

BIJLAGENRAPPORTAGE

Resultaat bonus-malusregeling 2019 Iederz

Publiek Vervoer Groningen Drenthe





Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
2 Methode	3
3 Resultaten	4





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 de gehanteerde methodiek toegelicht. Daarna worden de behaalde tevredenheidsscores en de daarbij horende bonus of malus gepresenteerd.





2 | Methode

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

Gewicht	Kwaliteitsaspect
1	Professionaliteit van de chauffeur
	Klantvriendelijkheid telefooncentrale
	Reinheid voertuig
2	De vriendelijkheid van de chauffeur
	Rijgedrag van de chauffeur

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

Klanttevredenheidsscore Participatievervoer	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%



3 | Resultaten

In de onderstaande tabel is het klanttevredenheidscijfer van het participatievervoer van werknemers van sociaal werkbedrijf Iederz, met de bijbehorende bonus-malus, weergegeven.

Klanttevredenheidsscore	Malus	Bonus
7,77		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