

NOTITIE



Onderwerp: Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen 1^e helft 2022 (ter informatie)

Datum: 19 september 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 Q1 en Q2 2022 gemiddeld op 94,4% (norm 95%). De individuele reistijd op 94,1% (norm 95%). In 2021 was de realisatie respectievelijk 91,9% en 93,7%. Het aantal gegrond en verwijtbare klachten is 0,18% (norm 0,4%). Voor Q1 is een malus opgelegd en in rekening gebracht van € 38.857. Voor Q2 is sprake van een malus van € 68.748. Daarover vindt nog overleg plaats met de vervoerders.

Het callcenter realiseert een gemiddelde wachttijd van 19,4 seconden (norm 25 seconden). Een duidelijke verbetering ten opzichte van 2021 met een realisatie van 46,4 seconden. Het aantal klachten ligt op 0,029% (norm 0,05%). Voor Q1 is een malus opgelegd en in rekening gebracht van € 680.

In Q1 en Q2 zijn alle maanden voor het routevervoer geanalyseerd. De aankomstpuntualiteit (op tijd op school) is 93,0% (norm 95%). 96,0% (norm 95%) van de leerlingen worden 's-middags op tijd opgehaald. De realisatie in 2021 was respectievelijk 89,9% en 95,6%. Het aantal gegrond en verwijtbare klachten is 0,018% (norm 0,3%). Conform bestek zou voor Q1 een malus opgelegd mogen worden van € 274.412,-. Op basis van feitelijk op tijd komen/vertrekken een malus van € 64.928,-. Gelet op het extreem laag klachtenniveau en de in gang gezette verbetering van de aankomstpuntualiteit is coulance toegepast en voor Q1 € 32.175,- in rekening gebracht. Voor Q2 is sprake van een malus van 265.256,- en € 47.953,- in geval op tijd komen/vertrekken. Daarover vindt nog overleg plaats met de vervoerders.

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 2022	Q2 2022	Q1 + Q2 2022	Realisatie 2021
Aantal ritten		91.506	96.752	188.258	
Niet data ritten	5,0%	1,7%	2,0%	1,9%	1,0%
Klachten	0,4%	0,14%	0,21%	0,18%	0,27%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,8%	0,9%	0,8%	1,1%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,2%	93,7%	94,4%	91,9%
Individuele reistijd	95,0%	94,8%	93,4%	94,1%	93,7%
30 minuten marge	0,5%	0,9%	1,4%	1,1%	1,6%
Malus opgelegd		€ 38.857	€ 68.748	€ 107.605	€ 356.289
Na coulance in rekening gebracht		€ 38.857	€ -	€ 38.857	€ 126.633

De realisatie in Q2 is nog punt van overleg met vervoerders. Definitieve besluitvorming dient nog plaats te vinden.

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. Het callcenter presteert binnen de gestelde normen. De beperkte malus is opgelegd omdat per gegronde klacht en per verwijtbare loosrit een malus van € 10,- wordt opgelegd.

Callcenter	Norm	Realisatie 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 + Q2 2022
Klachten	0,05%	0,037%	0,027%	0,031%			0,029%
Loosritten	0,05%	0,005%	0,002%	0,011%			0,007%
Telefonie en wachtseconden	25,0	46,4	18,2	20,6			19,4
Malus opgelegd		€ 19.910	€ 270	€ 410			€ 680
Herinvestering kwaliteit buiten contract		€ 2.230	€ -	€ -			€ -
Na coulance in rekening gebracht		€ 6.285	€ 270	€ 410			€ 680

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 worden de rapportages handmatig geproduceerd. Het proces is in de loop van Q1 2021 opgestart. Vanaf Q4 2021 worden alle maanden geanalyseerd.

Kwaliteit en malussen routevervoer

In bijgaand overzicht staan weergegeven de realisaties van de in het bestek opgenomen kwalificaties routevervoer per kwartaal. Conform bestek zou voor Q1 een malus opgelegd mogen worden van € 274.212,-. Op basis van feitelijk op tijd komen/vertrekken een malus van € 64.928,-. Gelet op het extreem laag klachtenniveau en de in gang gezette verbetering van de aankomstpunctualiteit is coulance toegepast en voor Q1 € 32.175,- in rekening gebracht. Voor Q2 is sprake van een malus van 265.256,- en € 47.953,- in geval op tijd komen/vertrekken. Daarover vindt nog overleg plaats met de vervoerders.

Routevervoer	Norm	Realisatie Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1+Q22022
Aantal ritten		192.829	199.286	210.381			409.667
Niet-Data ritten	5,0%	2,3%	2,8%	2,6%			2,7%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,06%	0,022%	0,014%			0,018%
Aankomstpunctualiteit	95,0%	89,9%	92,7%	93,2%			93,0%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,6%	96,3%	95,7%			96,0%
> 30 minuten bij vertrek	€ 20,20	0,19%	0,23%	0,21%			0,43%
Malus conform bestek		€ 279.370	€ 274.212	€ 265.256			€ 539.468
Malus op tijd		€ 160.262	€ 64.928	€ 47.953			€ 112.881
in rekening gebracht		€ 38.969	€ 32.175	€ -			€ 32.175