcentermedewerkers ondanks forse wervingsinspanningen. Momenteel wordt aan de hand van een in Q4 opgesteld verbeterplan acties uitgevoerd die moeten leiden tot een verlaging van de wachttijden. De wachttijd in januari 2024 ligt op gemiddeld 58 seconden.

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	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_dec 2023
Aantal ritten		781.444	214.816	195.274	135.162	205.486	750.738
Niet-Data ritten	5,0%	2,44%	1,80%	1,76%	2,00%	2,11%	1,91%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,045%	0,043%	0,029%	0,10%	0,05%	0,05%
Aankomstpunctualiteit voor aanvang school	95,0%	91,7%	92,6%	93,9%	91,0%	90,1%	91,9%
Aankomstpunctualiteit 5' voor aanvang school	95,0%	72,9%	84,4%	85,9%	83,0%	80,1%	83,4%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,6%	96,0%	95,8%	94,3%	95,4%	95,5%
> 30 minuten bij vertrek (routes)	€ 23,77	0,21%	0,15%	0,18%	0,26%	0,16%	0,18%
Malus o.b.v. aankomst 5' voor aanvang school		geen meting	€ 111.586	€ 79.405	€ 75.458,34	€ 126.370,51	€ 392.820
Malus o.b.v. aankomst voor aanvang school		€ 308.186	€ 32.053	€ 22.888	€ 42.465,61	€ 55.855,16	€ 153.262
in rekening gebracht		€ 114.860	€ 32.053	€ 22.888	€ -	€ 55.855,16	€ 110.796

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. De malus met betrekking tot Q4 is nog onderwerp van evaluatie met vervoerders en nog niet definitief vastgesteld.

Ten opzichte van 2022 is in 2023 sprake van:

- Een geringe ritafname (1,5%)
- Een lichte toename van grond en verwijtbare klachten
- Een licht toenemende aankomstpunctualiteit (voor aanvang school) van 91,7% naar 91,9%)
- Een fors toenemende aankomstpunctualiteit (5' voor aanvang school) van 72,9% naar 83,4%)
- Een nagenoeg gelijkblijvende vertrekpunctualiteit en routes die >30 minuten te laat vertrekken