

## BIJLAGENRAPPORTAGE

# Resultaat bonus-malusregeling 2019 Groningen Centraal

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





## Inhoudsopgave

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| <b>1   Inleiding &amp; Methode</b> | <b>2</b> |
| <b>2   Methode</b>                 | <b>3</b> |
| 2.1 Wmo-vervoer                    | 3        |
| 2.2 Leerlingenvervoer              | 4        |
| <b>3   Resultaten</b>              | <b>5</b> |
| 3.1 Wmo-vervoer                    | 5        |
| 3.2 Leerlingenvervoer              | 5        |



# 1 | Inleiding

Bij inrichting van de gemeenschappelijke regeling Publiek Vervoer Groningen en Drenthe is een bonus-malusregeling met vervoerders overeengekomen. Middels het uitvoeren van de klanttevredenheidsonderzoeken wordt hier invulling aan gegeven.

Vanuit de regeling krijgen vervoerders een bonus of een malus gebaseerd op de tevredenheidsscore. De bonus of malus bedraagt een percentage van de (jaar)omzet van het betreffende product. De regeling wordt verschillend toegepast voor de diverse vervoersstromen. Hierna wordt voor Wmo-vervoer en leerlingenvervoer afzonderlijk de gehanteerde methodiek toegelicht. Daarna worden de behaalde tevredenheidsscores in **Groningen Centraal** en de daarbij horende bonus of malus gepresenteerd.



## 2 | Methode

### 2.1 Wmo-vervoer

De bonus of malus voor Wmo-vervoer wordt berekend op basis van tien kwaliteitsaspecten. Aan de aspecten zijn verschillende gewichten toegekend (zie onderstaande tabel).

| Gewicht | Kwaliteitsaspect                                   |
|---------|--|
| 1       | Kennis van het vervoersgebied van de chauffeur     |
|         | Professionaliteit van de chauffeur                 |
|         | Klantvriendelijkheid telefooncentrale              |
|         | Reinheid voertuig                                  |
| 2       | Duur van de rit (maximaal 1,5 de normale reistijd) |
|         | Vriendelijkheid van de chauffeur                   |
|         | Rijgedrag van de chauffeur                         |
| 3       | Behulpzaamheid chauffeur bij het in- en uitstappen |
|         | Op tijd vertrekken                                 |
|         | Op tijd aankomen                                   |

De resultaten op de verschillende aspecten resulteren in een algehele klanttevredenheidsscore voor het Wmo-vervoer binnen Groningen Centraal, waarbij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is gehanteerd. In de onderstaande tabel is de bonus-malus berekening voor de mogelijke klanttevredenheidsscores getoond.

| Klanttevredenheidsscore Wmo | Malus  | Bonus                      |
|-----------------------------|--|----------------------------|
| Lager dan 5,00              | -3% + ingebrekestelling met als sanctie contactbeëindiging |                            |
| 5,00 tot 5,50               | -3%  |                            |
| 5,50 tot 6,00               | -2,5%  |                            |
| 6,00 tot 6,50               | -2%  |                            |
| 6,50 tot 7,00               | -1%  |                            |
| 7,00 tot 7,50               | Normaal niveau: geen malus                                 | Normaal niveau: geen bonus |
| 7,50 tot 8,00               |  | 0%                         |
| 8,00 tot 8,50               |  | 0,5%                       |
| Hoger dan 8,50              |  | 1%                         |



## 2.2 Leerlingenvervoer

Ook de bonus of malus voor leerlingenvervoer wordt berekend op basis van tien kwaliteitsaspecten. Aan de aspecten zijn verschillende gewichten toegekend (zie onderstaande tabel).

| Gewicht | Kwaliteitsaspect                                   |
|---------|--|
| 1       | Kennis van het vervoersgebied van de chauffeur     |
|         | Professionaliteit van de chauffeur                 |
|         | Klantvriendelijkheid telefooncentrale              |
|         | Reinheid voertuig                                  |
| 2       | Duur van de rit (maximaal 1,5 de normale reistijd) |
|         | Contact tussen chauffeur en kind                   |
|         | Rijgedrag van de chauffeur                         |
| 3       | Behulpzaamheid van de chauffeur                    |
|         | Op tijd vertrekken                                 |
|         | Op tijd aankomen                                   |

De resultaten op de verschillende aspecten resulteren in een algehele klanttevredenheidsscore voor het leerlingenvervoer binnen Groningen Centraal, waarbij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is gehanteerd. De bonus-malus berekening voor de klanttevredenheidsscores die wordt gebruikt voor Wmo-vervoer wordt ook voor leerlingenvervoer gebruikt.



## 3 | Resultaten

### 3.1 Wmo-vervoer

In de onderstaande tabel is het resultaat voor Groningen Centraal, met de bijbehorende bonus-malus, weergegeven.

| Klanttevredenheidsscore | Malus | Bonus |
|-------------------------|-------|-------|
| 8,46                    |       | 0,5%  |

### 3.2 Leerlingenvervoer

In de onderstaande tabel is het resultaat voor het Groningen Centraal, met de bijbehorende bonus-malus, weergegeven.

| Klanttevredenheidsscore | Malus | Bonus |
|-------------------------|-------|-------|
| 7,66                    |       | 0,0%  |



**Uw contactpersonen**

Jesse Hulsebosch – [j.hulsebosch@zorgfocuz.nl](mailto:j.hulsebosch@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer - [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

