FORSETI | CONCORDIS GROEP

Contractmanagement in vervoersland

"De borgpen van de aanbesteding"

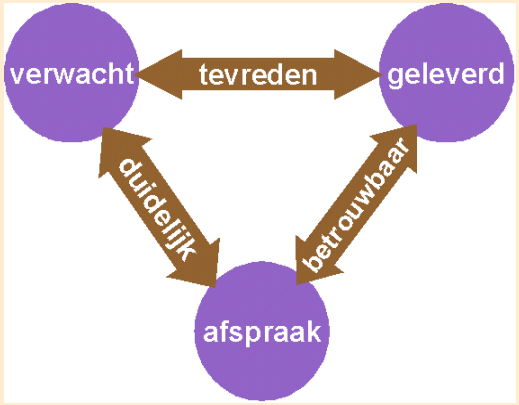
Harald Faber, 19 juni 2012

Inhoud

- Wat is contractmanagement
- Waarom contractmanagement
- Mogelijke bouwstenen contractmanagement
- Wat mag het kosten ?

Wat is contractmanagement

- Controleren en handhaven gemaakte afspraken met vervoerder
- Managen => zelf ‘sturing’ geven aan kwaliteit en financiën in het contract
- Communicatie en betrekken gebruikers, beloften en verwachtingen in evenwicht
- Relatiebeheer => samenwerken !

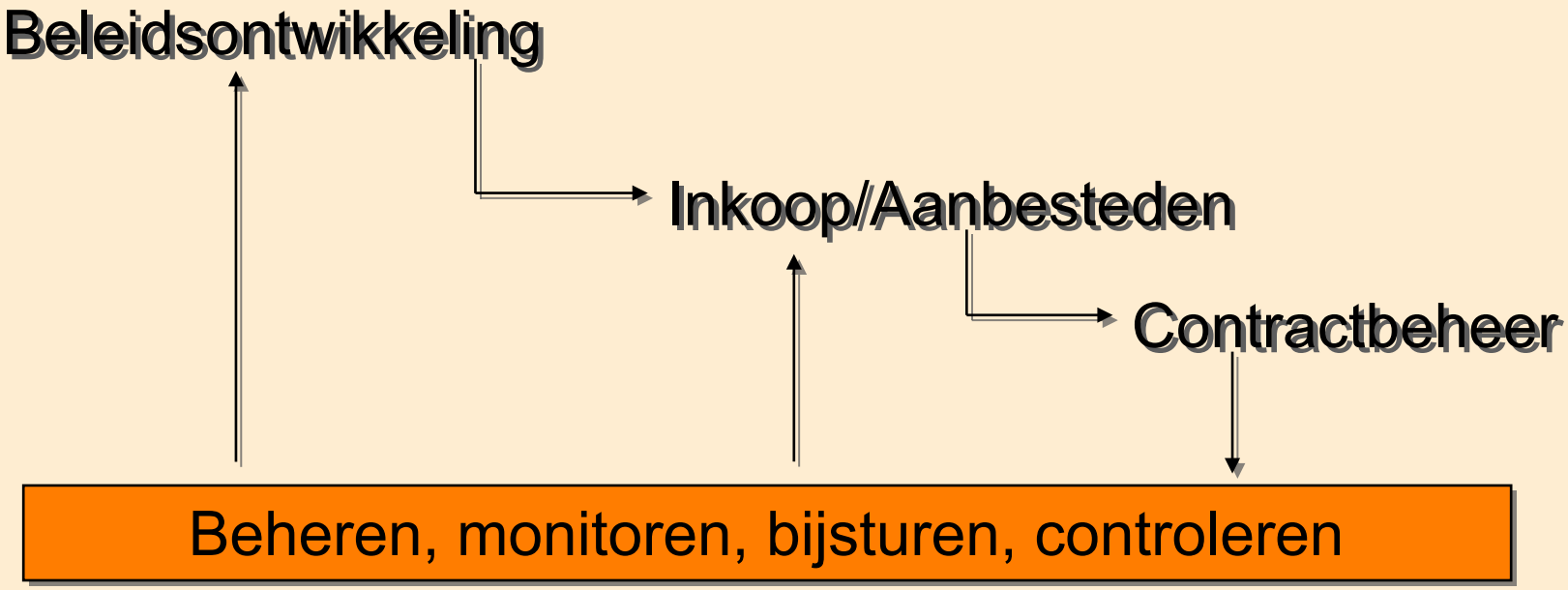


✧ Contractmanagement = DE borging van een aanbesteding EN geeft belangrijke input voor de volgende !

Waarom contractmanagement ?

- De vervoerder heeft er ‘recht’ op, dit houdt de markt zuiver !
  - Niet alle vervoerders komen hun afspraken na, de opdracht is immers binnen
  - Vervoerders weten dat veel eisen veelal niet gecontroleerd worden
- Opdrachtgever wil kunnen sturen:
  - Verantwoording afleggen aan bestuur
  - Weten wat de uitvoeringskwaliteit is om bij te kunnen sturen
  - Grip houden op de kosten en zonodig bijsturen

Contractmanagement schakel in totaalproces



Contractmanagement nog in kinderschoenen

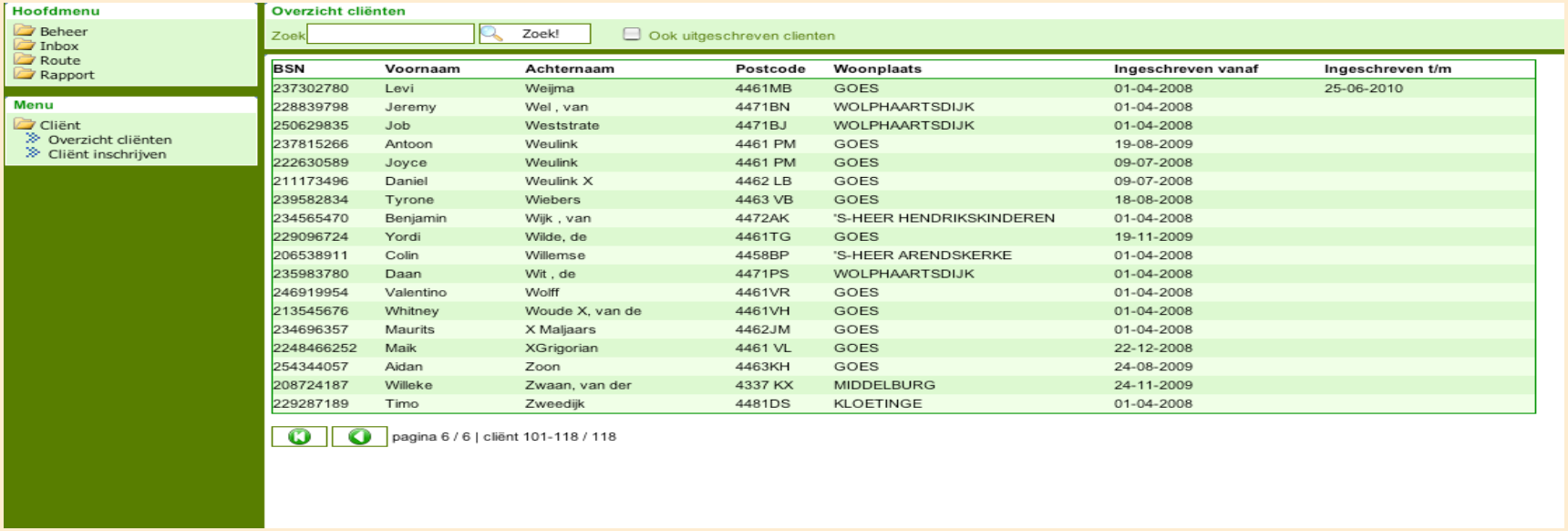
- In regiotaxi-contracten veelal redelijke monitoring op indicatoren en financiën (servicepunten)
- In andere vormen van contractvervoer nog gebrekkig
  - Veelal nog enkel op financiën
  - Beperkte borging van proces van ‘bestelling -> factuur’
  - Meting ‘kwaliteit’ vaak nog adhoc
  - Rol van gebruiker zeer beperkt
- Jaarlijks honderden miljoenen slecht beheerd....

Mogelijke bouwstenen contractbeheer

- Cliëntbeheer
- Financieel beheer
- Kwaliteit meten op straat
- Kwaliteit vragen aan de gebruiker
- Klachtenmanagement
- Samenwerken in training chauffeurs
- Prestatiestimuli in contract ?

Cliëntbeheer

- Fundament voor goed beheer
- Registratie van aanmeldingen & mutaties
- Bestelling is basis voor factuur(controle)



BSN	Voornaam	Achternaam	Postcode	Woonplaats	Ingeschreven vanaf	Ingeschreven t/m
237302780	Levi	Weijma	4461MB	GOES	01-04-2008	25-06-2010
228839798	Jeremy	Wel , van	4471BN	WOLPHAARTSDIJK	01-04-2008	
250629835	Job	Weststrate	4471BJ	WOLPHAARTSDIJK	01-04-2008	
237815266	Antoon	Weulink	4461 PM	GOES	19-08-2009	
222630589	Joyce	Weulink	4461 PM	GOES	09-07-2008	
211173496	Daniel	Weulink X	4462 LB	GOES	09-07-2008	
239582834	Tyrone	Wiebers	4463 VB	GOES	18-08-2008	
234565470	Benjamin	Wijk , van	4472AK	'S-HEER HENDRIKSKINDEREN	01-04-2008	
229096724	Yordi	Wilde, de	4461TG	GOES	19-11-2009	
206538911	Colin	Willemse	4458BP	'S-HEER ARENDSKERKE	01-04-2008	
235983780	Daan	Wit , de	4471PS	WOLPHAARTSDIJK	01-04-2008	
246919954	Valentino	Wolff	4461VR	GOES	01-04-2008	
213545676	Whitney	Woude X, van de	4461VH	GOES	01-04-2008	
234696357	Maurits	X Maljaars	4462JM	GOES	01-04-2008	
2248466252	Maik	XGrigorian	4461 VL	GOES	22-12-2008	
254344057	Aidan	Zoon	4463KH	GOES	24-08-2009	
208724187	Willeke	Zwaan, van der	4337 KX	MIDDELBURG	24-11-2009	
229287189	Timo	Zweedijk	4481DS	KLOETINGE	01-04-2008	

pagina 6 / 6 | cliënt 101-118 / 118

Financieel beheer

- Is de factuur in overeenstemming met de afspraken ?
- Transparante en meetbare vergoedingssystematiek !
- Factuurcontrole op:
  - Reistijden, kilometers, ritten, gebruikers, zones
  - Verwerking van mutaties, opslagen, logica
  - Efficientië
  - Check met mystery quest
- Toekomst in geregeld vervoer: van factuurcontrole naar factuurgenereren ?

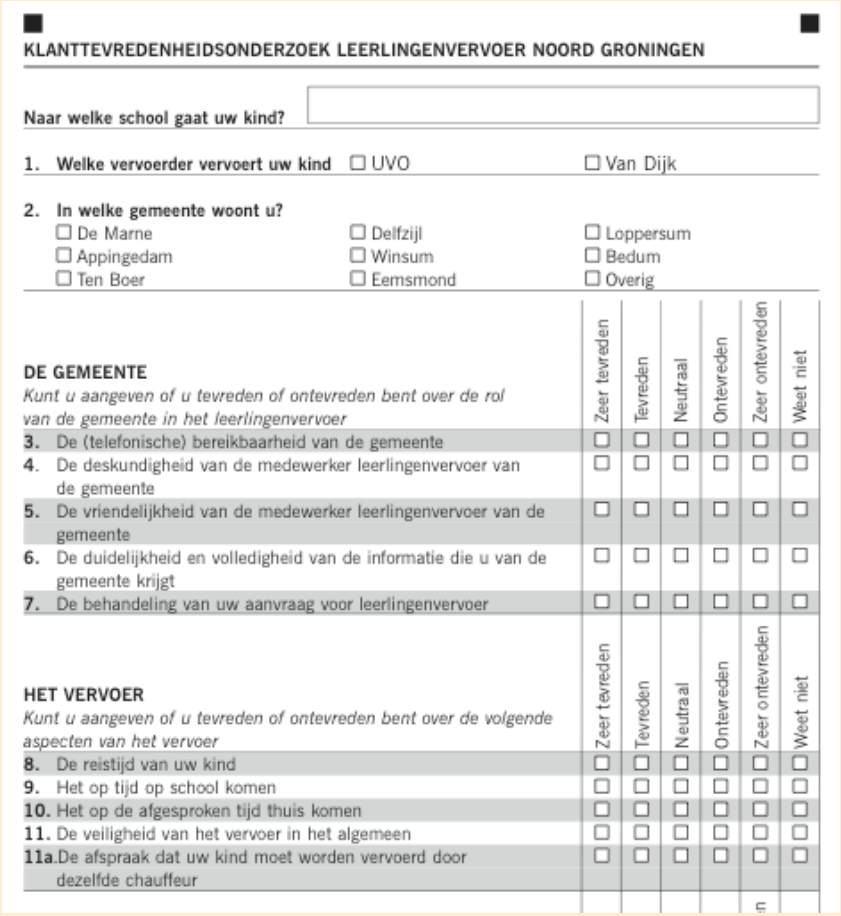
Kwaliteit meten op straat

- Audit op de voertuigen
- Audit op de chauffeurs
- Controle bij belangrijke bestemmingen
- Mystery quest
- Ritcontroles (narijden)

Kwaliteit bevragen aan gebruiker/betrokkenen

Instrumenten:

- Reizigersinspraak en –overleg
- Klanttevredenheidmeting (liefst hoogfrequent)
- Afstemming met scholen, verzorgingshuizen etc.
- Klachtenbeheer



KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK LEERLINGENVERVOER NOORD GRONINGEN

Naar welke school gaat uw kind?

1. Welke vervoerder vervoert uw kind ☐ UVO ☐ Van Dijk

2. In welke gemeente woont u?
☐ De Marne ☐ Delfzijl ☐ Loppersum
☐ Appingedam ☐ Winsum ☐ Bedum
☐ Ten Boer ☐ Eemsmond ☐ Overig

DE GEMEENTE *Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de rol van de gemeente in het leerlingenvervoer*	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet
3. De (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De deskundigheid van de medewerker leerlingenvervoer van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. De vriendelijkheid van de medewerker leerlingenvervoer van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De duidelijkheid en volledigheid van de informatie die u van de gemeente krijgt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De behandeling van uw aanvraag voor leerlingenvervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HET VERVOER *Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de volgende aspecten van het vervoer*	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet
8. De reistijd van uw kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Het op tijd op school komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Het op de afgesproken tijd thuis komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. De veiligheid van het vervoer in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11a. De afspraak dat uw kind moet worden vervoerd door dezelfde chauffeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Klachten onafhankelijk

- Inbound buiten vervoerder om
- Afhandeling door vervoerder
- Laagdrempelig
- Goede feeling met uitvoering
- Continue inzicht
- Bijsturen verwachtingen ?

Prestatiestimuli in contract ?

- Bepaal zorgvuldig de lat
- Focus op enkele indicatoren
- Klanttevredenheid centraal (KTO, klachten)

Een bonus/malus systeem uit balans zorgt voor hoge kostprijs

Wat mag het kosten ?

- Kosten contractbeheer zijn ‘onderhoudskosten’ vervoer
- Bezuinigen op contractbeheer is verschuiving van kosten
- Beter ‘zuiniger’ rijden dan ‘zuinig’ onderhouden
- Maak gerichte keuze voor contractmanagement op Kritische Prestatie Indicatoren en financiën

Vragen?