

NOTITIE

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

Datum: 9 augustus 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;
- 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 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	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_juni 2023
Aantal ritten		96.618	99.843	95.964			195.807
Niet data ritten	5,0%	1,34%	1,25%	0,94%			1,10%
Klachten	0,4%	0,27%	0,22%	0,23%			0,23%
Loosmeldingen (verwijtbaar)	0,4%	0,89%	0,71%	0,85%			0,78%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	90,98%	92,5%	91,4%			92,0%
Individuele reistijd	95,0%	92,37%	93,4%	93,4%			93,4%
30 minuten marge	0,5%	2,27%	1,53%	2,15%			1,83%
Malus opgelegd		€ 168.257,89	€ 94.744	€ 154.508			€ 249.252
Na coulance in rekening gebracht		€ 109.976,45	€ 56.752	€ 75.438			€ 132.190

De vertrekpunctualiteit van het vraagafhankelijk vervoer ligt in de eerste helft van 2023 gemiddeld op 92,0% (norm 95%). De individuele reistijd op 93,4% (norm 95%). Het aantal gegrond en verwijtbare klachten is 0,23% (norm 0,4%). De totaal opgelegde malus bedraagt € 249.252 waarvan na coulance € 132.190 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 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	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_juni 2023
Klachten	0,05%	0,032%	0,039%	0,021%			0,030%
Loosritten	0,05%	0,002%	0,007%	0,002%			0,005%
Telefonie en wachtseconden	25	38,8	73,6	42,4			58,0
Malus opgelegd		€ 6.345,18	€ 11.314,55	€ 9.233,45			€ 20.548,00
Na coulance in rekening gebracht		€ 3.345,18	€ 5.932,36	€ 2.655,16			€ 8.587,52

Het callcenter realiseert een gemiddelde wachttijd van 58 seconden (norm 25 seconden). Ten opzichte van Q4 zien we de wachtseconden fors toenemen in Q1 en zich enigszins herstellen in Q2. Conform het landelijk beeld wordt ook dit callcenter geconfronteerd met een nijpend tekort aan callcentermedewerkers. Het aantal klachten blijft laag 0,005% (norm 0,05%).

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.

Kwaliteit en malussen routevervoer

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

Routevervoer	Norm	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Jan_juni 2023
Aantal ritten		219.261	214.816	195.221			410.037
Niet-Data ritten	5,0%	1,62%	1,80%	1,76%			1,78%
Klachten als % van ritten	0,30%	0,050%	0,043%	0,029%			0,037%
Aankomstpunctualiteit voor aanvang school	95,0%	90,2%	92,6%	93,9%			93,1%
Aankomstpunctualiteit 5' voor aanvang school	95,0%	82,0%	84,4%	85,9%			85,2%
Vertrekpunctualiteit	95,0%	95,2%	96,1%	95,8%			96,0%
> 30 minuten bij vertrek	€ 23,77	0,17%	0,15%	0,18%			0,16%
Malus o.b.v. aankomst 5' voor aanvang school		€ 122.964	€ 100.636	€ 78.949			€ 179.585
Malus o.b.v. aankomst voor aanvang school		€ 50.323	€ 31.092	€ 22.888			€ 53.980
in rekening gebracht		€ 38.091	€ 31.092	€ 22.888			€ 53.980

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.

Ten opzichte van Q4 2022 zien we een gestage verbetering van de aankomstpunctualiteit (van 90,2% olopend naar 93,9% in Q2 2023). In juni is sprake van een aankomstpunctualiteit van 94,9% (87,8% op basis van 5' voor tijd aankomen).