



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:

Ons kenmerk: 138407

Uw kenmerk:

Contact: Bianca Al Mashta

Bijlage(n):

Doorkiesnummer: 06-11628919

E-mailadres: b.almashta@bar-organisatie.nl

Datum: 14 april 2020

Betreft: Voortgang en kosten doelgroepenvervoer

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Medio januari 2020 bent u met de raadsinformatiebrief 'Nieuwe informatie inzake het doelgroepenvervoer' nummer: 38407, op de hoogte gebracht over de laatste ontwikkelingen binnen het doelgroepenvervoer. Hierbij is de toezegging gedaan dat u zo snel mogelijk wordt geïnformeerd over alle facetten van het doelgroepenvervoer.

KERNBOODSCHAP

Het doelgroepenvervoer moet inwoners in Albrandswaard in staat stellen om actief deel te nemen aan de maatschappij. De ondersteuning van inwoners is gericht op het opheffen van beperkingen waar nodig en normaliseren waar mogelijk. Zoveel mogelijk wordt het reizen met het OV of het zelf organiseren van vervoer gestimuleerd. Alleen daar waar dat niet mogelijk is, wordt het doelgroepenvervoer ingezet. Hierbij wordt gezocht naar een goede balans tussen het behouden van de hoge kwaliteit van het doelgroepenvervoer en de beheersing van de kosten.

In deze brief informeren we u over de tariefontwikkeling 2020, de aanpassing van de rittijd leerling- en jeugdvervoer, de uitkomsten van de evaluatie, innovatie, de kosten, het efficiency voorstel van de Regiecentrale, de effecten van de coronacrisis, de monitoring & tweede evaluatie en het vervolg.

TOELICHTING

Tariefontwikkeling 2020

In het contract met de regiecentrale is overeengekomen dat de vergoedingen jaarlijks, met ingang van 1 januari 2020, worden verhoogd met de consumentenprijsindex (CPI index). Voor 2020 is de CPI-index vastgesteld op 2,7%. In de contracten met de vervoerders is overeengekomen dat de vergoedingen jaarlijks, met ingang van januari 2020, worden verhoogd met de NEA-index. Voor 2020 is deze index vastgesteld op 6,7%. Dit is hoger dan vooraf verwacht. De hoge indexering is vooral te wijten aan de afschaffing van de teruggaveregelings BPM met ingang van 1 januari 2020, de kosten voor verzekeringen en de loonstijging. Ter vergelijking, de gemiddelde NEA-index over 2016, 2017 en 2018 bedroeg 2%.



In de begroting 2020 is geen indexering van het doelgroepenvervoer meegenomen. Dat de NEA-index zoveel hoger is uitgevallen ten opzichte van de reguliere CPI-index was niet te voorzien. Het is gebruikelijk dit soort onvoorziene omstandigheden via een tussenrapportage te melden en te verwerken.

Aanpassing rittijd leerling- en jeugdvervoer

Met de vervoerder van het leerlingen- en jeugdvervoer was er een verschil van inzicht over de wijze waarop de kosten worden vergoed inzake de rittijden en of hierbij rekening gehouden dient te worden met 'instaptijden'.

Hierover is juridisch advies gevraagd en waarbij is aangegeven dat wij de Easy Travel methode kunnen gebruiken, vermeerderd met het vergoeden van de in- en uitstaptijden (*2 minuten voor gebruikers die zelf kunnen lopen en 4 minuten voor gebruikers in een rolstoel*). Wij hebben dit advies gevolgd.

Deze aanpassing is alleen van toepassing bij het leerlingen- en jeugdvervoer; voor het Wmo-vervoer geldt een andere bekostigingssystematiek.

Deze aanpassing in het berekenen van de rittijd heeft tot gevolg dat er een bedrag van 30.000 euro, exclusief BTW, aan de vervoerder 'nabetaald' moet worden over 2019. Dit wordt verwerkt in de jaarstukken 2019.

Uitkomsten evaluatie

Het beoogde effect van het continueren van het Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer was, *en is*, dat het vervoer en de klantcontacten op een kwalitatief hoog niveau uitgevoerd worden, vanuit het klantperspectief gepland worden en tevens (kosten) efficiënt en duurzaam uitgevoerd worden vanuit het opdrachtgeversperspectief. Om deze effecten te bereiken is de inzet van de Regiecentrale belangrijk. Met de inzet van de Regiecentrale wordt ook beoogd dat er meer innovatie mogelijk is gedurende de looptijd van het contract.

Bijgevoegd vindt u een eerste evaluatie van het doelgroepenvervoer waarin ingegaan wordt op de kwaliteit van het doelgroepenvervoer en de naleving van het contract. Hierbij is ook het overzicht toegevoegd over de uitvoering. Dit overzicht zal vanaf heden standaard worden toegevoegd aan de periodieke rapportages Sociaal Domein, zodat u de voortgang van de uitvoering van het doelgroepenvervoer kunt monitoren.

Innovatie

Innovatie binnen het Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer is op verschillende punten zichtbaar. Zo wordt er gebruik gemaakt van een app, zowel binnen het Wmo-vervoer als binnen het leerlingen- en jeugdvervoer. De gebruiker of ouders kan met inloggegevens inloggen in de app en vervolgens via de app de ritgegevens inzien, een ziekmelding doorgeven en via de app kan de chauffeur bijvoorbeeld een vertraging aangeven. Verder is er onderzoek gedaan naar het inzetten van pendelbussen op drukke lijnen. Tot op heden is het niet rendabel om pendelbussen in te zetten. Daar waar in de vorige periode slechts 1 klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd, is het de bedoeling om dit vanaf heden jaarlijks uit te voeren. Een laatste punt is dat de planningssoftware continu wordt verbeterd met als doel de routes nog intelligenter te plannen. Hierbij doet het systeem suggesties voor het plannen van de route.



Efficiencyvoorstel Regiecentrale

Naar aanleiding de meerkosten als gevolg van de indexering en de aanpassing van de rittijd, zal de Regiecentrale een tweetal beheersmaatregelen inzetten om de kosten te beperken. Het gaat hier om voorstellen die binnen de uitvoeringspraktijk van de regiecentrale kunnen worden ingezet. Dit past binnen de opdracht aan de regiecentrale om te kijken naar (kosten) efficiency binnen de uitvoering. Om de inwoners en vervoerders te informeren en de implementatie zorgvuldig te laten verlopen worden deze maatregelen per 1 september 2020 ingevoerd.

De eerste maatregel heeft betrekking op de aanmeldtijd. Op dit moment kunnen klanten tot één uur van te voren het vervoer bestellen. Dit wordt aangepast: vanaf september 2020 moeten inwoners 24 uur van te voren het vervoer besteld hebben. Uiteraard blijft in geval van uitzonderlijke situaties wel maatwerk mogelijk.

De tweede maatregel betreft het omlaag brengen van de stiptheid van het vervoer. Door efficiënter te plannen kunnen er minder auto's ingezet worden. Hiermee wordt de stiptheid van het vervoer gewijzigd van 95% naar 90%. De stiptheid van het vervoer is onderdeel van de periodieke rapportage en kan op deze wijze gevolgd worden.

Effect van de Coronacrisis

Op dit moment gaat heel Nederland gebukt onder de Coronacrisis en de maatregelen die genomen zijn om het virus te beperken. De sluiting van het onderwijs, het verbieden van evenementen en de oproep tot 'social distance' heeft ook gevolgen voor het doelgroepvervoer, zowel inhoudelijk als financieel.

Op dit moment is nog niet duidelijk hoe lang de maatregelen van kracht zijn en wat hiervan de (financiële) gevolgen zijn. We volgen de ontwikkelingen en de richtlijnen van de VNG hierover nauwgezet. Gezien de onzekerheid, is dit punt niet meegenomen in de bovenstaande prognose. In de 2^{de} Tussenrapportage hopen we hier wel meer duidelijkheid over te hebben.

CONSEQUENTIES

Door de indexeringen en aanpassing van de ritduur stijgen de kosten voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer vanaf 1 januari 2020. Uiteindelijk wordt afgerekend op het werkelijk verbruik. Stijgt het aantal gerealiseerde ritten dan stijgen de kosten.

Ten aanzien van de Wmo-vervoer is een prognose gemaakt op basis van het aantal ritten in het vierde kwartaal 2019. Vanwege de vakanties, feestdagen en seizoensinvloeden, maar ook de individuele omstandigheden van gebruikers, blijft het aantal Wmo-vervoer ritten lastig voorspelbaar. De gebruikelijke werkwijze is dan ook dat de kosten voor dit onderdeel goed gemonitord wordt en in de periodieke tussenrapportages gekeken of een bij- of aframing in de budgetten nodig is.

Het aantal gebruikers bij het leerlingen- en jeugdvervoer, inclusief de schakelklas, zijn redelijk stabiel gedurende het schooljaar. Er is een inschatting gemaakt van de kosten voor 2020 op basis van de kosten in de afgelopen periode. Voor het leerlingen- en jeugdvervoer is hierbij gekeken naar het aantal ritten in november 2019. Op basis van dit aantal is een doorrekening voor 2020 gemaakt.

In de onderstaande tabel worden de opbouw van de prognose 2020 nader toegelicht. Hierin ziet u de meerkosten worden veroorzaakt door drie onderdelen:

- Meerkosten door hoger aantal ritten dan eerder ingeschat
- Meerkosten als gevolg van een aanpassing in de rittijd (alleen voor leerlingen- en jeugdvervoer)
- Meerkosten als gevolg van de indexering

Opbouw prognose 2020

2020					
	Begroot	Meerkosten door meer ritten	Meerkosten door aanpassing rittijd	Meerkosten door NEA	prognose
Wmo vervoer	€ 342.200	€ 111.998	€ -	€ 31.376	€ 485.574
Leerlingen- en jeugdvervoer	€ 415.000	€ -27.731	€ 74.168	€ 29.040	€ 490.477
Totaal	€ 757.200	€ 84.267	€ 74.168	€ 60.416	€ 976.051

De onderstaande tabel laat zien wat er bij het aangaan van het nieuwe contract begroot was qua kosten. Er is besloten een taakstelling van 10% op het doelgroepenvervoer op te leggen. Vanaf de start van het nieuwe contract tot heden is de aandacht vooral uitgegaan naar de implementatie van het vervoer. De verwachting is dat in de komende periode meer aandacht kan worden besteed aan innovatie en kostenreductie. De verwachting hierbij is dat dit bereikt kan worden door innovatie, in combinatie met minder inzet intern personeel, het doorvoeren van beheersmaatregelen, efficiency planning en mogelijk het uitbreiden van de regiecentrale (schaalgrootte).

Overzicht verwachte kosten, vastgestelde begroting, prognose van de kosten en het verwachte tekort

	oorspronkelijke begroot	vastgestelde begroting met 10% korting	prognose 2020	Tekort 2020
WMO vervoer	€ 448.618	€ 342.200	€ 485.574	€ -143.374
Jeugd en leerlingvervoer	€ 446.476	€ 415.000	€ 490.477	€ -75.477
Totaal	€ 895.094	€ 757.200	€ 976.051	€ -218.851

Specifiek voor Albrandswaard geldt nog dat de toename van het aantal cliënten bij Antes zorgt voor een toename van het aantal vervoerspassen WMO. Momenteel worden er 52 vervoerspassen verstrekt door de uitbreiding van het aantal cliënten bij Antes. De kosten hiervan zijn circa 23.750 euro op jaarbasis. Deze extra kosten zijn nog niet meegenomen in de bovenstaande overzichten.



Gemeente Albrandswaard

Hieronder de tabel met de financiële gevolgen van de beheersmaatregelen die de regiecentrale neemt. De effecten zullen vanaf 2021 zichtbaar zijn in de begroting.

Prognose besparing 2021 als gevolg van de beheersmaatregelen

2021				
	Prognose zonder besparing	Besparing door aanpassen aanmeldtijd	Besparing door aanpassen stiptheid	Prognose incl. besparingen
Wmo-, leerlingen- en jeugdvervoer	€ 976.051	€ -25.500	€ -38.500	€ 912.051

VERVOLG

Monitoring en tweede evaluatie

De cijfers van over de uitvoering van het doelgroepenvervoer worden periodiek meegenomen in de rapportage sociaal domein. Daarnaast zal er in mei 2021 een tweede evaluatie plaatsvinden, waarin aandacht is voor het effect van de ingezette beheersmaatregelen in relatie tot de kwaliteit van het doelgroepenvervoer.

De financiële consequenties als gevolg van de indexering en de aanpassing van de rittijd zullen worden meegenomen in de 1e Tussenrapportage 2020.

BIJLAGEN

Evaluatie uitvoering doelgroepenvervoer augustus 2019 t/m januari 2020

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

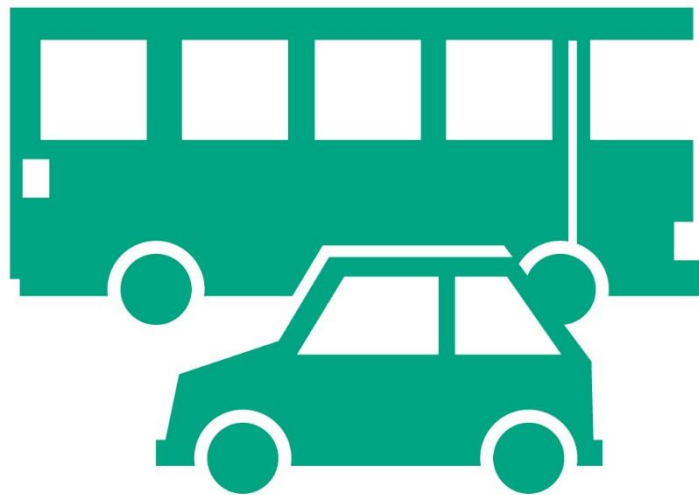
Hans Cats

drs. Jolanda de Witte

1^{ste} tussentijdse Evaluatie

Doelgroepenvervoer binnen Barendrecht,
Albrandswaard en Ridderkerk

Augustus 2019 t/m januari 2020



Zaaknummer

Albrandswaard: 138407

25 maart 2020

Inleiding

Op grond van de wettelijke taak voor gemeenten om doelgroepenvervoer te organiseren koopt de gemeente regie en vervoer in. Op 1 augustus 2019 zijn de nieuwe overeenkomsten ingegaan bestaande uit de Regiecentrale, het Leerlingenvervoer- en Jeugdhulpvervoer (inclusief vervoer naar en van schakelklassen) en het Wmo-collectief vervoer. De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk hebben deze dienst gezamenlijk aanbesteed. In de aanbesteding is gekozen voor een structuur waarbij één partij de regie over al het vervoer heeft en andere partijen enkel het vervoer uitvoeren.

De reden voor het instellen van een regiecentrale is dat het hierdoor mogelijk is om beter op de kwaliteit te sturen en efficiency te bereiken. De effecten voor de reizigers zijn een zorgvuldige klachtafhandeling en meer flexibiliteit in de ritplanning waardoor het vervoer beter aansluit bij de behoefte van de reizigers. Dit moet leiden tot een uitvoering van het doelgroepenvervoer op een kwalitatief hoog niveau. En dat daarnaast het doelgroepenvervoer (kosten) efficiënt en duurzaam uitgevoerd wordt. Tevens is hiermee beoogd dat meer innovatie gedurende de looptijd van het contract mogelijk is.

De regie van het vervoer is gegund aan één aanbieder en de uitvoering van het vervoer is verdeeld in 2 percelen, te weten het Wmo-vervoer en het Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer.

In deze tussentijdse evaluatie wordt u geïnformeerd over de inzet van de regiecentrale, de evaluatie inzet doelgroepenvervoer in de periode augustus 2019 t/m januari 2020 en de bonus / malusregeling. Tenslotte vindt u in de bijlage de aantallen en cijfers met betrekking tot de uitvoering.

Kwaliteit

Het doelgroepenvervoer moet inwoners in Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk in staat stellen om actief deel te nemen aan de maatschappij. De ondersteuning van inwoners is gericht op het opheffen van beperkingen waar nodig en normaliseren waar mogelijk. Zoveel mogelijk wordt het reizen met het OV of het zelf organiseren van vervoer, al dan niet met een PGB/vervoersbudget, gestimuleerd. Alleen daar waar dat niet mogelijk is, wordt het doelgroepenvervoer ingezet.

In de eerder vastgestelde notitie 'Scenario's organisatie doelgroepenvervoer in de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk' zijn de uitgangspunten beschreven waar het doelgroepenvervoer zich in de komende jaren aan moet voldoen. Het gaat hier om de uitgangspunten die zowel de gemeenten als de adviesraden en reizigers hebben meegegeven voor het doelgroepenvervoer. Dit betreft kwalitatieve eisen, bijvoorbeeld de klanttevredenheid en klachtafhandeling, maar ook reistijd en de stiptheid van de rit. Maar ook eisen ten aanzien van het inzetten van duurzame vervoersmiddelen en opleidingseisen voor de chauffeurs.

Inzet regiecentrale

Bij de aanbesteding van het doelgroepenvervoer is gekozen voor een regiecentrale. Van de regiecentrale wordt verwacht dat zij zich als opstelt als partner van de gemeenten, proactief zoekt naar mogelijkheden om deze vervoersstromen te integreren en constant werkt aan mogelijkheden om deze verschillende vervoersstromen zo efficiënt mogelijk en met oog voor de kwaliteit voor de reiziger uit te (laten) voeren.

De regiecentrale dient niet alleen efficiënt te plannen, maar ook actief suggesties voor verbetering voor te leggen. Daarnaast verwachten we dat de regiecentrale kostenbesparende voorstellen voor gemeenten en vervoerders voorlegt. Verder dient de regiecentrale relevante stakeholders te benaderen, partijen te verbinden en deze gevraagd en ongevraagd van advies te voorzien.

De definitieve gunning van het vervoer – waarna de implementatie van start kon gaan – vond plaats op 18 juni 2019. Dit betekende een korte implementatieperiode tot de start van de overeenkomst op 1 augustus. Regiecentrale en vervoerders hebben in deze korte tijd veel geïnvesteerd om de overgang van de uitvoering van het vervoer naar de nieuwe werkwijze soepel te laten verlopen. Inwoners zijn via diverse kanalen tijdig geïnformeerd.

De overgang is voor de inwoners soepel verlopen.

De regiecentrale heeft haar rol als gedelegeerd opdrachtgever naar de vervoerders opgepakt. Zij plannen het vervoer, verzorgen de klachtafhandeling, controleren de facturen, leveren managementinformatie en voeren contractgesprekken met de vervoerders. Op deze manier controleert de regiecentrale de vervoerders. Er zijn periodieke gesprekken tussen de BAR-organisatie en de regiecentrale om de algemene voortgang te bewaken.

De samenwerking met de vervoerders verloopt goed, al zijn er zo nu en dan verschil van inzichten. Zoals over de rittijden in het jeugd- en leerlingenvervoer.

Tot op heden heeft de regiecentrale zich met name geprofileerd als adviseur. Op het vlak van partnership en innovatie is het de verwachting dat de regiecentrale zich hier, nu de implementatieperiode is afgerond, meer op gaat richten. In deze doorontwikkeling op het gebied van partnership en innovatie moet ook aandacht zijn voor een kostenreductie van 10%. De verwachting hierbij is dat dit bereikt kan worden door innovatie, in combinatie met minder inzet intern personeel, het doorvoeren van beheersmaatregelen en het verder efficiënt maken van de planning en uitvoering van het vervoer.

Evaluatie inzet doelgroepenvervoer

In bijlage 1 is een evaluatie, per gemeente, van de uitvoering van het doelgroepenvervoer over de periode augustus 2019 t/m januari 2020 opgenomen. In de periodieke rapportage Sociaal Domein worden deze cijfers vanaf heden opgenomen, zodat de raden de voortgang en ontwikkelingen in de kwaliteit van de uitvoering kunnen monitoren.

In overzicht (zie bijlage) zijn de volgende punten opgenomen:

- Gebruikersaantallen per doelgroep (WMO, Leerlingenvervoer (LLV) en Jeugd)
- Geplande ritduur gemiddeld (in minuten)
- Stiptheid WMO
- Aantallen klachten WMO vervoer
- Aantallen klachten Leerlingen- en jeugdhulpvervoer
- Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten (WMO)
- Percentage geronde klachten t.o.v. het aantal ritten (Leerlingen- en jeugdhulpvervoer)
- Klachtencategorie (tabel voor WMO en tabel voor leerlingen- en jeugdhulpvervoer)

Een klanttevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks gedaan, in mei 2020 zal de regiecentrale hiervoor een uitvraag onder de gebruikers doen. *Gezien de huidige ontwikkelingen als gevolg van de Coronacrisis zal het klanttevredenheidsonderzoek dat voor mei gepland was, uitgesteld worden.*

Op basis van de cijfers in de bijlage mag geconcludeerd worden dat de kwaliteit van de uitvoering van het doelgroepenvervoer goed is. **Er zijn relatief weinig klachten** (minder dan de gestelde eis van maximaal 3 gegronde klachten die gerelateerd zijn aan de vervoerder per 1000 ritten per maand, **de gemiddelde geplande ritduur ligt lager dan het gestelde maximum van 90 minuten** en **de stiptheid van het WMO vervoer ligt rond de 95%**.

Bonus / Malus regeling

In het bestek en het contract is een bonus/malusregeling afgesproken.

De bonus/malusregeling zou op 1 november 2019 van kracht worden, maar deze is uiteindelijk ingegaan op 1 januari 2020. Dit vanwege de late gunning en daarmee korte implementatie tijd. Op dit moment wordt de bonus/malusregeling alleen op de WMO vervoerder toegepast. De periode augustus t/m december is gebruikt om de samenwerking te starten en de uitvoering te optimaliseren. Het uitstel van het toepassen van de bonus / malusregeling komt overeen met de tijd die de definitieve gunning later heeft plaatsgevonden dan de oorspronkelijke planning.

Voor de vervoerder van het leerlingen- en jeugdvervoer gaat de bonusmalusregeling per 1 april 2020 in, dit in verband met problemen in het dataverkeer tussen deze uitvoerder en de regiecentrale. Hierdoor waren de gegevens voor het controleren nog niet correct aangeleverd zijn. Hierop is ondertussen actie opgenomen: de vervoerder heeft toegezegd de benodigde gegevens aan te leveren en de regiecentrale zorgt voor de verwerking en implementatie hiervan.

Bij de vervoerder WMO waren de malussen over januari als volgt:

- Malus op belservice: € 3.250,-
- Malus op te laat geleverd: € 2.550,-
- Malus op niet geleverde diensten: € 1.750,-

Deze bedragen zijn verrekend op de factuur.

Deze malussen zullen naar verwachting in de komende periode lager worden. Januari 2020 was de eerste maand waarin de malussen in rekening zijn gebracht; er wordt nu volop gewerkt aan betere resultaten op deze punten.

Albrandswaard

Evaluatie doelgroepenvervoer - Resultaten Albrandswaard
augustus 2019 t/m januari 2020

Gebruikersaantallen per doelgroep			
Maand	Wmo (ritten)	LLV (personen)	Jeugd (personen)
Augustus	1168	nvt	2
September	1335	71	6
Oktober	1532	71	8
November	1593	70	7
December	1430	70	7
Januari	1457	71	8

Ritduur gepland gemiddeld in min.			
Maand	LLV (max min)	90	Jeugd (max 90 min)
Augustus	nvt		18,4
September	33,5		19,7
Oktober	34,6		19,4
November	34,9		19,4
December	34		18,5
Januari	34,7		18,9

Stiptheid Wmo	
Maand	%
Augustus	92,47
September	94,46
Oktober	92,49
November	94,48
December	93,29
Januari	95,06

Klachten Wmo vervoer				
Aantal klachten per maand				
Maand	Gegron	Ongegron	In behande- ling	Totaal
Augustus	3	0	0	3
September	5	2	0	7
Oktober	7	0	0	7
November	3	0	0	3
December	1	1	0	2
Januari	2	2	0	4
Februari	0	0	0	0
Totaal	21	5	0	26

Klachten Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer				
Aantal klachten per maand				
Maand	Gegron	Ongegron	In behande- ling	Totaal
Augustus	0	0	0	0
September	13	2	0	15
Oktober	4	0	0	4
November	3	1	0	4
December	1	0	0	1
Januari	0	0	0	0
Februari	0	0	0	0
Totaal	21	3	0	24

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten			
Maand	Gegronde	Ritten	% (max 0,3%)
Augustus	3	1168	0,26%
September	5	1335	0,37%
Oktober	7	1532	0,46%
November	3	1593	0,19%
December	1	1430	0,07%
Januari	2	1457	0,14%
Totaal	21	8515	0,25%

Klachtcategorie		
Categorie klacht	Aantal	%
Communicatie	7	27%
Gedrag mdw	6	23%
Diversen	0	0%
Niet verreden	1	4%
Prijs	0	0%
Stiptheid	11	42%
Voertuig	1	4%
Totaal	26	100%

Klanttevredenheid

Wordt in mei uitgevraagd door Munckhof

Percentage gegronde klachten t.o.v. het aantal ritten			
Maand	Gegronde	Ritten	% (max 0,3%)
Augustus	0	34	0,00%
September	13	2435	0,53%
Oktober	4	2146	0,19%
November	3	2403	0,12%
December	1	1176	0,09%
Januari	0	2264	0,00%
Totaal	21	10458	0,20%

Klachtcategorie		
Categorie klacht	Aantal	%
Communicatie	3	15%
Gedrag mdw	5	25%
Diversen	0	0%
Niet verreden	2	10%
Prijs	0	0%
Stiptheid	10	50%
Voertuig	0	0%
Totaal	20	100%