

NOTITIE

Onderwerp: Doelgroepenvervoer Avan kwaliteit en malussen 2022 (ter informatie)

Datum: 8 juni 2023

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%);
- Overschrijding gegrond en verwijtbare klachten boven de 4 per 1000 ritten;
- Verwijtbare loosmeldingen boven de 4 per 1000 ritten;
- Vertrekpuntualiteit 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.

De coulance is onder meer toegepast vanwege de voortdurende problematiek om chauffeurs te werven.

Vraagafhankelijk vervoer	Norm	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Totaal 2022
Aantal ritten		91.506	96.752	87.538	96.618	372.414
Niet data ritten	5,0%	1,74%	1,96%	1,34%	1,34%	1,69%
Klachten	0,4%	0,14%	0,21%	0,24%	0,27%	0,22%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,80%	0,87%	0,90%	0,89%	0,86%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,2%	93,7%	92,7%	91,0%	93,1%
Individuele reistijd	95,0%	94,8%	93,4%	93,4%	92,4%	93,5%
30 minuten marge	0,5%	0,92%	1,37%	1,71%	2,27%	1,57%
Malus opgelegd		€ 38.857	€ 73.147	€ 84.259	€ 168.258	€ 364.521
Na coulance in rekening gebracht		€ 38.857	€ 45.909	€ 53.885	€ 109.976	€ 248.627

De vertrekpunctualiteit van het vraagafhankelijk vervoer ligt voor 2022 gemiddeld op 93,1% (norm 95%). De individuele reistijd op 93,5% (norm 95%). Het aantal geground en verwijtbare klachten is 0,22% (norm 0,4%). De totaal opgelegde malus bedraagt € 364.521 waarvan na coulance € 248.627 in rekening is gebracht.

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	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Totaal 2022
Klachten	0,05%	0,027%	0,031%	0,034%	0,032%	0,031%
Loosritten	0,05%	0,002%	0,011%	0,023%	0,002%	0,009%
Telefonie en wachtseconden	25	18,2	20,6	22,5	38,8	25,0
Malus opgelegd		€ 270,00	€ 410,00	€ 500,00	€ 6.345,18	€ 7.525,18
Na coulance in rekening gebracht		€ 270,00	€ 410,00	€ 500,00	€ 3.345,18	€ 4.525,18

Het callcenter realiseert een gemiddelde wachttijd van 25 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%). In Q4 zien we de wachttijden oplopen. Deels wordt dit veroorzaakt door personeelskrapte in het callcenter. Deels door toenemende binnenkomende telefoontjes ten gevolge van de toename van de ritreserveringen en de kwaliteit van het vervoer die onder druk staat. De totaal opgelegde malus in 2022 bedraagt € 4.525,18.

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 klachtniveau en de in gang gezette verbetering van de aankomstpunctualiteit is coulanace 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	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	totaal 2022
Aantal ritten		199.286	210.381	148.899	222.878	781.444
Niet-Data ritten	5,0%	2,8%	2,8%	2,7%	1,6%	2,4%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,022%	0,032%	0,085%	0,050%	0,045%
Aankomstpunctualiteit	95,0%	92,7%	93,5%	90,0%	90,2%	91,7%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	96,3%	95,7%	95,1%	95,2%	95,6%
> 30 minuten bij vertrek	€ 20,91	0,23%	0,21%	0,25%	0,17%	0,21%
Malus conform bestek		€ 274.212	€ 270.532	€ 222.025	€ 300.265	€ 1.067.035
Malus op tijd		€ 64.928	€ 38.037	€ 85.337	€ 119.884	€ 308.186
in rekening gebracht		€ 32.175	€ 25.227	€ -	€ 57.458	€ 114.860

In 2022 zijn alle maanden geanalyseerd. De aankomstpunctualiteit (op tijd op school) is 91,7% (norm 95%). 95,6% (norm 95%) van de leerlingen worden 's-middags op tijd opgehaald. De realisatie in 2021 was respectievelijk 89,9% en 95,6%. De aankomstpunctualiteit laat een verbetering ten opzichte van 2022 maar na de zomervakantie staat de kwaliteit extra onder druk ten gevolge van chauffeursproblematiek in combinatie met de nog steeds toenemende verkeersdruk. In Q3 is geen malus opgelegd vanwege het inregelen van het vervoer en de vele te verwerken ad hoc wijzigingen aansluitend aan de zomervakantie.

Conform bestek zou sprake zijn van een fors hogere malus. Het bestek gaat uit van het afzetten van leerlingen tussen -15 en -5 minuten voor start van de school. Voor de uiteindelijke bepaling van de malus is nu uitgegaan van het feit dat de leerlingen op tijd op school is.