



**Vervoer**  
Gooi en Vechtstreek

# Jaarverslag 2022



*Persoonlijk & betrouwbaar*  
voor inwoners, met gemeenten

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Feiten en cijfers in het kort</b>	<b>4</b>
<b>Vervoer Gooi en Vechtstreek BV</b>	<b>5</b>
<b>Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening</b>	<b>8</b>
<b>Goed en inclusief werkgeverschap</b>	<b>16</b>
<b>Duurzaam en uitstootvrij vervoer</b>	<b>20</b>
<b>Financieel gezond vervoer</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage 1 - Bestuursstructuur</b>	<b>23</b>

## **Leeswijzer**

Dit jaarverslag is, naast een algemeen hoofdstuk over Vervoer Gooi en Vechtstreek, opgebouwd rond de vier pijlers van de bedrijfsvoering. Binnen de eerste pijler vindt u een deel over specifiek het Wmo-vervoer en een deel over specifiek het Leerlingenvervoer. De uitsplitsing in Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer is binnen de overige pijlers veelal niet van toepassing en daarom ook niet gemaakt.

## Voorwoord

Voor reizigers en medewerkers een verschil kunnen maken met persoonlijk en betrouwbaar vervoer, dat was twee jaar geleden bij de start van Vervoer Gooi en Vechtstreek de uitdaging. Landelijk heeft de reiziger in het doelgroepenvervoer nogal geleden onder de omstandigheden van de afgelopen jaren. Terugblikkend denk ik dat wij regionaal hebben laten zien dat het anders kan. Zo geven onze reizigers gemiddeld het rapportcijfer acht voor onze diensten onder moeilijke omstandigheden en ik ben trots dat we dat met onze medewerkers hebben kunnen waarmaken.

Het afgelopen jaar is veel geïnvesteerd in goede communicatie, zowel met de ouders/verzorgers in het leerlingenvervoer als met de Wmo-reizigers. Via een Klantenpanel kunnen zij nu meedenken en meepraten. Ook intern krijgt het meepraten vorm met de oprichting van een Ondernemingsraad.

Natuurlijk brengt het bieden van duurzaam, persoonlijk en betrouwbaar vervoer uitdagingen met zich mee. Zo begonnen wij het jaar met twintig vacatures voor chauffeurs. Maar inmiddels is Vervoer Gooi en Vechtstreek met bijna 170 chauffeurs op volle sterkte en dat is best bijzonder in de huidige, krappe arbeidsmarkt. Het is mooi om te zien hoe de twee vervoerstypen elkaar aanvullen, waarbij Wmo-chauffeurs meedraaien in het leerlingenvervoer en andersom.

De beperkingen in verband met de coronamaatregelen zijn niet aan ons voorbij gegaan. Die liggen weliswaar gelukkig enige maanden achter ons, maar vergden de nodige flexibiliteit van zowel reizigers als medewerkers. Helaas hebben - na het vervallen van de beperkingen - nog niet alle pashouders de weg teruggevonden naar het Wmo-vervoer.

Een andere uitdaging ligt op het financiële vlak. De achterblijvende vervoersvraag voor Wmo-vervoer, de verandering in de vervoersvraag voor het leerlingenvervoer en de gestegen kosten leidden tot een tekort voor het jaar in de exploitatie. Het voorschot van de deelnemende gemeenten van de Regio Gooi en Vechtstreek voor het bijzonder vervoer bood voor het afgelopen jaar de ruimte dat tekort te dekken, maar de uitdagingen vragen om een structurele oplossing met lagere kosten en hogere opbrengsten en daar werken we nu al aan.

Dat we daarbij onze reizigers en medewerkers niet uit het oog verliezen, is van wezenlijk belang. Daar blijft Vervoer Gooi en Vechtstreek zich graag voor inzetten, samen met alle 187 medewerkers.

Namens het algemeen bestuur  
Hugo Bellaart  
Bestuurlijk trekker Vervoer Gooi en Vechtstreek



## Feiten en cijfers in het kort

(Peildatum 31 december 2022, tenzij anders vermeld)

Reizigers en ritten	Aantal
Aantal actieve pashouders Wmo-vervoer	5.921
Aantal leerlingen in het vervoer schooljaar 2021-2022	735
Aantal leerlingen in het vervoer op 31 december 2022	699
Aantal ritten Wmo-vervoer	158.024
Klantwaardering Wmo	8,1
Aantal ritten leerlingenvervoer	218.805
Klantwaardering Leerlingenvervoer	7,8

Medewerkers	Aantal
Chauffeurs Leerlingenvervoer	107
<i>Waarvan combichauffeur</i>	44
Chauffeurs Wmo-vervoer	60
Klant Contact Centrum	8
Planning en staf	12
<b>Totaal medewerkers (fte)</b>	<b>187</b>

Voertuigen	Aantal
Personenauto's 100% Elektrisch	38
Rolstoelvoertuigen	22
Personenbusjes 100% elektrisch	78
<b>Totaal</b>	<b>138</b>

Duurzaamheid	Aantal
Percentage elektrisch t.o.v. volledig wagenpark	84%
Besparing CO <sub>2</sub> uitstoot (gram)	424.491.869

## Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

Vervoer Gooi en Vechtstreek is in 2020 opgericht door de regiogemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren. Omdat de tot dan gebruikelijke aanbesteding veelal leidde tot negatieve effecten voor reizigers en het uitvoerend personeel, besloten de gemeentebesturen om de organisatie en uitvoering van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer gezamenlijk in eigen hand te nemen.

Met Vervoer Gooi en Vechtstreek BV investeren de gemeenten sinds 1 januari 2021 zelf in personeel, materieel en dienstverlening. Dat is uniek in Nederland. De aanpak vanuit een eigen uitvoeringsorganisatie moet het doelgroepenvervoer efficiënter, duurzamer en weer persoonlijk maken.

De BV is ondergebracht in het gemeentelijk samenwerkingsverband Regio Gooi en Vechtstreek. In 2022 is de gemeente Weesp gefuseerd met de gemeente Amsterdam en daarmee geen onderdeel meer van de Regio Gooi en Vechtstreek.

### De visie van Vervoer Gooi en Vechtstreek

*Wij vergroten de mobiliteit van inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen reizen door hen zeven dagen per week persoonlijke en betrouwbare ondersteuning bij het reizen te bieden.*



## Diensten

### Wmo-vervoer

Het Wmo-vervoer rijdt zeven dagen per week van 06.00 tot 00.00 uur. Inwoners kunnen online of telefonisch hun rit reserveren. Reizigers die dat wensen, ontvangen een telefoontje als de taxi in de buurt is. Een gediplomeerd chauffeur haalt inwoners op de afgesproken plek op, begeleidt de reiziger indien nodig van de (voor)deur naar de auto en helpt waar nodig bij het instappen. De chauffeur haalt de reiziger een kwartier eerder tot een kwartier later dan de afgesproken tijd op. Het kan zijn dat er andere reizigers meereizen, waardoor de rit langer duurt. Inwoners betalen een kleine bijdrage en deze wordt bepaald op basis van de kortste route.



### Leerlingenvervoer

Het leerlingenvervoer is bedoeld om het onderwijs voor alle leerlingen toegankelijk te houden. Kinderen die niet zelf naar school kunnen lopen of fietsen, kunnen er gebruik van maken. Bijvoorbeeld kinderen die door een beperking niet zelfstandig kunnen reizen. Of kinderen die bijzonder onderwijs volgen en daarom naar een school gaan die verder weg is. Voordat een leerling voor het eerst meereist, maken ouders en kinderen kennis met de chauffeur. Dit is direct het moment om met elkaar bijzonderheden en contactgegevens door te nemen. De chauffeur is opgeleid in het vervoeren van kinderen en laat kinderen nooit zonder toezicht achter. Het leerlingenvervoer rijdt dagelijks dezelfde route op dezelfde tijden.

### Dagbesteding

De pilot Dagbestedingsvervoer, in april 2021 gestart voor een deel van de cliënten van de King Arthur Groep, is in 2022 uitgebreid met alle cliënten van de King Arthur Groep en Onvergetelijk Leven. Ook is de pilot met een jaar verlengd, zodat in 2023 gemeenten in brede zin kunnen bezien hoe zij het dagbestedingsvervoer voor de langere periode vormgeven en hierover een besluit kan worden genomen.

## Doelstellingen

Het in 2020 door de gemeenteraden vastgestelde bedrijfsplan Vervoer Gooi en Vechtstreek BV kent vier pijlers:

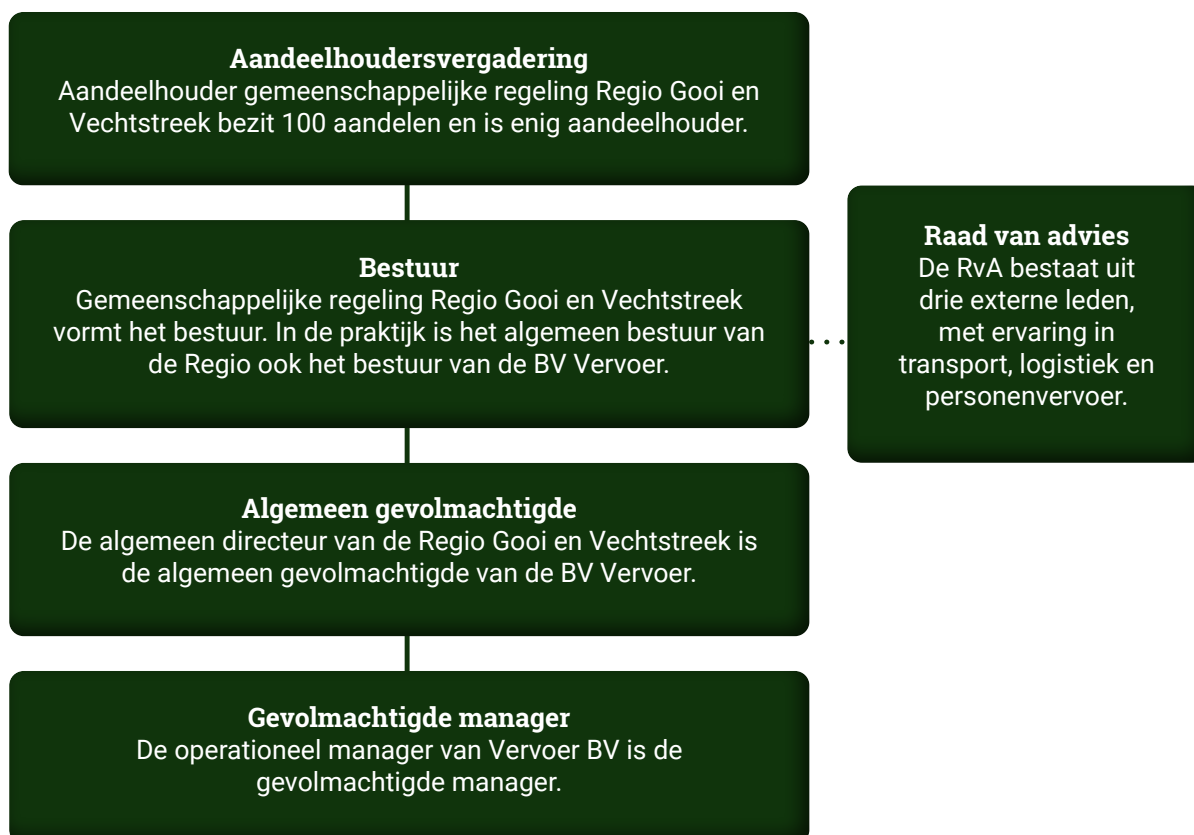
1. Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening
2. Goed en inclusief werkgeverschap
3. Duurzaam en uitstootvrij vervoer
4. Financieel gezond vervoer

## Service Level Agreement

De afspraken tussen de gemeenten (vertegenwoordigd door de Regio) en Vervoer Gooi en Vechtstreek zijn vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). Meer concreet gaat het hierbij om een beschrijving van de gewenste taken, verantwoordelijkheden, serviceniveaus, procedures en afspraken met betrekking tot de bedrijfsvoering en dienstverlening.

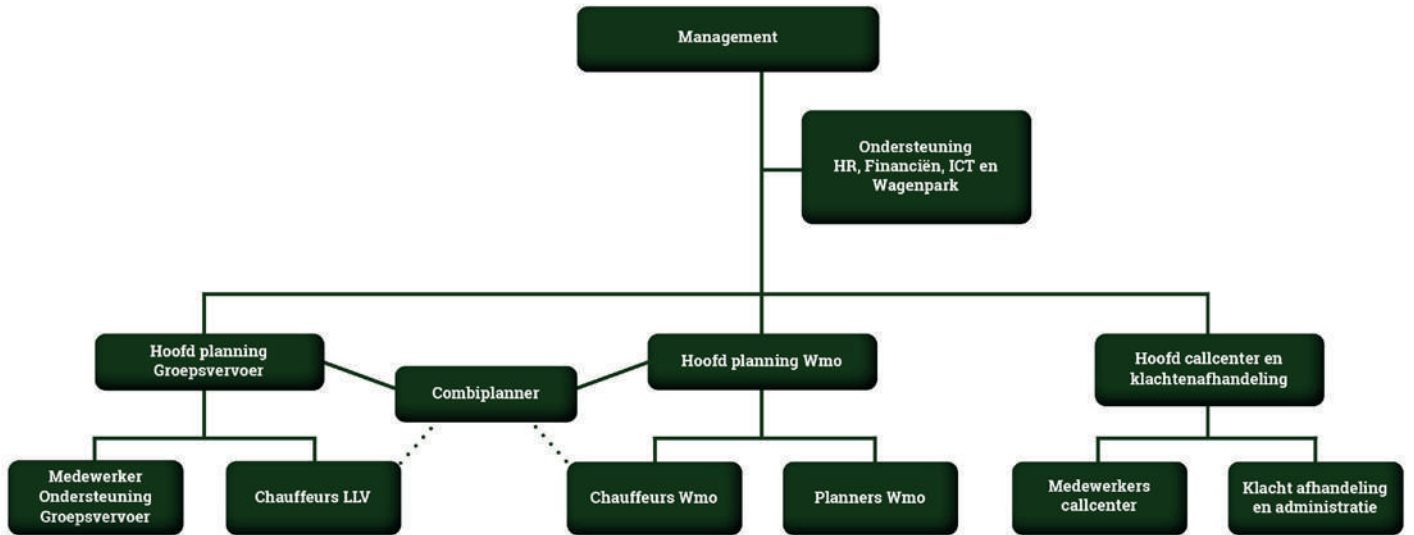
De SLA's zijn tot stand gekomen in constructieve samenspraak met de adviesraden sociaal domein, waarbij voorstellen van de adviesraden zoveel als mogelijk zijn opgenomen. De in de SLA's opgenomen prestatie-indicatoren dragen bij aan een goede monitoring van de gemaakte afspraken. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om klanttevredenheid, bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, klachten, stiptheid en betrouwbaarheid van het vervoer. Het resultaat op de prestatie-indicatoren in 2022 leest u in het hoofdstuk Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening (pagina 8 en verder).

## Bestuur



Zie Bijlage 1 voor een toelichting op de bestuursstructuur van Vervoer Gooi en Vechtstreek.

# Organisatiestructuur





## Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening

In het tweede bestaansjaar van Vervoer Gooi en Vechtstreek nam het aantal ritten en gereden kilometers aanzienlijk toe. Binnen het Leerlingenvervoer was dat zelfs meer dan verwacht. Ook in het aantal Wmo-ritten was een groei te zien en kwam daarmee op 72% van het niveau van peiljaar 2019. Er kwamen bijna 300 actieve Wmo-pashouders bij.

### Gevolgen coronamaatregelen

Het zorgvervoer in Nederland had tot 23 maart 2022 nog te maken met beperkende maatregelen en dat beïnvloedde ook onze bedrijfsvoering. Voor het leerlingenvervoer waren de gevolgen relatief beperkt, omdat het verplichte mondkapje niet gold voor leerlingen jonger dan 10 jaar en er geen beperking was op het aantal zitplaatsen in het leerlingenvervoer.

In het Wmo-vervoer waren de maatregelen duidelijker voelbaar. Als gevolg van de afstandsregel mochten we vanaf 1 januari 2022 weer minder reizigers per auto vervoeren. Ook moesten zowel chauffeurs als reizigers in het Wmo-vervoer een mondkapje dragen.

De coronamaatregelen zorgden daarnaast voor meer uitval van chauffeurs. Om eventueel besmettingsrisico voor de reizigers te beperken, moesten chauffeurs met coronagerelateerde klachten thuisblijven, ook als zij niet ziek waren. Dat zorgde regelmatig voor een ingewikkelde puzzel, waarbij medewerkers van team Planning en de chauffeurs voortdurend hun uiterste best hebben gedaan om alle ritten door te laten gaan.

In het leerlingenvervoer betekende dat soms helaas dat een kind niet kon rekenen op de vaste chauffeur en in het Wmo-vervoer werd als gevolg hiervan reizigers soms gevraagd of zij op een ander tijdstip zouden kunnen reizen. We zijn blij met het begrip dat wij hiervoor van onze reizigers mochten ontvangen.

Ook toen alle maatregelen op 23 maart vervielen, bleef het effect ervan merkbaar. Na twee jaar beperkingen lijken de Wmo-pashouders ook nu nog andere vormen van vervoer te verkiezen. Het aantal ritten bleef in 2022 dan ook achter bij het te verwachten aantal op basis van de 'pré-corona' cijfers uit 2019. Gedurende het jaar nam het aantal ritten wel gestaag toe.

Om het coronavaccinatieprogramma te ondersteunen, bleef op besluit van de gemeenten het vervoer van en naar vaccinatielocaties voor Wmo-pashouders gratis.



## Communicatie

De communicatie met de reizigers werd in 2022 uitgebreid. Naast persoonlijk contact en berichten ontvangen alle reizigers waarvan het e-mailadres bekend is nu regelmatig een digitale nieuwsbrief. Ouders/verzorgers in het leerlingenvervoer ontvangen de nieuwsbrief twee tot drie keer per schooljaar, de Wmo-nieuwsbrief verschijnt vijf keer per jaar. Een aantal Wmo-pashouders heeft meegedacht over 'hun' nieuwsbrief. Nieuwsbrieven en een aanmeldmogelijkheid zijn ook te vinden op de website.

Het persoonlijk contact met de reizigers en scholen werd uitgebreid met twee klantenpanels. Het panel Wmo-vervoer bestond eind 2022 uit veertien Wmo-pashouders en het panel Leerlingenvervoer telde eind 2022 tien leden. Met de leden van de klantenpanels bespreken we twee keer per jaar hoe zij denken over zaken als bereikbaarheid, ritplanning, service en rijgedrag, de app MijnVervoerGV en afhandeling van klachten. Ook kunnen zij meedenken over concrete verbetermogelijkheden.

## Servicegerichte en vaardige medewerkers

Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening begint bij servicegerichte en vaardige medewerkers. Daar hebben we ook in 2022 in geïnvesteerd. Zo zijn we in samenwerking met Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Unita gestart met de training 'Waarom doet ie zo'. Hierin leren chauffeurs meer over het gedrag van kinderen met een specifieke behoefte en hoe daar mee om te gaan.

Meer dan honderdtwintig chauffeurs volgden met succes de cursus levensreddend handelen, die we na het vervallen van de coronamaatregelen weer konden aanbieden. Daarnaast besteedden we in 2022 aandacht aan zaken als het voeren van een kennismakingsgesprek met ouders/verzorgers, veilig rolstoelvervoer, omgaan met calamiteiten en herkennen en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld.

Ook de inzet van mentorchauffeurs draagt bij aan een betrouwbare en toegankelijke dienstverlening. Zij werken niet alleen nieuwe chauffeurs in, maar coachen en begeleiden ook chauffeurs die al langer in dienst zijn. Professionaliteit, uniforme dienstverlening en rijvaardigheid zijn daar onderdeel van.



## Wmo-vervoer

### Aantal actieve pashouders en gereden ritten

Wmo-vervoer	Actieve Wmo-pashouders	Ritten	Kilometers
Blaricum	198	5.336	48.293
Eemnes	115	4.894	43.800
Gooise Meren	1.278	35.314	259.014
Hilversum	2.252	62.658	399.516
Huizen	898	24.369	194.664
Laren	278	6.908	44.373
Weesp	427	5.819	77.055
Wijdmeren	475	12.726	122.034
<b>Totaal</b>	<b>5.921</b>	<b>158.024</b>	<b>1.188.748</b>

### Van zones naar kilometers

Sinds 1 januari 2022 berekenen we ritprijzen voor het Wmo-vervoer niet meer aan de hand van zones, maar op basis van kilometers van deur tot deur. Hiermee bieden we reizigers een eerlijk en transparant tarifieringssysteem, dat bovendien aansluit bij de manier van tarifieren in het openbaar vervoer. Mede door een gedegen voorbereiding in 2021 verliep de overgang van kilometers naar zones begin 2022 geruisloos.

### Reserveren van ritten naar het ziekenhuis

Een deel van de Wmo-ritten heeft een ziekenhuis als bestemming. Vooraf inschatten hoe laat een terugrit vanuit het ziekenhuis nodig is, blijkt in de praktijk lastig. Dat zorgde voor relatief veel loze ritten naar de ziekenhuizen en ongenoegen bij reizigers, chauffeurs en team Planning. Daarom zijn we in 2022 bij Ter Gooi MC meer gaan inzetten op het gebruik van de taxizuilen. Reizigers boeken voor die ziekenhuizen nu uitsluitend een heenrit. De terugrit regelen ze in het ziekenhuis via de taxizuil, waarna zij binnen 30 minuten worden opgehaald.



## Tegemoetkoming in stijgende kosten

Net als andere inwoners kregen ook Wmo-reizigers te maken met prijsstijgingen op allerlei gebied. Om hen tegemoet te komen, hebben de gemeenten in het najaar van 2022 besloten om de verwachte prijsstijgingen voor het vervoer in 2023 niet volledig aan hen door te berekenen. Gebruikelijk is om bij de jaarlijkse berekening van de reizigersbijdrage de landelijke NEA-index te volgen, wat voor 2023 neerkomt op een stijging van 13,7%. In plaats daarvan is besloten om eenmalig de gemiddelde tariefsverhoging in het openbaar vervoer te volgen en zo de prijsstijging voor de reizigers in 2023 te beperken tot 7,24%.

## Fusie Weesp-Amsterdam

De gemeente Weesp fuseerde in 2022 met de gemeente Amsterdam. Voor onze 427 Wmo-pashouders uit Weesp betekende dat een overgang naar een nieuwe vervoerder per 1 augustus. De communicatie hierover hebben we in aanloop naar de overgang vorm gegeven in actieve samenwerking met de gemeenten Weesp en Amsterdam.

## Prestatie-indicatoren

De SLA Wmo-vervoer kent vier prestatie-indicatoren met vastgestelde jaardoelstellingen.

Prestatie-indicatoren Wmo-vervoer	Doel 2021	Realisatie 2021	Doel 2022	Realisatie 2022
Punctualiteit	90%	91,2%	91%	92%
Ritfactor	1,8	1,7	2,0	1,8
No show	2,1%	2,0%	2,0%	2,1%
Klachten	0,6%	0,1%	0,4%	0,1%

**Punctualiteit:** percentage ritten dat binnen de normtijd van een kwartier eerder of later wordt uitgevoerd.

**Ritfactor:** gemiddeld aantal ritten per uur per chauffeur.

**No show:** percentage van het aantal loosritten.

**Klachten:** aantal gegronde klachten per 1.000 ritten.

## Klanttevredenheid Wmo-vervoer

Vervoer Gooi en Vechtstreek meet jaarlijks de tevredenheid van de Wmo-reizigers. In 2022 werden hiervoor via een steekproef 502 reizigers telefonisch gevraagd naar hun ervaringen. Zij beoordeelden onze dienstverlening met gemiddeld een 8,1.

Met name de manier waarop reizigers te woord worden gestaan, krijgt veel waardering. Ook het voertuig en serviceverlening en rijgedrag van de chauffeur krijgen van een grote meerderheid het oordeel 'goed'. Meer reizigers dan in 2021 maakten gebruik van de mogelijkheid om online te reserveren en ook zij zijn tevreden. Minder prettig vinden sommige reizigers met name dat een rit langer kan duren of later aankomt door het ophalen en afzetten van medereizigers.

Naast het Klanttevredenheidsonderzoek bieden ook de gesprekken met het Klantenpanel Wmo-vervoer informatie over de tevredenheid. De leden van het panel zijn overwegend positief en denken constructief mee. Verbeteringen die we naar aanleiding van het klantenpanel bijvoorbeeld hebben doorgevoerd, zijn de chauffeur eerder laten bellen als hij/zij in de buurt is en aanpassing van het belscript voor de klantenservice, zodat bij telefonisch reserveren altijd de ritprijs wordt genoemd.

## Klachtenafhandeling

Op de 162.719 gereden ritten voor het Wmo-vervoer ontvingen we 256 klachten. Daarvan waren er 157 gegrond of gedeeltelijk gegrond en 4 klachten waren eind 2022 nog in behandeling. Daarmee komt het klachtenpercentage op ongeveer 0,1% (1 per 1000 ritten). De aard van klachten is te zien in onderstaande tabel. Iedere klacht wordt in persoonlijk contact met de indiener afgehandeld. Klachten die een medewerker betreffen, zijn met de betreffende medewerker besproken en opgevolgd. Waar mogelijk benutten we ontvangen klachten om onze dienstverlening structureel te verbeteren.

Redenen klachten Wmo-vervoer	Aantal
Te laat, te vroeg opgehaald of op bestemming (planning)	79
Klacht over chauffeur	42
Boekingsfout (klantenservice)	24
Overig	16
<b>Totaal op 158.024 ritten</b>	<b>161</b>

## Leerlingenvervoer

### Aantal leerlingen en ritten

Leerlingenvervoer	Aantal leerlingen op 31-12-2022	Ritten	Kilometers
Blaricum	28	8.397	127.751
Eemnes	37	13.528	165.255
Gooise Meren	164	53.156	751.852
Hilversum	240	75.104	816.599
Huizen	108	35.793	555.758
Laren	17	4.999	47.420
Wijdmeren	105	27.828	319.407
<b>Totaal</b>	<b>699</b>	<b>218.805</b>	<b>2.784.041</b>

### Landelijke aandacht voor leerlingenvervoer

In het voorjaar van 2022 berichtten landelijke media over onvrede over het leerlingenvervoer. Aanleiding was een landelijk onderzoek door het Informatiepunt Ouders & Onderwijs. Op landelijke schaal scoort het leerlingenvervoer niet goed: leerlingen zouden onder meer veel te lang onderweg zijn en ouders en verzorgers zijn ontevreden over de kwaliteit van het vervoer.

Het landelijke onderzoek was voor ons aanleiding om via een steekproef te onderzoeken hoe het in onze regio is gesteld met de reistijd per kind. Dat liet zien dat ons leerlingenvervoer ruim binnen de door de gemeente gestelde reistijdnorm valt. Afspraak is dat de individuele reistijd voor een kind niet langer mag zijn dan 40 minuten boven de theoretisch snelste reistijd of – bij grotere afstanden – maximaal 90 minuten of 1,5 keer de theoretische reistijd. Uit de dagelijkse klantcontacten bleek daarnaast overwegend tevredenheid en het aan het eind van het jaar gehouden klanttevredenheidsonderzoek bevestigde dit.

## MijnVervoerGV

Ouders/verzorgers zijn het afgelopen jaar gestimuleerd om actuele informatie-uitwisseling over het leerlingenvervoer nog meer te laten verlopen via de app MijnVervoerGV. Hier kunnen zij bijvoorbeeld live zien waar het voertuig van hun kind zich bevindt, krijgen ze actuele informatie over aankomsttijden en kunnen ze bepaalde gegevens zelf wijzigen. Ook afmelden voor een rit doen ouders/verzorgers via MijnVervoerGV. Hierdoor hebben ook de chauffeurs (via de boordcomputer) en team Planning het snelst de meest actuele informatie bij de hand.

De ervaringen met het gebruik van MijnVervoerGV zijn over het algemeen positief en de app wordt als gebruikersvriendelijk beoordeeld. Op basis van de ervaringen in de praktijk vindt nog steeds doorontwikkeling plaats. Zo bleek aan het begin van schooljaar 2022/2023 bijvoorbeeld dat de actuele aankomst/vertrektijd niet goed werd weergegeven op het startscherm (wel bij doorklikken). Dat was aanleiding om met de leverancier in gesprek te gaan over aanpassing en het probleem is inmiddels verholpen.

## Prestatie-indicatoren

De SLA Leerlingenvervoer kent drie prestatie-indicatoren met vastgestelde jaardoelstellingen.

Prestatie-indicatoren leerlingenvervoer	Doel 2021	Realisatie 2021	Doel 2022	Realisatie 2022
Ophaal- en afzetmarges	90%	*	92%	*
Maximale reistijd	93%	92%	94%	91,2%
Gegronde klachten	0,25%	0,2%	0,2%	0,08%

**Ophaal- en afzetmarges:** percentage uitgevoerde ritten binnen de marges (binnen kwartier vóór afgesproken tijdstip op school afzetten en binnen kwartier na afgesproken tijdstip op school ophalen).

**Maximale reistijd:** percentage ritten uitgevoerd binnen de afgesproken marges (individuele reistijd voor een kind niet langer dan 40 minuten boven theoretisch snelste reistijd en maximaal 90 minuten of – bij grotere afstanden - 1,5 keer theoretische reistijd).

**Gegronde klachten:** percentage van de uitgevoerde ritten met gegronde klachten

## Klanttevredenheid leerlingenvervoer

In het klanttevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer geven de 180 ondervraagde ouders/verzorgers de dienstverlening van Vervoer Gooi en Vechtstreek gemiddeld een 7,8. Het meest tevreden zijn zij over de staat van het voertuig, de service van de chauffeur en de ontvangen informatie. Minder tevredenheid is er voor de klachtafhandeling en het gebruik van de app MijnVervoerG (door een storing werkte de app afgelopen najaar tijdelijk niet goed). De klachtafhandeling is sinds het vorige tevredenheidsonderzoek aanzienlijk verbeterd. Zo is een klachtencoördinator aangesteld en worden vrijwel alle klachten nu binnen 48 uur afgehandeld.

Het klanttevredenheidsonderzoek laat ook het belang zien van een vaste chauffeur. Kinderen zijn

hierbij gebaat, omdat het in belangrijke mate bijdraagt aan vertrouwen en structuur. Kritiek van de ondervraagde ouders en verzorgers heeft vaak betrekking op het ontbreken van een vaste chauffeur, terwijl het wel hebben van een vaste chauffeur juist zorgt voor zeer positieve feedback.

Ouders, verzorgers en vertegenwoordigers van scholen gaven ook via het klantenpanel Leerlingenvervoer goede handvatten voor het verder verbeteren van onze dienstverlening. Dit panel kwam in het najaar van 2022 voor het eerst bij elkaar. Het panel is erg blij met de chauffeurs van Vervoer Gooi en Vechtstreek en er is waardering voor het kennismakingsgesprek, ook met de vervangende chauffeur als de vaste chauffeur voor korte of langere duur uitvalt. Een verbeterpunt voortkomend uit het klantenpanel is bijvoorbeeld het aanbrengen van een sticker in de voertuigen, die met pictogrammen de regels voor de leerlingen duidelijk maakt. Ook is er blijvende aandacht voor een goede match tussen chauffeurs en leerlingen.

### Klachtenafhandeling

Voor het leerlingenvervoer ontvingen we 223 klachten vanuit 77 leerlingen. Daarvan werden er 179 beoordeeld als gegrond of gedeeltelijk gegrond. Het klachtenpercentage komt daarmee op 0,08% (minder dan 1 klacht per 1000 ritten). De aard van klachten is te zien in onderstaande tabel. Iedere klacht wordt in persoonlijk contact met de indiener afgehandeld. Klachten die een medewerker betreffen, zijn met de betreffende medewerker besproken en opgevolgd. Waar mogelijk benutten we ontvangen klachten om onze dienstverlening structureel te verbeteren.

Redenen klachten Leerlingenvervoer	Aantal
Te laat, te vroeg opgehaald of op bestemming (planning)	145
Klacht over chauffeur	25
Overig	44
<b>Totaal op 218.805 ritten</b>	<b>214</b>



## Goed en inclusief werkgeverschap

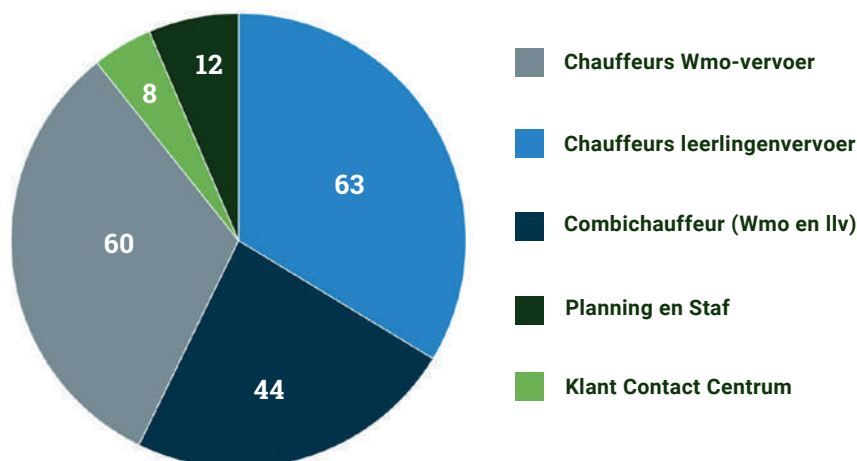
### Investeren in goede en vaste medewerkers

Door werk te maken van goed werkgeverschap verbetert Vervoer Gooi en Vechtstreek de betrokkenheid en de kwaliteit van de medewerkers en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Medewerkers kunnen rekenen op persoonlijke aandacht en baanzekerheid met vaste aanstellingen en goede opleidings- en doorgroeimogelijkheden.

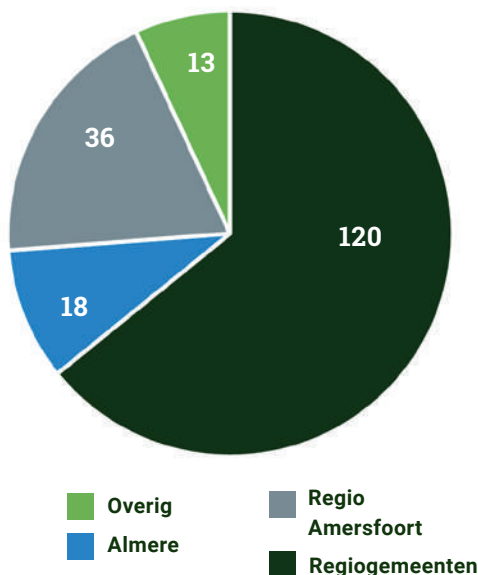
In 2022 groeide de organisatie van 169 naar 187 medewerkers (112 fte). Het merendeel van hen is chauffeur. De overige medewerkers werken in het klantcontactcentrum, de planning en in staffuncties. Daarnaast ontvangen we ondersteuning van de Regio Gooi en Vechtstreek op het gebied van bestuurlijke zaken, financial control, juridische zaken, privacy, inkoop en grafische vormgeving.

Dat sinds 1 november alle vacatures voor chauffeur zijn vervuld, is zeker het vermelden waard. Niet alleen zijn we daarmee als organisatie op volle sterkte, ook vormen we hiermee een uitzondering op de vervoersmarkt waar nog steeds sprake is van een tekort aan chauffeurs.

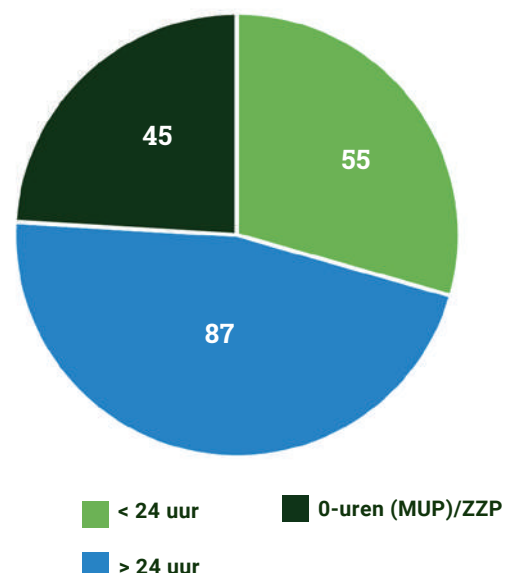
**Aantal medewerkers 2022**



**Medewerkers woonplaatsen 2022**



**Soort dienstverband 2022**





## Leer-werktrajecten

In de personeelswerving is er ook aandacht voor kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt en hun terugkeer naar betaald werk. Daarvoor zijn we in 2022 een samenwerking aangegaan met Inner-Actie. Samen met hen en de gemeenten bieden we een leer-werktraject aan. Zo kunnen nieuwe chauffeurs vanuit een bijstandssituatie naast het opdoen van inhoudelijke vakkennis en werkervaring ook werken aan persoonlijke ontwikkeling, groei, zelfvertrouwen en een positieve werkhouding. Op deze manier zijn het afgelopen jaar negen inwoners ons team komen versterken.

## Combi-chauffeurs

Ongeveer een kwart van de chauffeurs is 'combi-chauffeur'; deze medewerkers rijden zowel Wmo-als leerlingenvervoer. Dat geeft hen de mogelijkheid om meer uren te werken en zij leveren hiermee een belangrijke bijdrage aan de continuïteit en flexibiliteit van het vervoer. Zoals verwacht blijkt het combineren van meerdere vormen van doelgroepenvervoer in één organisatie op deze manier kansen te bieden op meer volwaardige banen.

## Met pensioen en toch niet...

Vervoer Gooi en Vechtstreek hecht waarde aan het bieden van een prettige werkomgeving en medewerkers geven aan zich gehoord en gezien te voelen. Dat collega's zich ook na het bereiken van de pensioenleeftijd graag parttime willen blijven inzetten voor onze reizigers, is daarin een mooie ontwikkeling, waarmee hun ervaring voor ons bedrijf behouden blijft. Het afgelopen jaar maakten vijf collega's gebruik van deze mogelijkheid.

## Arbodienst en verzuim

Om het verzuim te beperken en zieke medewerkers te begeleiden, werken we met ingang van 2022 naast de verzuimspecialist ook met een Arbodienst (Dignus). Via Dignus kunnen medewerkers terecht bij een vaste bedrijfsarts, zij worden hiervoor opgeroepen als ze meer dan twee weken ziek zijn. Bovendien kunnen alle medewerkers gebruik maken van het preventieve spreekuur van de bedrijfsarts, waar zij terecht kunnen met vragen over het werk in relatie tot gezondheid en belastbaarheid.

Waar het gaat om kort verzuim, was het overgrote deel het afgelopen jaar coronagerelateerd. Daarbij gaat het niet alleen om medewerkers die besmet raakten met het virus. Chauffeurs zijn zich erg bewust van de kwetsbaarheid van onze reizigers en hun gezondheidsrisico's. Zij nemen daarin verantwoordelijkheid door met griep- of coronaklachten niet te werken. Tezamen met een aantal medewerkers die tot onze spijt te maken hebben met langdurige ziekte zorgde dat het afgelopen jaar tot een relatief hoog ziekteverzuim in onze organisatie.

## Meer doen dan cao

Op een aantal vlakken doen we met kleine positieve afwijkingen meer dan de cao voorschrijft. Zo kunnen medewerkers bij de eerste twee keer ziekmelden in een jaar direct rekenen op 90% doorbetaling van het loon, waar de cao uitgaat van 70 tot 80% in de eerste acht weken. Ook biedt de cao geen recht op reiskostenvergoeding, maar kunnen onze medewerkers sinds april voor een reisafstand vanaf 6 tot 25 km wel gebruik maken van een tijdelijke regeling waarmee we hen tegemoetkomen in de flink gestegen brandstofkosten.

## Ondernemingsraad

Het jaar 2022 stond intern in het teken van het voorbereiden van een eigen ondernemingsraad. Medewerkers zijn uitgenodigd mee te doen met een OR-verkiezing en er is een voorlopig reglement



opgesteld. De geplande verkiezingen op 29 en 30 november bleken niet nodig: het aantal collega's dat zich aanmeldde, voldeed precies aan het gewenste aantal leden voor de nieuwe OR. In december zijn vijf chauffeurs en twee leden van het 'niet rijdend personeel' geïnstalleerd als OR-lid. Vanaf januari 2023 zetten zij zich in voor de belangen van alle medewerkers.

## Opleiding en scholing

Vanuit de eigen bedrijfsschool van Vervoer Gooi en Vechtstreek kunnen medewerkers diverse trainingen en opleidingen volgen. Vanuit de [bedrijfsschool](#) bieden we zowel praktijk- als online lessen voor verplichte en vrijblijvende opleidingen.

In 2022 volgden de medewerkers in totaal 319 opleidingen aan de bedrijfsschool. Zo leidden we in 2022 bijvoorbeeld 13 nieuwe collega's op tot chauffeur en slaagden maar liefst 120 collega's voor de training Levensreddend handelen.



## Mentorchauffeurs

In maart was de aftrap van de opleiding voor mentorchauffeurs. Met de opgedane kennis kunnen zij nieuwe medewerkers inwerken en chauffeurs begeleiden en coachen. Daarbij besteden zij aandacht aan professionaliteit en uniforme service- en dienstverlening, rijvaardigheid, voertuiggebruik en gebruik van systemen. De mentorchauffeurs zijn ook het eerste aanspreekpunt voor chauffeurs met vragen. Eind 2022 waren er vijf mentorchauffeurs.

## Werken aan prestaties

De basis voor onze bedrijfsdoelstellingen vormen de prestatieafspraken met de gemeenten. Om die afspraken waar te kunnen maken, is de inzet van alle medewerkers van essentieel belang. We nemen hen actief mee in de bereikte resultaten en kijken samen met hen waar we de dienstverlening kunnen optimaliseren en hoe we goede resultaten kunnen vasthouden. Ook informeren we hen maandelijks via een eigen nieuwsbrief en we sturen hen ook de reizigersniewsbrieven toe. We zijn onze medewerkers dankbaar voor hun positieve bijdrage en bouwen graag met hen verder aan Persoonlijk & betrouwbaar vervoer.





## Duurzaam en uitstootvrij vervoer

### Wagenpark vrijwel geheel elektrisch

Op landelijke schaal was in 2022 nog geen 10% van de voertuigen in het doelgroepenvervoer elektrisch. Binnen Vervoer Gooi en Vechtstreek ligt dat percentage aanzienlijk hoger: eind 2022 was al 84% van onze voertuigen elektrisch. Bij de aanschaf van nieuwe auto's gaat de voorkeur altijd uit naar elektrisch en ons laadplein draait volledig op groene stroom. Zo besparen we op CO<sub>2</sub>-uitstoot en op kosten. Alleen de rolstoelbussen rijden nog op fossiele brandstof. Dat komt omdat er in de markt op dit moment nog geen elektrische rolstoelbussen met voldoende actieradius verkrijgbaar zijn.

Inmiddels zijn 116 van de 138 voertuigen volledig elektrisch. Dit betekent een kostenbesparing van 45% ten opzichte van fossiele brandstoffen. De beperking in CO<sub>2</sub>-uitstoot is aanzienlijk, maar liefst 42.449 ton in 2022. Waar in 2017 (peiljaar van het bedrijfsplan) nog werd gericht op een afname van de uitstoot met 49%, is inmiddels een vermindering van 80% bereikt.

### Duurzaam rijden

Om de duurzaamheid van het wagenpark te vergroten, is ook het gedrag van de chauffeurs van belang. Zij krijgen daarom instructie over optimaal gebruik van hun voertuig en boordcomputer. Door zuinig te rijden en zorgvuldig om te gaan met hun voertuig, is minder onderhoud nodig en gaat een voertuig langer mee. Uiteraard draagt een goed gebruik van het voertuig ook bij aan vergroten van de veiligheid.

### Wagenparkbeheer

Om het wagenpark in optimale conditie te houden, is begin 2022 een wagenparkbeheerder aangesteld, die o.a. reparaties en onderhoud verricht. Moet een auto toch naar een externe garage, dan zorgt de wagenparkbeheerder door direct contact met de garage dat het voertuig zo snel mogelijk weer de weg op kan. Ook de afhandeling van schades met de verzekeraar verloopt rechtstreeks via de wagenparkbeheerder.

## Financieel gezond vervoer

In heel Nederland hebben zowel het regulier openbaar vervoer als het doelgroepenvervoer na corona te maken met een veranderde vervoersvraag/behoefte. Deze veranderde vraag heeft financiële gevolgen voor de bedrijfsvoering. Ook wij zien dit terug in onze financiële afrekening over 2022.

De opbrengsten binnen het Wmo-vervoer liggen in 2022 lager dan begroot. Het aantal Wmo-ritten lag gemiddeld op 72% van het niveau van de rechtsvoorganger (peiljaar 2019). Wel is hierin een positieve ontwikkeling te zien; eind 2022 lag dit percentage op 80% en de verwachting is dat dit in 2023 doorzet. Het aantal actieve pashouders nam per saldo iets af: er kwamen in de Regiogemeenten 290 pashouders bij, maar door de fusie van Weesp met de gemeente Amsterdam vervielen er ook 526 pashouders. Daarnaast was sprake van hogere kosten in het eerste kwartaal van 2022, omdat per voertuig minder reizigers werden vervoerd.

Als gevolg van de coronamaatregelen was er een lagere bezetting per voertuig en een hoog ziekteverzuim onder de chauffeurs. Om het coronavaccinatieprogramma te ondersteunen, bleef het vervoer van en naar vaccinatie locaties voor Wmo-pashouders gratis, waardoor voor deze ritten geen eigen reizigersbijdrage werd geïnd.

Binnen het leerlingenvervoer (llv) ligt het aantal leerlingen en ritten in 2022 boven de begroting en dit genereert een hogere opbrengst. Desondanks waren tegelijkertijd ook hier de kosten hoger dan begroot. Want ook al maken meer leerlingen gebruik van het vervoer, de gemiddelde ritlengte lag lager dan begroot en lager dan geprognostiseerd in de business case. Er is uitgegaan van de in de verordeningen Leerlingenvervoer opgenomen minimale reisafstand van 6 km. Echter, deze ligt bij 19% van de ritten daaronder. Daarnaast hebben we bij het leerlingenvervoer in kwartaal 1 en 2 van 2022 extra kosten gemaakt voor het inzetten van onderaannemers in verband met een tekort aan chauffeurs.

De pilot Dagbesteding is in 2022 uitgebreid voor alle cliënten van de King Arthur Groep en Onvergetelijk Leven. Deze opbrengsten zijn apart opgenomen.

Op verzoek van de gemeenten is naast het reguliere leerlingenvervoer met name in het eerste halfjaar ook het vervoer voor Oekraïense kinderen naar de taalscholen verzorgd. Die opbrengsten zijn opgenomen onder bijdrage overig.

Algemeen geldt dat zowel voor het Wmo-vervoer als het leerlingenvervoer de materiele kosten aanmerkelijk hoger liggen dan begroot. Zo zijn de voertuigkosten (brandstof, verzekering en onderhoud) en huisvestingslasten gestegen als gevolg van de inflatie. Deze kostenstijgingen zijn ook landelijk te zien. Daarnaast liggen de ICT-kosten hoger dan begroot door diverse ICT-projecten.

<b>Verlies en Winst Vervoer BV</b>		
<b>Inclusief dekking vanuit voorschotten gemeenten</b>		
	<b>2022</b>	<b>2021</b>
<b>Baten</b>		
Bijdrage Wmo *	4.367.077	3.585.730
Bijdrage leerlingenvervoer	3.000.076	1.261.005
Gefactureerd dagbestedingsvervoer	93.000	36.190
Bijdrage overig **	123.554	97.492
<b>Totaal baten</b>	<b>7.583.707</b>	<b>4.980.417</b>
<b>Lasten</b>		
Lonen en salarissen	3.359.190	2.207.338
Sociale- en pensioenlasten	968.138	617.579
Overige personeelskosten	1.181.299	924.747
Afschrijvingen	769.493	332.547
Vervoermiddelen	716.070	541.314
Overige bedrijfskosten	581.050	365.358
<b>Totaal lasten</b>	<b>7.575.240</b>	<b>4.988.883</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>8.466</b>	<b>-8.466</b>

(\*) Inclusief reizigersbijdrage

(\*\*) Opbrengsten uit leerlingen- en GGD-vervoer Oekraïners en verkoop tweedehands voertuigen

NB In 2021 besloeg de uitvoering van het leerlingenvervoer slechts een half jaar. In 2022 was dat een volledig jaar.

Inkomsten en uitgaven exclusief dekking vanuit voorschotten gemeenten					
Wmo-vervoer			Leerlingenvervoer		
Inkomsten	Op basis van werkelijk gereden ritten 2022		Inkomsten	Op basis van werkelijk gereden ritten 2022	
Gefactureerde ritten	€	3.159.261	Gefactureerde ritten	€	3.123.330
Overige inkomsten	€	55.984	overige inkomsten	€	160.565
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>€</b>	<b>3.215.244</b>	<b>Totaal inkomsten</b>	<b>€</b>	<b>3.283.895</b>
<b>Uitgaven</b>					
Personeelskosten	€	3.057.726	Personeelskosten	€	2.450.901
Afschrijvingskosten	€	250.939	Afschrijvingskosten	€	518.554
Materiele kosten	€	581.711	Materiele kosten	€	715.410
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>€</b>	<b>3.890.375</b>	<b>Totaal uitgaven</b>	<b>€</b>	<b>3.684.865</b>
<b>Saldo</b>	<b>€</b>	<b>-675.131</b>	<b>Saldo</b>	<b>€</b>	<b>-400.970</b>

Per saldo komen de opbrengsten en uitgaven voor het Wmo-vervoer op een negatief bedrag uit van € 675.131,-. Daar waar in 2021 nog een corona-compensatie gold, is die in 2022 niet van toepassing. De opbrengsten (72% van de vervoersvraag 2019) liggen € 1.240.078,- lager dan het ontvangen voorschot.

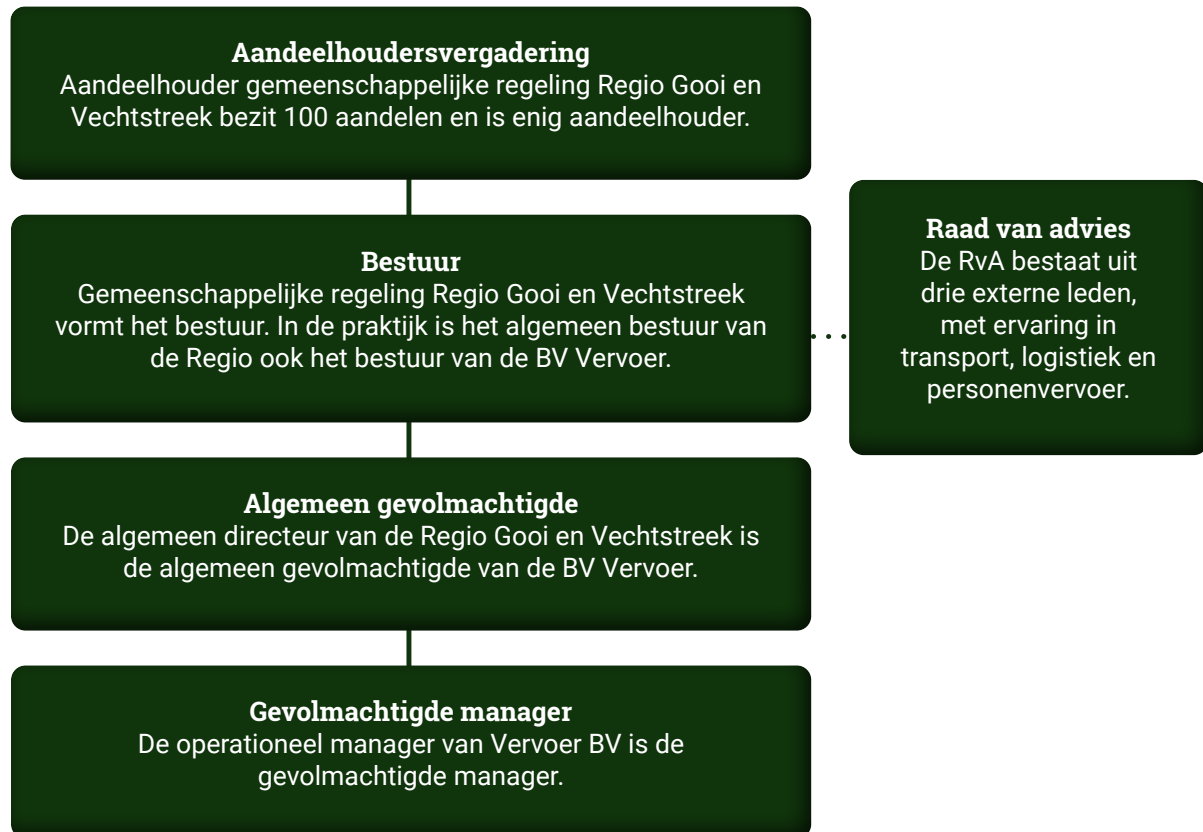
De opbrengsten en uitgaven voor het Leerlingenvervoer komen per saldo ook negatief uit op € 400.970,- waarbij opgemerkt wordt dat hier de opbrengsten € 123.254,- hoger liggen dan het ontvangen voorschot. De inkomsten dagbesteding van € 93.000,- zijn meegenomen bij het Leerlingenvervoer, omdat de ritten worden uitgevoerd binnen het geplande doelgroepenvervoer.

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur van 15 december 2022 van de Regio Gooi en Vechtstreek is besloten de budgettaire ruimte opgenomen voor de bekostiging van vervoersvoorzieningen Wmo en Leerlingenvervoer niet te verrekenen met gemeenten, maar op voorhand te reserveren om in te zetten voor het verlies op de exploitatie.

Doordat de budgettaire ruimte niet verrekend hoeft te worden met de werkelijke opbrengsten, ontstaat er een resultaat van € 8.466,-. Minus het verlies in 2021 van € 8.466,- resulteert dit in een stand van de overige reserves van nul.

## Bijlage 1

### Bestuur Vervoer Gooi en Vechtstreek



#### De Aandeelhoudervergadering

De aandeelhoudervergadering bestaat uit één aandeelhouder, te weten de publiekrechtelijke rechtspersoon Regio Gooi en Vechtstreek (RGV). De aandeelhoudervergadering neemt de besluiten die volgens de statuten van de BV Vervoer zijn voorbehouden aan dit orgaan. In de praktijk komt de enig aandeelhouder RGV tot standpuntbepaling en beslissingen via de regels in de Wet gemeenschappelijke regelingen en de hiervan afgeleide gemeenschappelijke regeling.

Dit betekent als voorbeeld dat de jaarstukken van de BV Vervoer, investeringsbeslissingen en tarieven jaarlijks worden vastgesteld in het algemeen bestuur van de RGV, in de hoedanigheid van enig aandeelhouder/ tevens bestuurder BV.

#### Het bestuur

Het bestuur wordt eveneens gevormd door de publieke rechtspersoon RGV. Het bestuur van de BV Vervoer (RGV) heeft voor deze bestuurstaken als algemeen gevolmachtigde aangewezen en bij de KvK ingeschreven de algemeen directeur van RGV. Beslissingsbevoegdheden en vertegenwoordigingen die statutair bij de BV Vervoer zijn voorbehouden aan het Bestuur liggen daarmee feitelijk in eerste instantie bij de algemeen directeur van de RGV.

De algemeen directeur van RGV heeft vervolgens binnen de bestuursstructuur van de RGV te maken met een dagelijks bestuur en een algemeen bestuur waarmee de algemeen directeur ruggenspraak houdt over de toepassing van de bestuursbevoegdheden van de RGV zoals deze zijn opgenomen in de statuten van de BV Vervoer. Binnen RGV kan het dagelijks bestuur daarmee in eerste instantie



richting geven aan beslissingen en afwegen of in breder verband met het algemeen bestuur een afweging moet plaatsvinden.

De RGV komt in de twee juridische hoedanigheden van zowel aandeelhouder als bestuurder BV via de eigen organen (dagelijks bestuur en algemeen bestuur) tot oordeelsvorming, besluitvorming en kaderstelling. Daarbij zijn via volmacht de operationele bestuursbevoegdheden (volmachtregeling BV) en rechtshandelingen verder belegd bij functionarissen in de organisatie van de BV Vervoer.

### **De algemeen gevolmachtigde**

Het bestuur kan functionarissen als gevolmachtigden aanwijzen die het Bestuur van de BV Vervoer in en buiten rechte vertegenwoordigen en als zodanig (volmachtregeling) rechtshandelingen mogen verrichten. De algemeen gevolmachtigde mag namens het Bestuur van de BV Vervoer optreden naar buiten.

De algemeen gevolmachtigde BV Vervoer - de algemeen directeur van RGV - heeft een vergelijkbare rol en functie binnen de publieke rechtspersoon RGV en zal ruggenspraak houden met het RGV bestuur waar dit aan de orde is. De algemeen directeur RGV is niet in dienst van de BV, maar van de RGV.

### **De gevolmachtigd manager**

De gevolmachtigd manager is de zogenoemde 'beperkt gevolmachtigde' functionaris van de BV Vervoer. De inschrijving van de KvK geeft aan tot welke bedragen en welke soort rechtshandelingen deze functionarissen gevolmachtigd zijn namens het Bestuur van de BV Vervoer. De beperkt gevolmachtigden zijn in dienst van de BV Vervoer.

### **Raad van Advies**

De Raad van Advies geeft op proactieve wijze en met een kritische blik gevraagd en ongevraagd strategisch advies aan het bestuur. De Raad bestaat uit vertegenwoordigers uit de wereld van transport, logistiek en openbaar vervoer.



## Vervoer

Gooi en Vechtstreek

### Colofon

Dit is een uitgave van Vervoer Regio Gooi en Vechtstreek met een uitgebreide terugblik op het jaar 2022. Het jaarverslag is opgebouwd rond de vier pijlers van de bedrijfsvoering;

1. Toegankelijke en betrouwbare dienstverlening
2. Goed in inclusief werkgeverschap
3. Duurzaam en uitstootvrij vervoer
4. Financieel gezond vervoer

### Fotografie

Brain Elings

### Design en realisatie

Chantal van Erven

### Contact

Oud Eemnesserweg 5G 3741 MP, Baarn | ☎ (088) 829 44 44 | 🌐 [www.vervoergv.nl](http://www.vervoergv.nl)

*Persoonlijk & betrouwbaar*