

BIJLAGENRAPPORTAGE

Resultaat bonus-malusregeling 2019 Groningen Noord

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





Inhoudsopgave

1 Inleiding & Methode	2
2 Methode	3
2.1 Wmo-vervoer	3
2.2 Leerlingenvervoer	4
3 Resultaten	5
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 Noord** 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 het perceel Noord-Groningen, 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 het perceel Noord-Groningen, 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 het perceel Groningen Noord, met de bijbehorende bonus-malus, weergegeven.

Klanttevredenheidsscore	Malus	Bonus
8,63		1,0%

3.2 Leerlingenvervoer

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

Klanttevredenheidsscore	Malus	Bonus
8,52		1,0%



Uw contactpersonen

Jesse Hulsebosch – j.hulsebosch@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer - 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