

Tussenevaluatie

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV



Panteia

Tussenevaluatie

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

Auteur(s)

Sander van der Meulen, Henri Faun

Opdrachtgever(s)

Regio Gooi en Vechtstreek

Gepubliceerd

Zoetermeer, 31-10-2024

Projectnummer

11212

Versie

1.0

Status

Definitief

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Doel van het project	5
1.3	Onderzoeksvragen	5
2	Methodiek	8
2.1	Startoverleg met opdrachtgever	8
2.2	Deskresearch	8
2.3	Bedrijfseconomische analyse	9
2.4	Groepsgesprekken klanten	9
2.5	Interviews	9
2.6	Analyse resultaten en rapportage schrijven	9
3	Resultaten	11
3.1	Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening	11
3.2	Goed en inclusief werkgeverschap	18
3.3	Financieel gezond vervoer	21
3.4	Duurzaam en veilig vervoer	24
4	Conclusies	27
	Bijlagen	
Bijlage 1	Klanttevredenheid (Wmo)	31
Bijlage 2	Klanttevredenheid (leerlingenvervoer)	31
Bijlage 3	Bedrijfsvergelijking (voertuigen)	31
Bijlage 4	Bedrijfsvergelijking (markten)	40





1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In 2019 hebben de regiogemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren gezamenlijk besloten om de organisatie en uitvoering van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer in eigen hand te nemen. De keuze hiervoor volgde uit eerdere negatieve ervaringen voor de reizigers, de gemeenten en het uitvoerend personeel die voort kwamen uit de aanbesteding van dit vervoer. Dit heeft geresulteerd in de oprichting van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV, waarin de gemeenten zelf investeren in personeel, materieel en dienstverlening.

De raden vinden het belangrijk om de effectiviteit en naleving van de gestelde doelen te evalueren. In het besluit over oprichting van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV was opgenomen dat er na acht jaar een evaluatie zou plaatsvinden. Naar aanleiding van veranderende zienswijzen was de acht jaar aangepast naar een evaluatie met oplevering in 2023 of 2024. Aangezien de Covid-19 pandemie tussentijdse ervoor zorgde dat het vervoer niet regulier heeft kunnen draaien, is besloten om nu een tussenevaluatie te laten uitvoeren om zodoende een objectief beeld te krijgen van hoe het vervoer gaat.

1.2 Doel van het project

Het doel van het project is om een tussenevaluatie uit te voeren naar het doelgroepenvervoer in de regio Gooi en Vechtstreek, waarmee transparantie, verantwoording en verbetering van de dienstverlening valt te waarborgen.

1.3 Onderzoeksvragen

De evaluatie bestaat uit de volgende zes onderzoeksvragen die de regio Gooi en Vechtstreek heeft opgesteld:

1. Beoordeel de mate waarin Vervoer Gooi en Vechtstreek BV erin slaagt betrouwbare en doelmatige dienstverlening te bieden aan de inwoners.
2. Onderzoek de klanttevredenheid en verzamel feedback van gebruikers om de kwaliteit van de geboden service te beoordelen.
3. Evalueer het beleid en de praktijk met betrekking tot inclusief werkgeverschap, zoals de arbeidsomstandigheden en het welzijn van het personeel binnen Vervoer Gooi en Vechtstreek BV.
4. Analyseer de implementatie van duurzaamheidsmaatregelen binnen de vervoersorganisatie.
5. Evalueer de financiële gezondheid van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV en vergelijk deze met de gestelde doelen in het bedrijfsplan.
6. Beoordeel de kostenefficiëntie en effectiviteit van de gekozen bedrijfsvoeringsmodellen.

Aanvullend op deze onderzoeksvragen ligt er ook de wens om een toets op de doelstelling/uitgangspunten uit het businessplan en een toets op de markt uit te voeren.



Gezien deze aanvullende vragen hebben we bovenstaande onderzoeksvragen gekoppeld aan de vier doelen in het bedrijfsplan:

1. Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening (onderzoeksvragen 1 en 2)
2. Goed en inclusief werkgeverschap (onderzoeksvraag 3)
3. Financieel gezond vervoer (onderzoeksvragen 5 en 6 en toets op de markt)
4. Duurzaam en veilig vervoer (onderzoeksvraag 4)





2 Methodiek

Deze tussenevaluatie bestaat uit acht stappen:

1. Startoverleg met opdrachtgever
2. Deskresearch
3. Bedrijfseconomische analyse
4. Groepsgesprekken klanten
5. Interviews bedrijfsleiding + personeel
6. Analyse resultaten en schrijven rapportage
7. Opleveren (concept)rapport
8. Presentatie onderzoeksresultaten

2.1 Startoverleg met opdrachtgever

Het onderzoek is aangevangen met een startoverleg met de opdrachtgever. Doel van dit overleg was om nader kennis te maken, het plan van aanpak te bespreken (en aan te scherpen) en de belangrijkste documenten voor het deskresearch (zie paragraaf 2.2) te delen.

2.2 Deskresearch

We zijn de evaluatie gestart met een grondige bestudering van alle relevante stukken van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV. Daarin zijn de volgende stukken meegenomen:

- Het bedrijfsplan
- De jaarverslagen van 2021, 2022 en 2023
- Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) van 2021, 2022 en 2023 en uitgesplitst naar Wmo-vervoer en leerlingenvervoer (LVV)
- Samenvatting van de klankbordgroep bijeenkomst waarin de leden van de Raad van Advies, gemeenteraden en adviesraden input hebben gegeven op de concept-onderzoeksvragen
- Berichten in de media over Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

De deskresearch vormt een belangrijke basis onder alle andere onderzoeksactiviteiten. Vanuit de deskresearch hebben wij inzicht gekregen in:

- De doelen die er voor Vervoer Gooi en Vechtstreek BV zijn gesteld
- De beschreven doelstelling uit het businessplan en wat er destijds is meegegeven evenals een analyse vanuit de markt.
- De tevredenheid van klanten
- De resultaten van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV op dienstverlening, duurzaamheid, financiële doelen en bedrijfsvoeringsmodellen

Op basis van de eerste inzichten uit de deskresearch hebben wij gericht kunnen doorvragen in interviews met verschillende stakeholders.



2.3 Bedrijfseconomische analyse

In 2023 heeft Vervoer Gooi en Vechtstreek BV meegewerkt aan het herijkingsonderzoek van de NEA-index. Voor dit onderzoek heeft Panteia allerlei bedrijfseconomische informatie, zoals omzet naar activiteit, kosten per kostensoort, resultaat, eigen vermogen, aantal gereden en beladen kilometers, aantal beladen en gereden uren, aantal voertuigen onderverdeeld naar energievorm en aantal FTE naar functie opgehaald. Tijdens deze bedrijfseconomische analyse hebben wij deze bedrijfsgegevens gebenchmarkt met een groep van vergelijkbare zorgvervoer- en taxibedrijven, om zo de doelmatigheid van de dienstverlening te beoordelen, om de implementatie van duurzaamheidsmaatregelen (aantal ZE-voertuigen) te analyseren en om de doelstelling uit het businessplan te toetsen.

2.4 Groepsgesprekken klanten

De klanttevredenheid hebben wij in eerste instantie via de KTO's in beeld gebracht. Dit is echter een grotendeels kwantitatief onderzoek. Daarom hebben wij de beelden en aandachtspunten die daaruit naar voren zijn gekomen getoetst in gesprekken met vertegenwoordigers uit de klantenpanels. Daarbij heeft er een groepsgesprek plaatsgevonden met vijf leden van het panel van het Wmo-vervoer. In de opzet was voorzien om ook met leden van het panel voor leerlingenvervoer een groepsgesprek te houden. De medewerking aan zo'n groepsgesprek was lager dan bij het Wmo-vervoer en kregen we daardoor binnen het tijdsvenster niet georganiseerd.

2.5 Interviews

De informatie uit de bedrijfseconomische analyse en groepsgesprekken met Wmo-klanten is aangevuld met interviews met:

- De Raad van Advies
- De bedrijfsleiding van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV
- De verantwoordelijke portefeuillehouders vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek
- Een vertegenwoordiging van het personeel

Deze stap was noodzakelijk om de kwantitatieve gegevens kwalitatief te onderbouwen. Daarnaast hebben deze interviews gediend om het beleid en de praktijk met betrekking tot inclusief werkgeverschap en de duurzaamheidsdoelen te evalueren.

2.6 Analyse resultaten en rapportage schrijven

De resultaten uit de deskresearch, de bedrijfseconomische analyse, de groepsgesprekken met Wmo-klanten en de interviews zijn bij elkaar gebracht en geanalyseerd. Door de informatie uit de verschillende projectstappen met elkaar te verbinden en te analyseren hebben we de zes onderzoeksvragen kunnen beantwoorden. De resultaten zijn in deze rapportage vastgelegd.





3



3 Resultaten

Onze bevindingen zijn in dit hoofdstuk beschreven aan de hand van de vier doelen in het bedrijfsplan:

- 3.1 Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening
- 3.2 Goed en inclusief werkgeverschap
- 3.3 Financieel gezond vervoer
- 3.4 Duurzaam en veilig vervoer

3.1 Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening

De volgende doelstellingen uit het bedrijfsplan gelden voor betrouwbare en toegankelijke dienstverlening:

1. Het vervoer is afgestemd op de behoefte van de reiziger en voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.
2. Voor leerlingen werken we zoveel mogelijk met een vaste chauffeur.
3. De ritten worden volgens vastgestelde regels gerealiseerd.
4. We streven naar gegarandeerde en tijdige nakoming van de (rit)afspraken.
5. De dienstverlening is een voorbeeld op het gebied van toegankelijkheid voor mensen met een handicap of beperking.
6. Een goed ingerichte klachtenprocedure.
7. Het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer sluiten goed op elkaar aan.

3.1.1 Doelstelling 1 Vervoer is afgestemd op behoefte reiziger en voldoet aan kwaliteitseisen

In het algemeen zijn de reizigers zeer tevreden over het vervoer. Het Wmo-vervoer wordt met een 8,1 gewaardeerd, het leerlingenvervoer met een 8,0. Dit is hoog in vergelijking met de 7,0 die het leerlingenvervoer gemiddeld in Nederland krijgt¹. Ook zijn er in Gooi en Vechtstreek nauwelijks ontevreden ouders, terwijl dit elders in het land tussen de 5 en 10% van de ouders is. Zowel uit de klanttevredenheidsonderzoeken (Wmo 2021, 2022 en 2024; leerlingenvervoer 2022 en 2023) als uit de gesprekken met leden van de panels spreekt een waardering van de geboden diensten. Specifiek benoemen sommige gesproken personen dat de huidige dienstverlening beter is, dan voordat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV het vervoer ging uitvoeren. In Bijlage 1 en 2 zijn de resultaten uit de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) grafisch weergegeven.

Wmo

De volgende zaken worden in het algemeen positief tot zeer positief gewaardeerd door de reizigers in het Wmo-vervoer:

- Staat van de voertuigen, denk aan: schoon, fris, netjes of vies, sigarettenrook (94% goed, 6% voldoende);
- Contact met de telefonist(e) (87% goed, 12% voldoende);
- Rijgedrag van de chauffeurs (87% goed, 12% voldoende);
- Comfort van de voertuigen (83% goed, 14% voldoende);
- Servicegerichtheid van de chauffeur (82% goed, 17% voldoende);

¹ Geus, W. de, et al. (2023) Ouders over leerlingenvervoer; ervaringen van ouders met leerlingenvervoer. Utrecht: Oberon

- Uitleg aan de telefoon (78% goed, 19% voldoende);
- Online reservering (77% goed, 18% voldoende)

Iets minder goed, maar nog steeds ruim voldoende, worden de telefonische bereikbaarheid (67% goed, 30% voldoende) en punctualiteit (57% goed, 38% voldoende). De enige factor die minder goed wordt beoordeeld, is de klachtenafhandeling (zie 3.1.6).

Het overwegend positieve beeld uit de KTO's werd bevestigd in het groepsgesprek met leden uit het klantenpanel van het Wmo-vervoer. In het algemeen is men tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening. Men geeft aan dat het veelal goed mogelijk is om tot een uur voor het beoogde vertrek een taxirit te boeken en dat deze dan ook nog kan worden uitgevoerd. Vooral de app is daarbij behulpzaam. Deze werd in het gesprek goed gewaardeerd. De punctualiteit is in het algemeen goed, al hebben vrijwel alle gesproken personen elke maand wel te maken met een vertraging (zie ook paragraaf 3.1.4).

Ondanks dat men overwegend positief is, zijn er wel mogelijkheden tot verbetering. Deze liggen vooral bij de dienstverlening door individuele personen. Hoewel de meerderheid van de telefonisten en chauffeurs vriendelijk en hoffelijk is en de klanten goed helpt, hadden alle leden ook minder goede ervaringen met enkele medewerkers. Daarbij ging het vooral om onvriendelijke bejegeningen ("ik werd afgesnouwd") en om niet begrepen worden wat er nodig is, zowel door telefonisten als chauffeurs die te weinig oog hebben voor de individuele behoeften van mensen met een chronische aandoening of een beperking. Enkele van de ervaringen waren dermate vervelend dat er een klacht over was ingediend.

Leerlingenvervoer

Ook voor het leerlingenvervoer geldt dat de waardering van de kwaliteit van de dienstverlening overwegend positief is. Al lijken de waarderingen in het algemeen iets lager. Ouders van kinderen in het leerlingenvervoer geven relatief vaker aan dat de verschillende aspecten van de dienstverlening 'voldoende' zijn in plaats van 'goed'. Desondanks is het aandeel ouders dat ontevreden is zeer klein. De volgende aspecten worden het beste gewaardeerd:

- Staat van de voertuigen, denk aan: schoon, fris, netjes of vies, sigarettenrook (95% goed, 4% voldoende);
- Veiligheid van de voertuigen (94% goed, 6% voldoende);
- Serviceverlening door de chauffeurs (88% goed, 10% voldoende);
- Communicatie met de chauffeur (84% goed, 4% voldoende).

Iets minder goed, maar nog steeds ruim voldoende worden de volgende aspecten gewaardeerd:

- Contact met telefonist(e) (69% goed, 27% voldoende);
- Informatievoorziening (65% goed, 30% voldoende);
- Telefonische bereikbaarheid (62% goed, 32% voldoende);
- Applicatie MijnVervoerGV (54% goed, 30% voldoende).

Het enige aspect dat beduidend minder goed wordt gewaardeerd, is de klachtenafhandeling (zie subparagraaf 3.1.6).

Kortom: vooral de voertuigen en chauffeurs worden goed gewaardeerd. Hierop heeft Vervoer Gooi en Vechtstreek BV ook fors ingezet: er is een nieuw wagenpark aangeschaft voor het leerlingenvervoer en er wordt zo veel mogelijk met vaste chauffeurs voor de leerlingen gewerkt. Zo hebben ze een bekend gezicht dat hen naar de onderwijsinstelling brengt (zie ook paragraaf 3.1.2).

De andere contacten met Vervoer Gooi en Vechtstreek BV worden door ouders iets minder goed beoordeeld. Hoewel weinig respondenten de contacten met de telefonisten, de informatievoorziening en de app 'slecht' noemen, is er een duidelijk verschil in de waardering ten



opzichte van de voertuigen en de chauffeurs. Hier liggen dus nog verbetermogelijkheden. De gebruiksvriendelijkheid van de app kan volgens ouders worden verbeterd en de klantvriendelijkheid van sommige telefonisten zou nog wat omhoog kunnen.

Inzet op kwaliteitsverbetering

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV houdt oog voor de kwaliteit en de kwaliteitsbeleving van de klanten. Men werkt met een app, waarmee een rit kan worden beoordeeld door klanten. Ook belt Vervoer Gooi en Vechtstreek BV dagelijks 5 klanten om te vragen hoe ze de rit hebben ervaren. Dit wordt gedaan om het niveau van de dienstverlening en de klanttevredenheid omhoog te brengen. Chauffeurs krijgen hier terugkoppeling van. Niet alleen als het negatief was, maar juist ook als de klant een positieve ervaring heeft gehad. Als het eens minder positief is, krijgt een chauffeur de kans om zijn kant van het verhaal te vertellen. Er is sprake van hoor en wederhoor.

De bedrijfsleiding wist aan het begin van het schooljaar met trots te vertellen dat alle leerlingen bij de start van het schooljaar weer een vaste route en chauffeur hebben en weer van en naar school zijn gebracht in de regio Gooi en Vechtstreek. In andere gemeenten elders in het land ging deze eerste schooldag gepaard met grote problemen.

Toegevoegde waarde Raad van Advies

De Raad van Advies Vervoer BV (RvA) is ingesteld per 1 januari 2022. Hiermee kwam de Regio Gooi en Vechtstreek tegemoet aan de wens van de gemeenteraden Laren en Wijdemeren om meer (externe) kennis en expertise op het zorgvervoer en op het aansturen van een besloten vennootschap te borgen in de governance. De bedrijfsleiding geeft aan dat men in de afgelopen jaren veel baat heeft gehad bij de scherpe blik en adviezen van deze RvA. Inhoudelijk heeft de Raad van Advies de doelstelling van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV om kwalitatief en goed Wmo- en leerlingenvervoer te bieden steeds centraal gezet. Bij gesprekken over nieuwe vervoersstromen/projecten/ pilots benadrukte de Raad van Advies dit steeds en stelde de vraag aan het management en bestuur in hoeverre er sprake was van meerwaarde voor Vervoer Gooi en Vechtstreek BV. Dit betekende bijvoorbeeld dat bij alle mogelijke projecten/pilots het dringend advies werd gegeven dat deze tijdens dalmomenten moesten plaatsvinden.

3.1.2 Doelstelling 2 Vaste chauffeur voor leerlingen

Voor leerlingen en ouders is het belangrijk dat er een vaste chauffeur is die de kinderen naar hun bestemming rijdt. Dit geeft de ouders de zekerheid dat zij weten met wie hun kinderen te maken hebben. Dit draagt bij aan het vertrouwen in de dienstverlening en is vooral voor kinderen op het autistische spectrum belangrijk. Zij zijn immers gebaat bij duidelijke structuren en weten wat zij vooraf kunnen verwachten.

Het is grotendeels gelukt om met vaste chauffeurs voor leerlingen te werken. Dit is mede te danken aan het feit dat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV vaste contracten biedt aan chauffeurs en het vervoer niet elke 4 jaar wordt aanbesteed. Het komt in de praktijk echter ook nog wel voor dat er wisselingen plaatsvinden.

Het werken met vaste chauffeurs wordt goed gewaardeerd door de ouders van de leerlingen. Dit zorgt er (mede) voor dat de chauffeurs in het algemeen goed worden gewaardeerd. In het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van 2022 werd het nog als aandachtspunt door een aantal ouders geformuleerd dat er nog niet altijd met vaste chauffeurs werd gewerkt. Een jaar later was er juist grote waardering voor het feit dat dit wel het geval was. Als aandachtspunt werd daarbij wel opgemerkt dat het fijn zou zijn als wijzigingen, bijvoorbeeld door ziekte, gemeld worden.

3.1.3

Doelstelling 3 Ritten worden volgens vastgestelde regels gerealiseerd

Voor zo ver er in deze evaluatie kon worden nagegaan, worden de ritten volgens alle geldende en vastgestelde regels gerealiseerd. Iedereen die op basis van een Wmo-indicatie recht heeft op Wmo-vervoer krijgt toegang tot het vervoer en de leerlingen met een indicatie voor leerlingenvervoer.

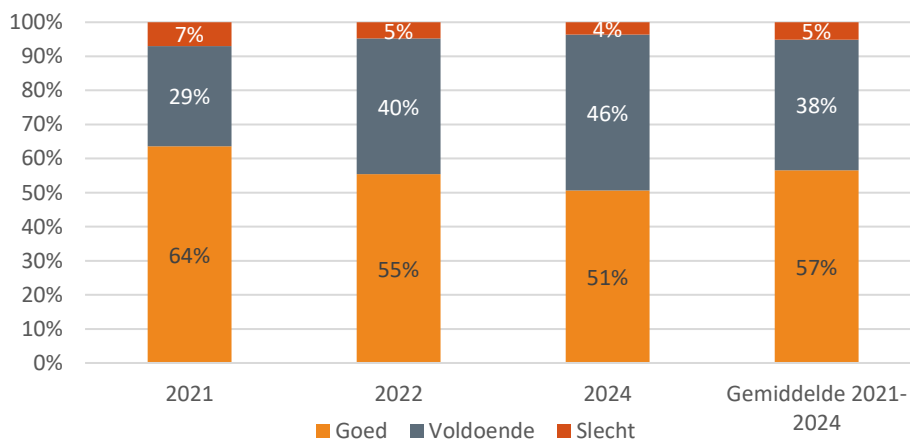
Vanuit één gemeente was er een zorg hoe de financiën zijn geregeld bij leerlingen die vanwege de locatie waar ze naartoe moeten alleen reizen. Voor leerlingen die op basis van een indicatie alleen moeten reizen (bijvoorbeeld omdat ze prikkelarm moeten reizen) geldt een hoger tarief dan normaal. De zorg van de betreffende gemeente was dat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV ook voor leerlingen die alleen reizen zonder indicatie daarvoor een hoger tarief rekent aan gemeenten. Deze zorg blijkt ongegrond doordat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV alleen het individueel tarief hanteert indien een leerling individueel vervoerd moet worden en dit door de gemeente als indicatie is afgegeven. Het risico dat een leerling alleen vervoerd moet worden, omdat een rit niet te combineren is, ligt bij de vervoerder en hiervoor geldt het reguliere tarief.

3.1.4

Doelstelling 4 Gegarandeerde en tijdige nakoming van ritafspraken

Over het algemeen worden de ritafspraken nagekomen. Volgens de jaarverslagen worden jaarlijks 91 tot 92% van de ritten op tijd uitgevoerd, binnen de marges die daarvoor zijn gesteld. Dit wordt herkend door de reizigers. In het algemeen zijn zij tevreden over de punctualiteit en het nakomen van de ritafspraken (figuur 1).

Figuur 1 Waardering van de punctualiteit van de rituitvoering in het Wmo-vervoer, 2021-2024



Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken Vervoer Gooi en Vechtstreek BV 2021, 2022, 2024

De reizigers erkennen dat het soms kan voorkomen dat een rit te laat wordt uitgevoerd. In het groepsgesprek werd gezegd dat dit elke maand wel een keer gebeurt. Daarbij hebben zij in veel gevallen begrip voor een vorm van overmacht en worden zij hierover ook gebeld, zodat ze weten waar ze aan toe zijn. Wel wordt door gebruikers van het Wmo-vervoer als aandachtspunt benoemd dat afgesproken tijden voor Wmo-klienten gedurende de uitvoering van het leerlingenvervoer vaker niet worden nagekomen. 's Ochtends tussen 8 en 9 en 's middags rond 15 uur, wanneer de leerlingen naar en van de onderwijsinstellingen worden gereden, hebben klienten ervaren dat de afgesproken tijd niet wordt nagekomen. In het groepsgesprek met panelleden van het Wmo-vervoer gaven de respondenten aan dat zij hier inmiddels zelf rekening mee houden door bewust geen afspraken te maken in die tijdvakken. Het kan echter wel als een aandachtspunt worden gezien voor

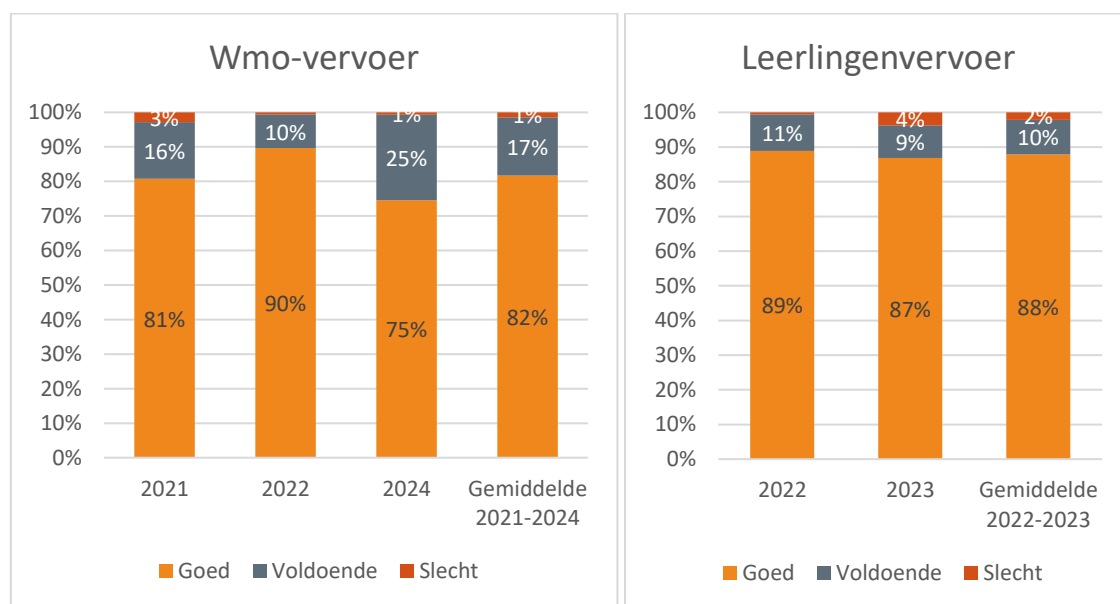
de dienstverlening. De efficiënte uitvoering van het leerlingenvervoer en Wmo-vervoer kan blijkbaar vanwege de bereikte maximale capaciteit aan menskracht de dienstverlening in het Wmo-vervoer verstoren.

In het groepsgesprek met klanten van het Wmo-vervoer werd ook stilgestaan bij het telefonische contact met de chauffeur, enkele minuten voordat deze arriveert. Er werd gezegd dat het kan variëren hoe lang van tevoren ze worden gebeld. Sommige chauffeurs bellen pas vlak voor aankomst dat ze eraan komen. Dit geeft niet altijd voldoende tijd om klaar te staan, zeker niet voor mensen met een beperking voor wie het meer tijd kost om zich gereed te maken voor vertrek. Men erkent dat dit voor vertragingen voor vervolgritten kan zorgen. Het is daarom aan te raden om bij voorkeur 10 minuten voor aankomst te bellen. Andere gebruikers gaven aan dat het gebruik van de app hierin ook uitkomst biedt, doordat men 'real time' kan zien hoe ver weg de chauffeur is.

3.1.5 Doelstelling 5 Goede dienstverlening voor mensen met handicap of beperking

De dienstverlening voor mensen met een handicap of beperking wordt in het algemeen als goed beoordeeld. Dit is bijvoorbeeld af te lezen uit de waardering van de servicegerichtheid van de chauffeur (figuur 2). De meerderheid van de reizigers waardeert de dienstverlening door de chauffeurs als 'goed' en slechts een enkeling als 'slecht'. In dit kader is ook het belang van vaste chauffeurs voor het leerlingenvervoer niet te onderschatten. Vooral voor kinderen op het autistische spectrum zijn bekende gezichten belangrijk.

Figuur 2 Waardering van servicegerichtheid van de chauffeurs, Wmo-vervoer en leerlingenvervoer, 2021-2024



Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken Vervoer Gooi en Vechtstreek BV 2021, 2022, 2024

In het groepsgesprek met de klanten van het Wmo-vervoer werden enkele aandachtspunten benoemd waarbij de dienstverlening aan mensen met een beperking of handicap niet altijd optimaal is. Deze hebben vooral te maken met de voertuigen:

- Een deel van de rolstoelbussen is niet comfortabel. Ze rammelen en in de rolstoel heb je last van de vering en het schudden van de bus. Een gebruiker in een rolstoel gaf aan bewust pijnstillers te nemen voordat deze met de rolstoelbus gaat, omdat deze de ervaring had dat het rammelen tot pijn leidt. Volgens de bedrijfsleiding geldt dat de VW Crafter een stuggere vering heeft, omdat het een bladveer betreft. Dit in tegenstelling tot de Mercedes bussen die een veer met schokdemper hebben.
- Een deel van de voertuigen heeft een hoge rand bij de instap. Dat kan lastig zijn voor sommige mensen met een lichamelijke of visuele beperking. Hulp van de chauffeur is dan altijd nodig.
- De auto's zijn niet groot genoeg om meerdere mensen met een lichamelijke aandoening comfortabel te accommoderen. Doorgaans kan er maar één persoon worden vervoerd die veel beenruimte moet hebben (bijvoorbeeld vanwege een aandoening aan een been). Achterin zou het met drie personen ook erg krap zijn. Volgens de bedrijfsleiding kan hier het alternatief van een rolstoelbus worden geboden.

Ten aanzien van bovenstaande punten gaven de leden van het klantenpanel aan dat zij in de toekomst graag betrokken zouden willen worden bij de selectie van voertuigen voor het Wmo-vervoer. Dit gebruikersperspectief van mensen met een aandoening of handicap kan dan in de aanbesteding worden meegenomen, zodat de voertuigen tegemoet komen aan de wensen en behoeften van deze doelgroepen.

Ook ten aanzien van de chauffeurs werd een aandachtspunt benoemd bij omgang met mensen met een beperking of handicap. Sommige chauffeurs houden bij de keuze van de route te weinig rekening met de behoeften van de klant, aldus de panelleden. Zo kiezen ze soms voor de kortste route met drempels, terwijl een andere route (naar verluidt) nauwelijks tot tijdverlies leidt, maar wel ervoor zorgt dat de rit comfortabeler is voor mensen die gebaat zijn bij een comfortabele rit om pijn te voorkomen. Dit kan voorkomen worden wanneer chauffeurs bij de rit vragen waar ze rekening mee moeten houden bij keuzes in de route.

3.1.6 Doelstelling 6 Goed ingerichte klachtenprocedure

Er zijn jaarlijks weinig klachten over Vervoer Gooi en Vechtstreek BV (tabel 1). De klachten die er zijn, gaan veelal over de punctualiteit of de behandeling en dienstverlening door de chauffeur.

Tabel 1 Aantallen klachten over Vervoer Gooi en Vechtstreek BV 2021-2023 (zowel gegrond als ongegrond)

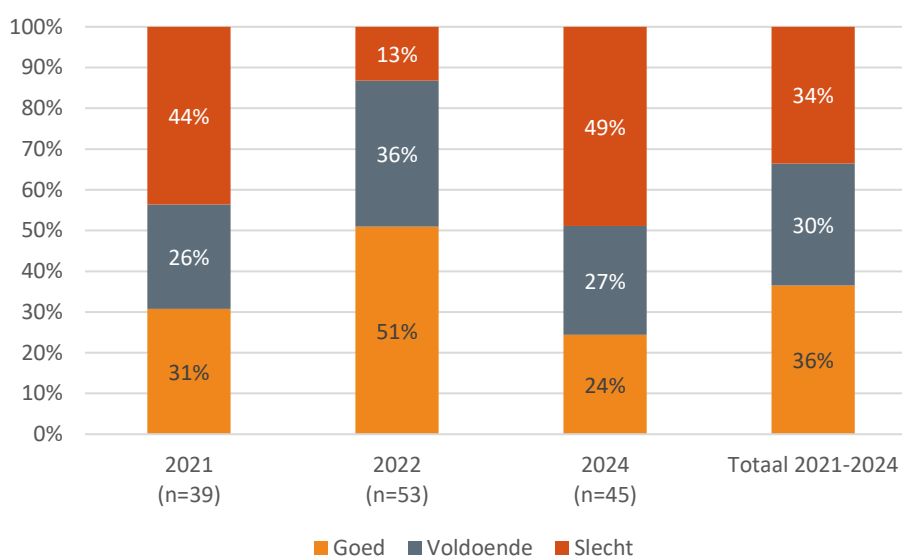
	2021	2022	2023
Klachten	197	161	192
Als % van uitgevoerde ritten	0,1%	0,1%	0,1%

Bron: Jaarverslagen Vervoer Gooi en Vechtstreek BV 2021, 2022, 2023

Over de afhandeling van de klachten zijn niet alle reizigers tevreden. Van alle aspecten waarnaar in de KTO's is gevraagd, is de tevredenheid over de klachtenafhandeling het laagst. Voor het Wmo-vervoer was ongeveer een derde van de klachten sinds 2021 niet naar tevredenheid afgehandeld (figuur 3). Het is vanuit de KTO's niet duidelijk wat deze ontevredenheid veroorzaakt. Deels zal dit ongetwijfeld gelegen zijn in het feit dat men al ontevreden is en dat elke vorm van verklaring voor de oorzaak van de klacht dan niet in goede aarde valt. Ook kan het zijn dat klachten ongegrond zijn

verklaard. Dit neemt dan het gevoel van onvrede niet weg. In het groepsgesprek met reizigers was men in het algemeen juist tevreden over de klachtafhandeling. Wel werd opgemerkt dat het telefonisch indienen van de klacht bij dezelfde personen gebeurt als waar men ritten reserveert. Ondanks dat de klacht enkel door de telefoniste wordt geregistreerd (en juist door een van de twee klachtencoördinatoren wordt afgehandeld), kan dit het beeld van een onafhankelijke klachtafhandeling beïnvloeden. Ook gaf iemand aan dat de bejegening door een chauffeur waarover een klacht was ingediend, juist slechter werd na de klacht. Het is dus zaak om goed te kijken naar de objectiviteit en anonimiteit van de klachtafhandeling.

Figuur 3 Tevredenheid over de klachtafhandeling Wmo-vervoer, 2021-2024

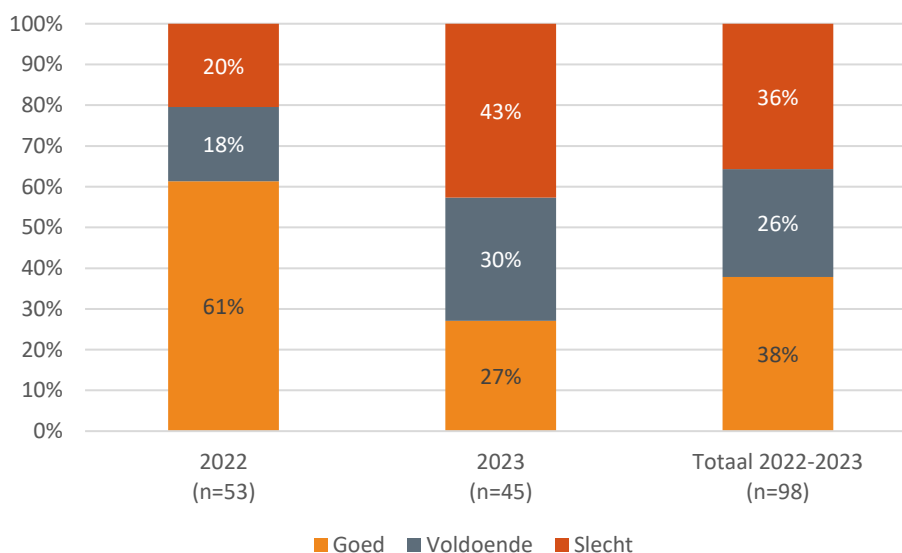


Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken Vervoer Gooi en Vechtstreek BV 2021, 2022, 2024

De tevredenheid over de klachtenafhandeling in het leerlingenvervoer vertoont een vergelijkbaar beeld als bij het Wmo-vervoer: ongeveer tweederde van de ouders is tevreden over hoe de klachten zijn afgehandeld (figuur 4). Uit de KTO's blijkt dat ouders aangeven dat niet alle klachten zijn afgehandeld. Dit wil zeggen: de vervoerder heeft ze niet benaderd over een oplossing, verklaring en/of excuses. In 2022 gaven 18 van de 51 respondenten met klachten aan dat de klacht niet was afgehandeld, in 2023 waren dit 28 van de 97. De bedrijfsleiding geeft aan dat de werkwijze van de klachtenafhandeling van het leerlingenvervoer naar aanleiding van de resultaten uit het KTO is gewijzigd: via de klachtencoördinator vindt vanaf 2024 terugkoppeling plaats naar de ouder.



Figuur 4 Tevredenheid over de klachtafhandeling leerlingenvervoer, 2022-2023



Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken Vervoer Gooi en Vechtstreek BV 2022, 2024

3.1.7 Doelstelling 7 Goede aansluiting doelgroepenvervoer met OV

In het bedrijfsplan is opgenomen dat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV een rol wil spelen bij het stimuleren van reizigers om van het reguliere OV gebruik te maken. Hiervoor zou men, onder andere, coaches willen inzetten.

De gesproken Wmo-reizigers herkenden de aansluiting van doelgroepenvervoer op OV niet en gaven aan dat het reguliere OV ook geen alternatief kan zijn voor het Wmo-vervoer. Daarbij benoemen zij dat het reguliere OV 'steeds meer verschaalt', waarmee het voor hen lastig wordt om daar gebruik van te maken. Bovendien zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het toekennen van het recht op Wmo- of leerlingenvervoer. Zo lang zij burgers de gelegenheid geven om gebruik te maken van Wmo-vervoer of leerlingenvervoer, bestaat er geen directe motivatie voor burgers om van het reguliere OV gebruik te maken in plaats van Wmo- of leerlingenvervoer.

Wel is Vervoer Gooi en Vechtstreek BV in gesprek met Transdev en de provincie om voor de regio het vraaggestuurde OV of flex-OV in opdracht van de provincie te verzorgen.

3.2 Goed en inclusief werkgeverschap

De volgende doelstellingen uit het bedrijfsplan gelden voor goed en inclusief werkgeverschap:

1. Wij willen de baanzekerheid voor het uitvoerend personeel vergroten door meer vaste aanstellingen en goede opleidings- en doorgroeimogelijkheden.
2. Medewerkers zijn vakbekwaam en geschoold en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift
3. Medewerkers hebben kennis over en affiniteit met inwoners met beperkingen.
4. Wij staan voor inclusief werkgeverschap en bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans.

3.2.1

Doelstelling 1 Baanzekerheid en opleidings- en doorgroeimogelijkheden

Baanzekerheid

In het bedrijfsplan staat als doel dat minimaal 80% van de medewerkers een vast dienstverband heeft. Uit het jaarverslag over 2023 blijkt dat deze doelstelling is gehaald. Onder de 20% van de medewerkers die een oproepcontract heeft, zitten veel chauffeurs die nog in opleiding zijn en medewerkers die op eigen verzoek na hun pensionering zijn blijven werken. De bedrijfsleiding geeft aan dat medewerkers na 1 jaar een contract voor onbepaalde tijd krijgen. Uit de gesprekken met het personeel blijkt dat sommige medewerkers zelfs al – bij goed presteren – na een half jaar een contract van onbepaalde tijd hebben gekregen. Dit heeft positief effect op de betrokkenheid en motivatie van het personeel.

Doordat het doelgroepenvervoer niet periodiek hoeft te worden aanbesteed is er continuïteit voor investeringen in mensen en materieel, waardoor makkelijker dan in de markt vaste dienstverbanden zonder extra risico kunnen worden gegeven.

In het bedrijfsplan staat als doel meer volwaardige banen. De bedrijfsleiding geeft aan dat het aantal volwaardige banen² sinds 2019 is toegenomen.

In het bedrijfsplan staat de suggestie om combinaties te maken van verschillende vormen van doelgroepenvervoer. Die combinaties worden gemaakt, zoals blijkt uit het feit dat 40% van de chauffeurs een combi-chauffeur (zowel actief in leerlingenvervoer als in Wmo-vervoer en eventueel ook dagbesteding) is. Ook worden er combinaties van leerlingenvervoer-chauffeurs met dagbesteding gemaakt om zo meer uren te kunnen werken.

Ook wordt in het bedrijfsplan gesproken over detachering tussen vervoersdiensten, zoals Grondstoffen en Afvalstoffendienst en Regionale ambulancevoorziening om zo meer volwaardige banen te creëren. De mogelijkheden hiervan zijn bekeken en in het verleden is er wel een collega geweest die bij de afvaldienst is gere-integreerd, maar in werkelijkheid is de wisselwerking beperkt. De reden is dat medewerkers geen interesse hebben in ander werk.

Desondanks is en blijft het aantal volwaardige banen in het doelgroepenvervoer een struikelblok. De bedrijfsleiding geeft aan dat doordat er niet voor alle chauffeurs in het leerlingenvervoer volwaardige banen zijn, het lastig is om chauffeurs te werven die alleen werken in het leerlingenvervoer.

Opleidings- en doorgroeimogelijkheden

Bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV wordt veel aandacht aan opleidingen besteed. Volgens het personeel is dat ook veel meer dan elders in de markt. Zo worden er opleidingen gegeven die de vakbekwaamheid verhogen (zie 3.2.2), zijn er mentortrajecten en OR-cursussen. Positief geluid vanuit het personeel is dat als personeelsleden ergens tegenaan lopen bij uitvoering van het werk, er naar ze geluisterd wordt en het waar mogelijk wordt opgepakt.

In het jaarverslag over 2023 wordt geschreven over de speciale Sterk aan het Stuur-dag, waarin medewerkers informatie en workshops werd geboden over voeding, goed zicht, fit zijn, worden en blijven, roken, loopbaanbegeleiding en geldzaken. Dit programma is in 2024 voortgezet.

² Wat een volwaardige baan is, is voor iedereen anders. Wij maken een knip bij een contract van 24 uur per week. Als medewerkers een contract van meer dan 24 uur hebben, wordt in dit geval over een volwaardige baan gesproken.

Er zijn stappen gezet in het bieden van zekerheid en betrouwbaarheid aan de medewerkers. Zo is er veel aandacht voor de medewerker. Dit uit zich in hulp bij problemen zoals loonbeslag, maar ook is er verzuimbegeleiding. In het jaargesprek (dat al niet gebruikelijk is in de branche) gaat het niet enkel over de beoordeling, de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers komt uitgebreid aan de orde. De komst van een HR-manager heeft hierin geholpen. Deze HR-manager luistert naar de mensen en kijkt bijvoorbeeld ook naar ergonomische verbeteringen (zoals de stoel). Deze maatregelen hebben er mede aan bijgedragen dat het ziekteverzuim is gedaald van 10,6% in 2022 naar 8,9% in 2023.

Doorgroeimogelijkheden zijn voor chauffeurs beperkt. Natuurlijk zijn andere vormen (of gecombineerde vormen) van vervoer mogelijk. Sommige chauffeurs (die het leuk vinden) kunnen doorgroeien naar een kantoorfunctie, maar meestal past dat niet met de wensen.

3.2.2 Doelstelling 2 Vakbekwaamheid, geschoold en beheersen Nederlandse taal

In het bedrijfsplan staat als doel dat elke chauffeur in het bezit moet zijn van een EHBO certificaat. Bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV hebben alle chauffeurs een opleiding levensreddend handelen gevolgd, dat bestaat uit een deel theorie en praktijk. Deze opleiding wordt iedere twee jaar herhaald. Dit is een uitgebreidere opleiding dan enkel het EHBO-certificaat.

Ook zijn er andere opleidingen en cursussen. Zo is een positief afgesloten rijvaardigheidstest onderdeel van de werving (en opleiding) van nieuwe medewerkers. Tevens krijgt elke nieuwe chauffeur een mentor toegewezen die de nieuwe chauffeur wegwijs maakt en hen leert om te gaan met de doelgroep en het beroep.

Ook zijn er cursussen over hoe om te gaan met rolstoelvervoer, hoe kunnen schades worden voorkomen, hoe werkt de boordcomputer en wat zijn de goede omgangsvormen met de doelgroep. Er worden bijvoorbeeld ook cursussen gegeven hoe om te gaan met agressie in de taxi, hoe om te gaan met mensen met autisme, etc.

Volgens de bedrijfsleiding hebben alle medewerkers een voldoende beheersing van de Nederlandse taal. Voor chauffeurs met een taal achterstand worden extra taallessen aangeboden.

In het bedrijfsplan staat het doel dat jaarlijks €300 per medewerker wordt geïnvesteerd in opleiding en ontwikkeling. In 2023 is €25.000 betaald aan opleidingen. Als dit bedrag over 195 medewerkers wordt verdeeld, wordt geen €300 per medewerker aan scholing en opleiding betaald. Dat komt mede doordat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV veel gebruik maakt van de gesubsidieerde opleidingen van het Sociaal Fonds Mobiliteit en de geïnvesteerde arbeidsuren niet als bijdrage worden meegerekend.

3.2.3 Doelstelling 3 Kennis over en affiniteit met inwoners met beperkingen

In het bedrijfsplan staan doelen zoals de chauffeur moet in het bezit zijn van een certificaat voor omgaan met epilepsie en de chauffeur moet weten om te gaan met inwoners met gedragsproblemen. De bedrijfsleiding meldt dat in coronatijd Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is gestart met een bedrijfsschool, specifiek voor Wmo- en leerlingenvervoer. Tevens zijn er aanvullende opleidingen voor omgang met kwetsbare groepen, zoals bijvoorbeeld mensen met autisme.

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV werkt met mentorchauffeurs, waarbij chauffeurs niet alleen terecht kunnen met vragen en ideeën, maar die ook uniforme dienstverlening en aandacht voor een persoonlijke benadering van de reiziger stimuleert. Dit werken met mentorchauffeurs heeft de kwaliteit van de dienstverlening verder vooruit geholpen en wordt door het personeel als zeer waardevol ervaren.



3.2.4 Doelstelling 4 Inclusief werkgeverschap

In het bedrijfsplan staat als doel om kansen te geven aan kwetsbare mensen op de arbeidsmarkt. In 2023 zijn 9 van de 54 nieuwe medewerkers (17%) met succes bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV aan de slag gegaan, die komen vanuit een uitkering. Dit is een grotere groep dan in voorgaande jaren. Dat komt door een goede samenwerking met Inner-Aktie. Voorheen was men afhankelijk van een accountmanager bij gemeentes. Door het programma van Inner-Aktie 'Ik Vervoer'³ zijn er nu meer opties. Potentiële chauffeurs krijgen een langer opleidingstraject om hun taxipas te halen. Als ze eenmaal een taxipas hebben, kunnen ze bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV aan de slag gaan.

3.3 Financieel gezond vervoer

De volgende doelstellingen uit het bedrijfsplan gelden voor financieel gezond vervoer:

1. Het doelgroepenvervoer wordt uitgevoerd binnen de financiële kaders zoals opgenomen in tabel 3.
2. Door de inzet van ons wagenpark en onze chauffeurs te bundelen streven we naar een zo efficiënt mogelijke inzet van onze middelen.
3. De bedrijfsvoering is primair gericht op het publiek belang en niet op winstoptimalisatie.
4. Inwoners betalen een redelijke eigen bijdrage, bij voorkeur afgerekend per gereden afstand.
5. Het uitvoerend personeel krijgt een maatschappelijk aanvaardbare vergoeding voor haar inzet.

3.3.1 Doelstelling 1 Het doelgroepenvervoer wordt uitgevoerd binnen de financiële kaders

In deze doelstelling wordt verwezen naar het financieel kader van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV (zie figuur 5).

Figuur 5 Financieel kader Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

	2021	2022	2023	2024
Kader regio	5.416.000	7.261.000	6.701.000	6.430.000
Eigen bijdrage Wmo vervoer	520.000	520.000	520.000	520.000
Inkoop en contractbeheer	-85.000	-85.000	-85.000	-85.000
Kader BV Vervoer	5.851.000	7.695.000	7.135.000	6.865.000

Bron: Bedrijfsplan

Dit financieel kader⁴ staat in het bedrijfsplan en is opgesteld voor oprichting van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV. Het was dus in de tijd vóór de Covid-19 pandemie, waar rekening werd gehouden met de toen bekende volumes. Als gevolg van de pandemie is het vervoer in de jaren erna heel anders geweest en dus ook de vergoeding. Daarbij is er in 2021 een continuïteitsbijdrage, een vorm van coronasteun in het zorgvervoer, betaald. In 2022 kwam Vervoer Gooi en Vechtstreek BV niet meer in aanmerking voor de continuïteitsbijdrage.

In 2022 rapporteerde Vervoer Gooi en Vechtstreek BV een verlies (van ruim 1 miljoen euro). Dat hield verband met een niet passende tariefssystematiek. Doordat tijdens de Covid-19 pandemie maar 60% werd gereden van het Wmo-vervoer (ten opzichte van 2019) en de kosten op 90% kwamen, werd niet het budget overschreden, maar lagen de kosten per kilometer wel hoger. De kosten lagen hoger doordat er niet of heel beperkt gecombineerd mocht worden. Doordat na de pandemie de

³ <https://www.inneraktie.nl/trainingen/ik-vervoer/>

⁴ Financieel kader 2019, niet verhoogd met NEA-index voor de betreffende jaren.

verwachting was dat Wmo-vervoer niet meer terug zou gaan naar het niveau van 2019, zijn de tarieven in 2023 voor het Wmo-vervoer aangepast om zo meer in lijn met het 'nieuwe normaal' te komen.

Ook bij het leerlingenvervoer is een tariefwijziging nodig geweest. In 2022 werden er 14% meer leerlingen vervoerd, terwijl de opbrengsten maar 4% meer waren. Hierdoor lagen de kosten niet meer in lijn met de opbrengsten. Toen dit werd geconstateerd, is men naar de oorzaak gaan zoeken. Wat bleek is dat het aandeel korte ritten, mede door het wegvallen van de gemeente Weesp waar veel lange ritten worden gereden, was toegenomen. Doordat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV alleen met een kilometertarief werkte en niet met een opstaptarief, liepen ze omzet mis. Vandaar dat er een opstaptarief is geïntroduceerd.

Volgens de bedrijfsleiding is de financiële situatie van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV nu gezond. Het aandeel van de loonkosten (zie grafiek 'Kosten aandelen per kostensoort' in Bijlage 3) is weliswaar wat hoger dan in de markt⁵, maar dat levert ook gemotiveerde en betrokken medewerkers op. Op andere onderdelen ligt het aandeel van de kosten lager.

De Raad van Advies heeft op het gebied van financieel gezond vervoer goede toegevoegde waarde gehad. De RvA heeft positief geadviseerd over het belang van een andere tariefstelling. Dit betrof zowel een nieuwe prijsstelling voor het Wmo-vervoer na de aangepaste vervoersvraag na Covid-19, als bij het leerlingenvervoer (werken met een opstaptarief) i.v.m. de hoeveelheid korte ritten. Ook heeft de Raad van Advies concrete adviezen kunnen geven om de financiële rapportages te verbeteren.

3.3.2 Doelstelling 2 Streven naar een zo efficiënt mogelijke inzet van middelen

Voor de evaluatie van deze doelstelling is gebruik gemaakt van de benchmark van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV met een groep van vergelijkbare bedrijven (subgroep bestaande uit grote bedrijven met 100 voertuigen of meer)⁶, die is opgenomen in Bijlage 3. Ook is een benchmark opgesteld voor Vervoer Gooi en Vechtstreek BV met een groep van bedrijven die vergelijkbaar werk doen⁷. Deze benchmark is opgenomen in Bijlage 4.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- Vervoer Gooi en Vechtstreek BV haalt relatief veel omzet uit Wmo-vervoer;
- Een groot deel van het wagenpark is geëlektrificeerd (82%);
- Het aandeel loonkosten op de totale kosten is hoger dan in de markt⁵;
- Het aandeel energiekosten op de totale kosten is laag. Dit is te verklaren, doordat bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV een veel groter deel van de voertuigen elektrisch wordt aangedreven;
- Het aandeel afschrijvingskosten is vergelijkbaar met de subgroep
- Er worden relatief weinig kilometers per voertuig gereden. Dat heeft niet met de inzeturen te maken. Die zijn hoog. Het komt door een lagere gemiddelde snelheid. Vervoer Gooi en

⁵ Volgens de bedrijfsleiding komt dat doordat de kosten van de inzet van onderaannemers (voertuig- en personeelskosten) en de kosten voor de bestuurlijke schil die Vervoer Gooi en Vechtstreek BV betaalt aan de Regio Gooi en Vechtstreek als loonkosten zijn opgegeven.

⁶ Deze benchmark komt uit het onderzoek van Panteia naar de herijking van de NEA-index. In 2023 heeft Panteia op basis van cijfers van 2022 een grootschalig onderzoek gedaan in de zorg- en taxivervoersector waarbij allerlei bedrijfseconomische informatie is opgehaald.

⁷ Deze benchmark is opgesteld op basis van de data uit het onderzoek van Panteia naar de herijking van de NEA-index. In 2023 heeft Panteia op basis van cijfers van 2022 een grootschalig onderzoek gedaan in de zorg- en taxivervoersector waarbij allerlei bedrijfseconomische informatie is opgehaald. Met bedrijven die vergelijkbaar werk doen worden bedrijven bedoeld die voornamelijk hun omzet uit Wmo en leerlingenvervoer halen.

Vechtstreek BV heeft dus relatief meer korte ritten, lange instaptijd en/of last van congestie;

- Aandeel van indirecte personeelsleden op totaal personeel is relatief laag;
- De omzet per voertuig, per uur, per kilometer en per beladen kilometer is hoog;
- De kosten per voertuig, per uur, per kilometer en per beladen kilometer zijn ook hoog;
- De capaciteitskosten per uur liggen net onder het gemiddeld niveau;
- De kilometerkosten per uur liggen ruim onder het gemiddelde;
- De personeelskosten per uur liggen boven het gemiddelde;
- De algemene kosten per uur zijn hoger dan het gemiddelde;
- Die hoge algemene kosten komen vooral door relatief hoge indirecte personeelskosten⁵ en ICT/automatiseringskosten. Het aantal indirecte personeelsleden ligt lager dan gemiddeld. De lonen inclusief sociale lasten van dit indirecte personeel liggen relatief hoog.

De totale kosten van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV liggen hoger dan in de markt. Dit wordt ook veroorzaakt doordat er kosten zijn voor de ondersteuning vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek en voor de verantwoording aan gemeenten. Commerciële bedrijven kennen deze kosten niet.

De tarieven betaald door gemeenten in Gooi en Vechtstreek zijn volledig gebaseerd op de hier beschreven kosten; er is bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV geen winstopslag. In andere gemeenten/regio's die het vervoer bij marktpartijen inkopen is er sprake van een marge in de tarieven die bovenop de kosten komen. Helaas hebben wij geen inzicht in tarieven bij andere marktpartijen. Wel is bekend dat de winstmarges in het Wmo- en leerlingenvervoer beperkt zijn (minder dan 1%⁸) en dat er ook taxibedrijven zijn die verlieslatend zijn op het Wmo- en leerlingenvervoer. Daarmee gaan wij ervan uit dat door de hogere kosten ook de tarieven die de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek betalen per saldo iets hoger liggen dan gemiddeld in de markt.

3.3.3 Doelstelling 3 Bedrijfsvoering is primair gericht op het publieke belang

In het bedrijfsplan is opgenomen dat de bedrijfsvoering primair gericht moet zijn op het publiek belang en niet op winstoptimalisatie. Aangezien de organisatie geen winst maakt en dit ook niet nastreeft, is dit doel inherent aan de opzet van de dienstverlening. Sinds de start van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is er per saldo dan ook geen winst gemaakt. Wel was er in 2023 een aanzienlijk positief bedrijfsresultaat (305.520 euro). Deze 'winst' is toegekend aan de algemene reserves van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV en daarmee onderdeel van het investeren in de dienstverlening.

3.3.4 Doelstelling 4 Inwoners betalen een redelijke eigen bijdrage

Op het Wmo-vervoer is een eigen bijdrage van toepassing. De hoogte van de eigen bijdrage wordt door de gemeenten bepaald en mag in 2024 niet hoger zijn dan 20,60 euro per maand. Jaarlijks kan de eigen bijdrage worden verhoogd door de gemeenten. De belangrijkste leidraad hiervoor is de NEA-Index. Voor 2023 is besloten om niet de indexatie uit de NEA-Index te volgen (13,7%), maar om een kleinere verhoging door te voeren (7,24%). Daarmee besloten de gemeenten tegemoet te komen aan de burgers die op allerlei gebieden ook al met prijsstijgingen worden geconfronteerd.

In 2024 bedraagt het instaptarief 1,09 euro. Voor iedere gereisde kilometer betaalt de gebruiker 0,177 euro. Dit ligt in lijn met de eigen bijdrage in andere gemeenten. In enkele andere bekeken

⁸ Herijkingsonderzoek NEA-index, Panteia (2023)

regio's⁹ waar gemeenten het Wmo-vervoer gezamenlijk inkopen ligt het instaptarief op 1,08 euro, met een kilometerprijs van 0,180 tot 0,188 euro.

Tijdens het groepsgesprek met de gebruikers van het Wmo-vervoer werd er geen bezwaar gemaakt tegen deze eigen bijdrage of de hoogte hiervan. Hoewel een beperkte groep mensen is gesproken over hun ervaringen met het Wmo-vervoer, gaan wij ervan uit dat de eigen bijdrage in het algemeen als redelijk kan worden beoordeeld.

3.3.5 Doelstelling 5 Uitvoerend personeel krijgt maatschappelijk aanvaardbare vergoeding

De loonkosten voor het uitvoerend personeel (chauffeurs, klantenservice, directie, operationeel management en regiecentrale) zijn gebaseerd op de cao Taxivervoer. De lonen liggen dus in lijn met de sector. Wel geeft de bedrijfsleiding aan dat personeel die zijn taxipas heeft gehaald en als chauffeur bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV aan de slag gaat, direct in loontrede 6 wordt gezet. De reden om dit te doen is dat de chauffeurs een verantwoordelijke functie (omgang met kwetsbare doelgroepen) hebben.

De loonkosten voor de ondersteunende functies (bestuur, management, financial control, juridische ondersteuning en inkoop) zijn gebaseerd op de cao gemeentelijke regelingen. Uit de benchmark komt naar voren dat de lonen van het indirecte personeel boven gemiddeld liggen, mede doordat er kosten zijn voor de ondersteuning vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek en voor de verantwoording aan gemeenten.

Uit gesprekken met het personeel is gebleken dat het personeel conform cao betaald wordt en zelfs wat beter, doordat bij het leerlingenvervoer het eerste kwartier in de ochtend niet van de uren wordt afgetrokken zoals wel in de markt gebeurt. Dat leidt (bij dagelijkse inzet) tot 1,25 meer betaalde uren in de week. Reden is dat chauffeurs een elektrisch voertuig hebben dat vaak niet direct bij het huis geplaatst kan worden, waardoor er al extra tijd gevraagd wordt, voordat de rit begint. Desondanks is het personeel van mening dat de vergoeding niet in verhouding staat tot de verantwoordelijkheden die het vervoer van kwetsbare doelgroepen uit de samenleving met zich mee brengt. Dit is echter een discussie die buiten de scope van deze tussenevaluatie ligt.

3.4 Duurzaam en veilig vervoer

De volgende doelstellingen uit het bedrijfsplan gelden voor duurzaam en veilig vervoer:

- Wij willen uiterlijk in 2025 de transitie hebben gemaakt naar volledig uitstootvrij vervoer.
- De voertuigen zijn adequaat en veilig.
- Door een efficiënte ritplanning zorgen we ervoor dat er minder kilometers en minder 'lege' kilometers gereden worden ten opzichte van de huidige situatie.

3.4.1 Doelstelling 1 Transitie naar volledig ZE-vervoer uiterlijk 2025

Het aantal personenauto's is 100% elektrisch. Ook de personenbusjes zijn voor 100% geëlektrificeerd. De rolstoelvoertuigen rijden nog niet op elektriciteit. Dat is geen onwil bij Vervoer

⁹ Regio Haaglanden (Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer), Zuid-Kennemerland en Haarlem-IJmond (Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen, Zandvoort) en West-Brabant (Alphen-Chaam, Altena, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht, Zundert.)

Gooi en Vechtstreek BV, deze rolstoelbussen zijn vanwege het hoge gewicht moeilijk elektrisch uit te voeren zonder het maximaal toelaatbare gewicht te overschrijden.

Volgens het jaarverslag reed 82% van de voertuigen van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV in 2023 op elektriciteit. Dit aandeel ligt veel hoger dan in de markt. Volgens de monitor Doelgroepenvervoer¹⁰ lag dit percentage voor het totale doelgroepenvervoer in 2023 onder de 20% en in 2024 rond de 30%¹¹.

Alle elektrische auto's voldoen goed voor het werk waarvoor ze worden ingezet. De actieradius van de Opel Vivaro laat soms te wensen over. Niet dat ze stil komen te staan, maar het is voor de planning vaak wel puzzelen als ze in het Wmo-vervoer worden ingezet.

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV heeft een eigen laadplein dat volledig op groene stroom draait. Ook het kantoor maakt volledig gebruik van groene stroom.

3.4.2 Doelstelling 2 Voertuigen zijn adequaat en veilig

Sinds de oprichting van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV hebben er geen noemenswaardige ongevallen met letselschade plaatsgevonden. Natuurlijk wordt er wel af en toe materiële schade gereden. Het aantal schades wordt teruggedrongen door verschillende maatregelen:

- Er is een wagenparkbeheerder die verantwoordelijk is om de voertuigen veilig de weg op te krijgen. Deze beheerder spreekt chauffeurs aan om de auto bij vertrek te controleren.
- Er zijn werkafspraken gemaakt over hoe veilig het werk uit te voeren: een voorbeeld is dat er geen berichten getypt mogen worden tijdens het rijden
- Er is een mentorchauffeur die nieuwe chauffeurs begeleidt en opleidt. Ook maakt de mentor ieder jaar een rijtest met de chauffeurs. Daarbij geeft deze mentor tips en tricks.
- Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is actief bezig geweest om ervoor te zorgen dat chauffeurs kennis hebben van Code VVR¹²
- De onderhoudsbeurten (Reparatie, Onderhoud en Banden (ROB)) van de voertuigen staan gepland en daar wordt strikt aangehouden. Ook liftkeuringen e.d. zijn hier onderdeel van.

Een aantal voertuigen, voornamelijk de Opel Vivaro heeft regelmatig last van storingen. Ook de Volkswagen rolstoelbussen voldoen minder goed voor het werk, omdat ze een drempel in de auto hebben. Chauffeurs moeten de doelgroep hier continu voor waarschuwen. Dit werd ook door de leden van het klantenpanel opgemerkt. De vervangende Mercedes-bussen kennen dit probleem niet en voldoen goed.

3.4.3 Doelstelling 3 Minder (lege) kilometers rijden

In het jaarverslag van 2023 wordt wel over efficiëntie gesproken, bijvoorbeeld door meerdere vervoersvormen te combineren, maar niet in hoeverre daarmee ten opzichte van de uitgangssituatie het aantal lege kilometers zijn verminderd. Wel geeft de bedrijfsleiding aan dat door betere software, goed opgeleide planners en het wegvallen van de gemeente Weesp het aantal (lege) kilometers is afgenomen.

¹⁰ <https://www.rvo.nl/sites/default/files/2023-11/Monitor%20Doelgroepenvervoer%202023.pdf>

¹¹ Monitor Doelgroepenvervoer 2024, RVO (2024)

¹² Code VVR staat voor Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers. Het doel van deze code is om iedereen die geen transfer van een rolstoel naar een vaste stoel in de (taxi)bus kan maken veilig te vervoeren.

4



4 Conclusies

Voordat de conclusies aan de hand van de onderzoeksvragen (zie paragraaf 1.3) worden opgesteld, wordt eerst een algemeen beeld gegeven.

Algemeen beeld

Op basis van deze evaluatie concluderen wij dat de dienstverlening, het werkgeverschap, de werksfeer en de duurzaamheid goed uitpakken en ruimschoots voldoen aan de gestelde doelen. Wanneer de vergelijking met de markt wordt gemaakt, pakt de gekozen constructie op deze doelstellingen goed uit. In de markt zijn bij commerciële bedrijven continu geluiden te horen dat er een personeelstekort is en dat mede hierdoor de dienstverlening ondermaats is. Ook komt duurzaam vervoer bij die partijen nog slechts beperkt van de grond. Bij Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is de dienstverlening goed, werken blije en gemotiveerde mensen, is 82% van de voertuigen zero-emissie en zijn klanten tevreden.

De grote klanttevredenheid, werkzekerheid voor personeel, de verduurzaming van het wagenpark en ondersteuning vanuit de regio leiden wel tot hogere kosten. Het is niet na te gaan in hoeverre de hogere kosten – omdat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV geen winstoverslag kent (winst vloeit terug naar gemeenten) – ook leiden tot hoger-dan-gemiddelde tarieven die aan de gemeenten in rekening worden gebracht. Dit kan echter wel worden aangenomen, aangezien bekend is dat de marges van marktpartijen op het Wmo- en leerlingenvervoer over het algemeen beperkt zijn.

Reizigers zijn over Vervoer Gooi en Vechtstreek BV (zeer) tevreden, terwijl in de markt reizigers over andere marktpartijen minder tevreden zijn. Ook is er – in tegenstelling tot geluiden in de markt – een hoge waardering voor Vervoer Gooi en Vechtstreek BV waar het gaat om de staat van de voertuigen, de klantenservice en de rijstijl van de chauffeurs. Ouders zijn positief over staat en veiligheid van vervoer en de service en communicatie met de chauffeurs. In vergelijking met de markt heeft Vervoer Gooi en Vechtstreek BV relatief veel mensen in vaste dienst, een hoog aantal ritten op tijd en weinig klachten.

Beoordeel de mate waarin Vervoer Gooi en Vechtstreek BV erin slaagt betrouwbare en doelmatige dienstverlening te bieden aan de inwoners en Onderzoek de klanttevredenheid en verzamel feedback van gebruikers om de kwaliteit van de geboden service te beoordelen

- **Algemene tevredenheid:** Reizigers zijn over het algemeen tevreden met het vervoer, met positieve resultaten uit klanttevredenheidsonderzoeken en gesprekken met panelleden. Het Wmo-vervoer wordt met een 8,1 gewaardeerd, het leerlingenvervoer met een 8,0. Dit is hoog in vergelijking met de 7,0 die het leerlingenvervoer gemiddeld in Nederland krijgt. De huidige dienstverlening wordt vaak beter gewaardeerd dan voorheen. Ook zijn er in Gooi en Vechtstreek nauwelijks ontevreden ouders, terwijl dit elders in het land tussen de 5 en 10% is.
- **Wmo-vervoer:** Reizigers waarderen vooral de staat van de voertuigen, het contact met telefonisten, en het rijgedrag en de servicegerichtheid van chauffeurs. Iets minder goed (maar nog steeds ruim voldoende) beoordeeld worden de telefonische bereikbaarheid, en punctualiteit. Bij de klachtenafhandeling is de tevredenheid relatief lager.

- **Leerlingenvervoer:** Ouders zijn overwegend positief over de staat en veiligheid van de voertuigen, en de service en communicatie van chauffeurs. Iets minder goed (maar nog steeds ruim voldoende) beoordeeld worden de telefonische bereikbaarheid, informatievoorziening en de app.
- **Vaste chauffeurs voor leerlingen:** Het werken met vaste chauffeurs is in veel gevallen gerealiseerd en wordt goed gewaardeerd door ouders. Dit draagt bij aan het vertrouwen in de dienstverlening, vooral bij kinderen op het autistische spectrum.
- **Ritten volgens regels:** Ritten worden uitgevoerd volgens vastgestelde regels, en iedereen met een Wmo- of leerlingenvervoerindicatie krijgt toegang tot het vervoer.
- **Punctualiteit van ritten:** Over het algemeen worden ritafspraken nagekomen, met 91-92% van de ritten op tijd. Tijdens piekuren voor leerlingenvervoer worden Wmo-ritten later gepland. Gebruikers zouden het waarderen als alle chauffeurs 10 minuten voor aankomst bellen.
- **Dienstverlening voor mensen met een beperking:** De dienstverlening wordt over het algemeen goed beoordeeld, maar er zijn aandachtspunten zoals stugge vering van sommige rolstoelbussen en hoge instapranden. Ook zijn er soms onprettige ervaringen met bepaalde chauffeurs die als minder klantvriendelijk worden ervaren.
- **Klachten en afhandeling:** Er zijn jaarlijks relatief weinig klachten over Vervoer Gooi en Vechtstreek BV. De afhandeling van klachten wordt in de KTO's als het minst bevredigend van alle aspecten van de dienstverlening beoordeeld. Ongeveer een tweederde van de klachten in het Wmo- en leerlingenvervoer wordt naar tevredenheid afgehandeld. De reden van ontevredenheid is lastig vast te stellen. Er zijn zorgen geuit over de objectiviteit en anonimiteit van de klachtafhandeling.
- **Aansluiting met OV:** De poging om reizigers naar het reguliere openbaar vervoer te leiden is nog niet succesvol. Wmo-reizigers zien het reguliere OV niet als een alternatief vanwege de verschraving van het aanbod en de hogere kosten van het reguliere OV.
- **Verbeterpunten:** Ondanks de positieve beoordelingen zijn er verbeterpunten, vooral in de klantvriendelijkheid van sommige telefonisten en chauffeurs, de gebruiksvriendelijkheid van de app en de klachtenafhandeling.

Evalueer het beleid en de praktijk met betrekking tot inclusief werkgeverschap, zoals de arbeidsomstandigheden en het welzijn van het personeel binnen Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

- Minimaal 80% van de medewerkers heeft een vast dienstverband, waarmee het doel is gehaald.
- Doordat het doelgroepenvervoer niet periodiek hoeft te worden aanbesteed is er continuïteit voor investeringen in mensen en materieel, waardoor makkelijker dan in de markt vaste dienstverbanden zonder extra risico kunnen worden gegeven.
- Het aantal volwaardige banen neemt toe, doordat er meer volwaardige banen gecreëerd worden door chauffeurs combinaties te laten maken van verschillende vormen van doelgroepenvervoer. Toename van het aantal volwaardige banen door doelgroepenchauffeurs ook voor andere vervoersdiensten (zoals Grondstoffen en Afvalstoffendienst en Regionale ambulancevoorziening) in te zetten komt niet van de grond.
- Het aandeel volwaardige banen ten opzichte van totaal aantal banen is toegenomen.
- Ondanks verbetering van het aantal volwaardige banen is het werven van chauffeurs voor enkel het leerlingenvervoer lastig.
- Ten opzichte van de branche is er bovengemiddelde aandacht voor opleidingen en ontwikkeling van personeel.

- Vervoer Gooi en Vechtstreek BV werkt met mentorchauffeurs, waarbij chauffeurs niet alleen terecht kunnen met vragen en ideeën, maar die ook uniforme dienstverlening en aandacht voor een persoonlijke benadering van de reiziger stimuleert.
- Er is structurele focus op Nederlandse taalbeheersing en vakbekwaamheid van personeel door middel van cursussen en de bedrijfsschool.
- Desondanks wordt het doel van €300 per medewerker investeren in opleiding en ontwikkeling niet gehaald. Dat komt mede doordat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV veel gebruik maakt van de gesubsidieerde opleidingen van het Sociaal Fonds Mobiliteit en de geïnvesteerde arbeidsuren niet als bijdrage worden meegerekend.
- Afname ziekteverzuim door focus op duurzame-inzetbaarheid en maatschappelijke aandacht voor personeel. Komst van HR-manager heeft hieraan positief bijgedragen.
- (Net zoals elders in de markt) weinig doorgroeimogelijkheden (loopbaanontwikkeling) voor chauffeurs.
- Vervoer Gooi en Vechtstreek BV zet in op het bieden van kansen aan kwetsbare mensen op de arbeidsmarkt. Ze hebben hiervoor een samenwerking met Inner-Aktie. Dit heeft erin geresulteerd dat 9 van de 54 nieuwe medewerkers in 2023 komen vanuit een uitkering. Dit is een grotere groep dan in voorgaande jaren.

Analyseer de implementatie van duurzaamheidsmaatregelen binnen de vervoersorganisatie

- Het aantal personenauto's is 100% elektrisch. Ook de personenbusjes zijn voor 100% geëlektrificeerd. De rolstoelvoertuigen rijden nog niet op elektriciteit. Dat leidt tot een elektrificatiegraad van 82% van de voertuigen van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV in 2023. Dit aandeel ligt veel hoger dan het gemiddelde van 30% in de markt.
- Alle elektrische auto's voldoen goed voor het werk waarvoor ze worden ingezet.
- Vervoer Gooi en Vechtstreek BV heeft een eigen laadplein dat volledig op groene stroom draait. Ook het kantoor maakt volledig gebruik van groene stroom.
- Sinds de oprichting van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV hebben er geen noemenswaardige ongevallen met letselschade plaatsgevonden.
- Vervoer Gooi en Vechtstreek BV voert een actief beleid om het aantal schades terug te dringen.
- Het aantal kilometers is door betere software, goed opgeleide planners en het wegvallen van de gemeente Weesp afgenomen.

Evalueer de financiële gezondheid van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV en vergelijk deze met de gestelde doelen in het bedrijfsplan

- In 2022 kende Vervoer Gooi en Vechtstreek BV een verlies van ruim 1 mln euro. Dat hield verband met een niet passende tariefsystematiek voor het leerlingenvervoer en het corona-effect in het Wmo-vervoer.
- De tarieven voor het Wmo-vervoer zijn in 2023 aangepast om zo meer in lijn met het nieuwe normaal na corona te komen.
- Ook bij het leerlingenvervoer is een tariefwijziging nodig geweest vanwege het grotere aandeel korte ritten dan waarvan werd uitgegaan in de businesscase. Vandaar dat er een opstaptarief is geïntroduceerd.
- De financiële situatie van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is nu gezond.
- Het aandeel van de loonkosten is weliswaar wat hoger dan in de markt, maar dat levert ook gemotiveerde en betrokken medewerkers op.
- De bedrijfsvoering is primair gericht op het publieke belang, er is geen sprake van winstbejag en eventueel exploitatieresultaat vloeit terug naar gemeenten



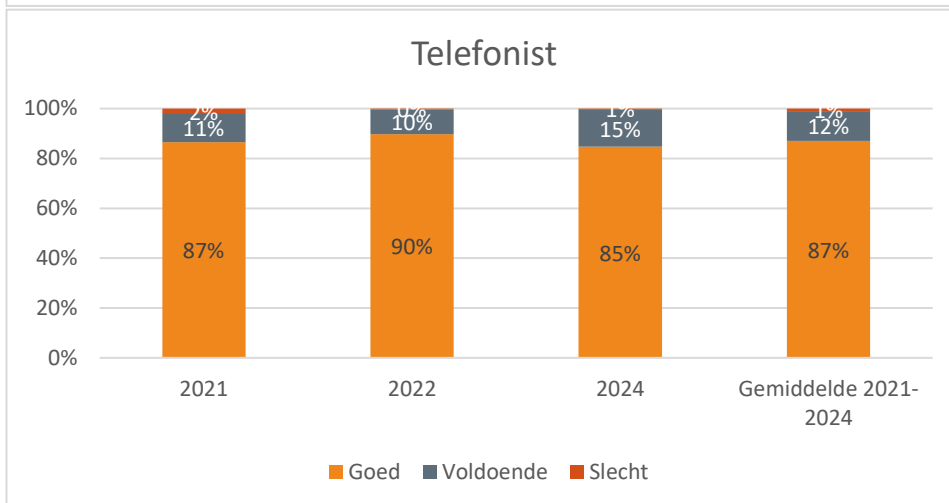
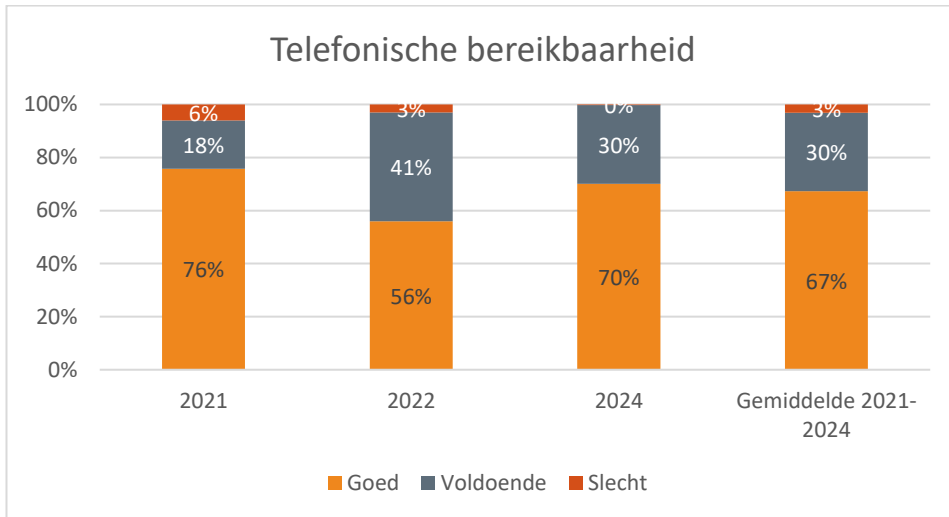
- De eigen bijdrage die de reizigers betalen is zeer redelijk te noemen. De gemeenten hebben er afgelopen jaar voor gekozen om niet de maximale verhoging te hanteren, maar een lagere verhoging, om daarmee burgers tegemoet te komen in het licht van de vele andere kosten die zijn gestegen.
- De lonen van het uitvoerden personeel zijn gebaseerd op de cao Taxivervoer en liggen in lijn met de sector.

Beoordeel de kostenefficiëntie en effectiviteit van de gekozen bedrijfsvoeringsmodellen

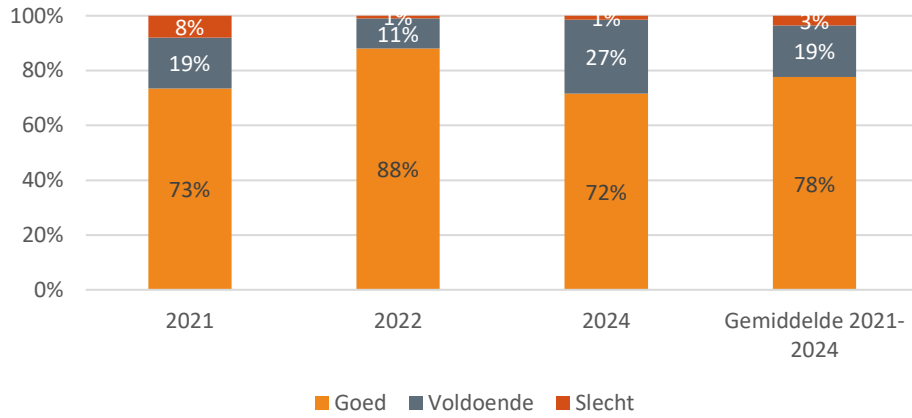
De totale kosten van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV zijn hoger dan in de markt. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat gemeentes de kostprijs betalen, omdat Vervoer Gooi en Vechtstreek BV geen winstslag heeft. De hogere kosten komen de effectiviteit van het vervoer ten goede: de kwaliteit is ook beduidend groter dan in andere regio's. Deze kwaliteit uit zich in grote klanttevredenheid, grote continuïteit in dienstverlening, een hoog aandeel zero-emissie vervoer en hoge personeelstevredenheid. Hiermee komt de prijs-kwaliteitverhouding positief uit.



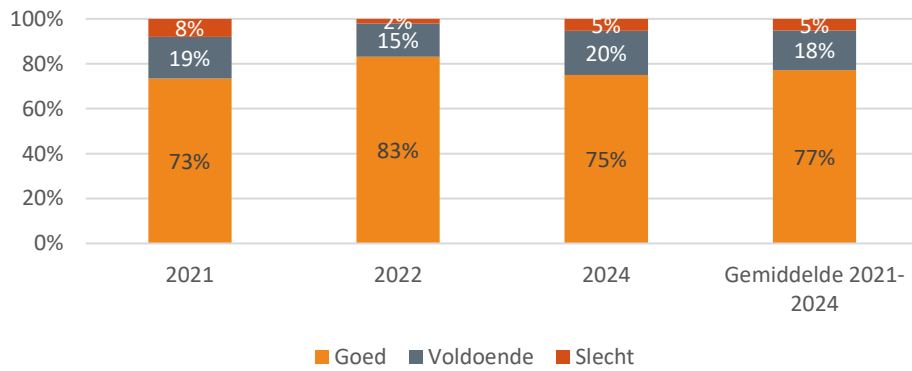
Bijlage 1 Klanttevredenheid (Wmo)



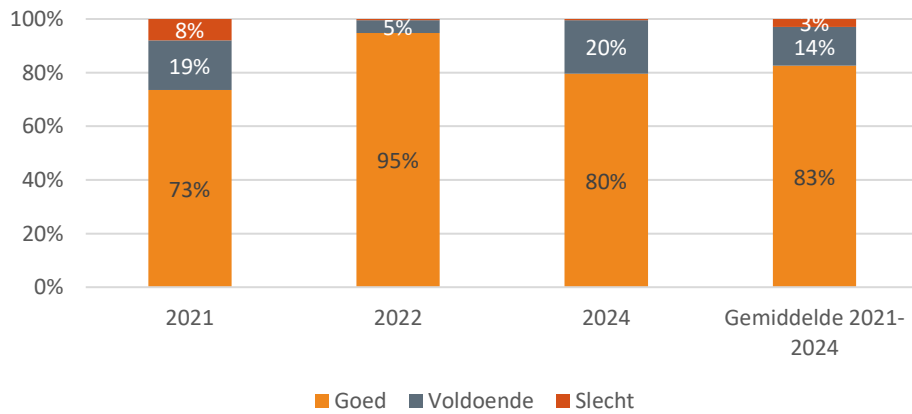
Uitleg van de telefoniste



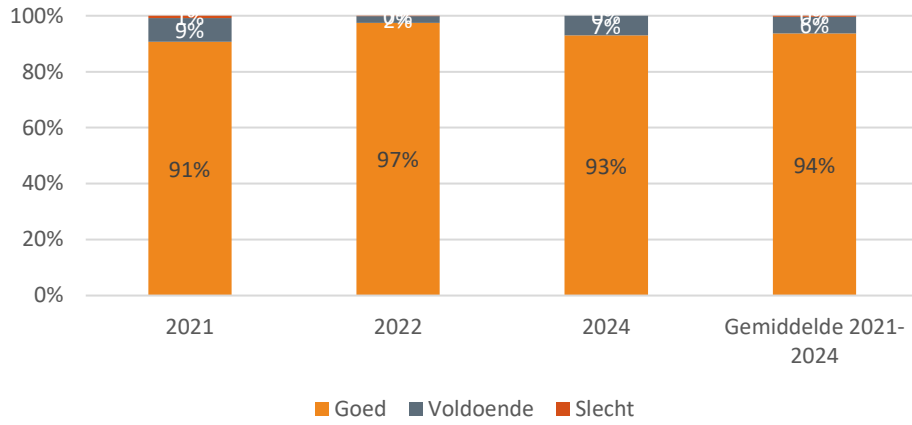
Online ritreservering



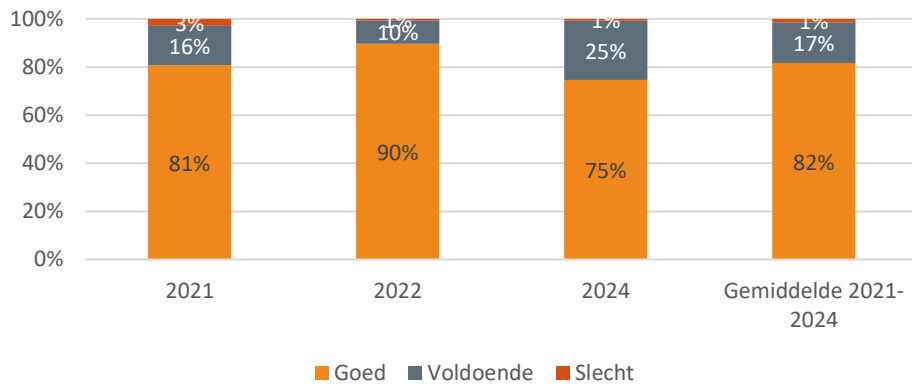
Comfort van de auto



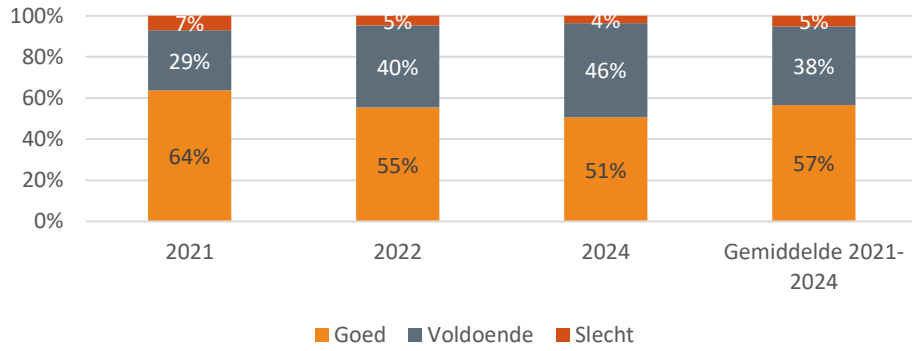
Staat van het voertuig



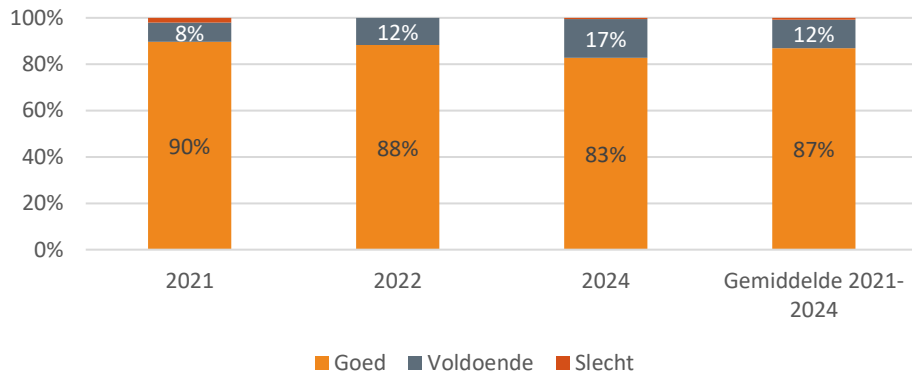
Serviceverlening van de chauffeur



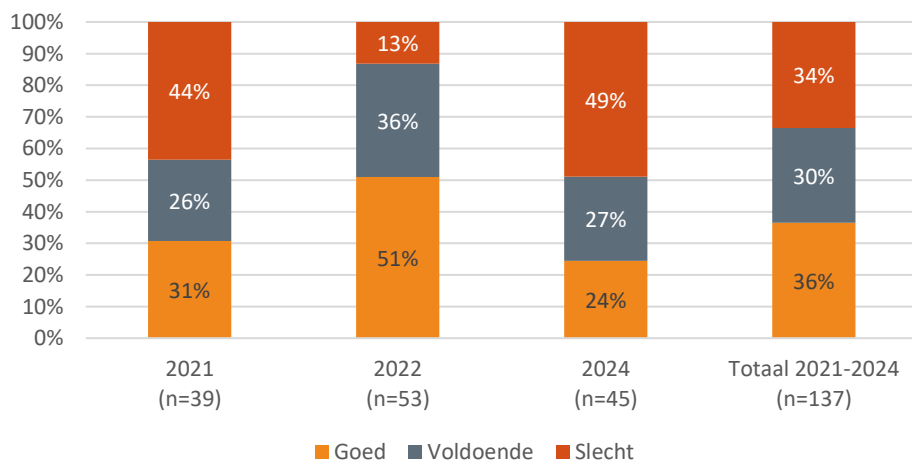
Punctualiteit/stiptheid



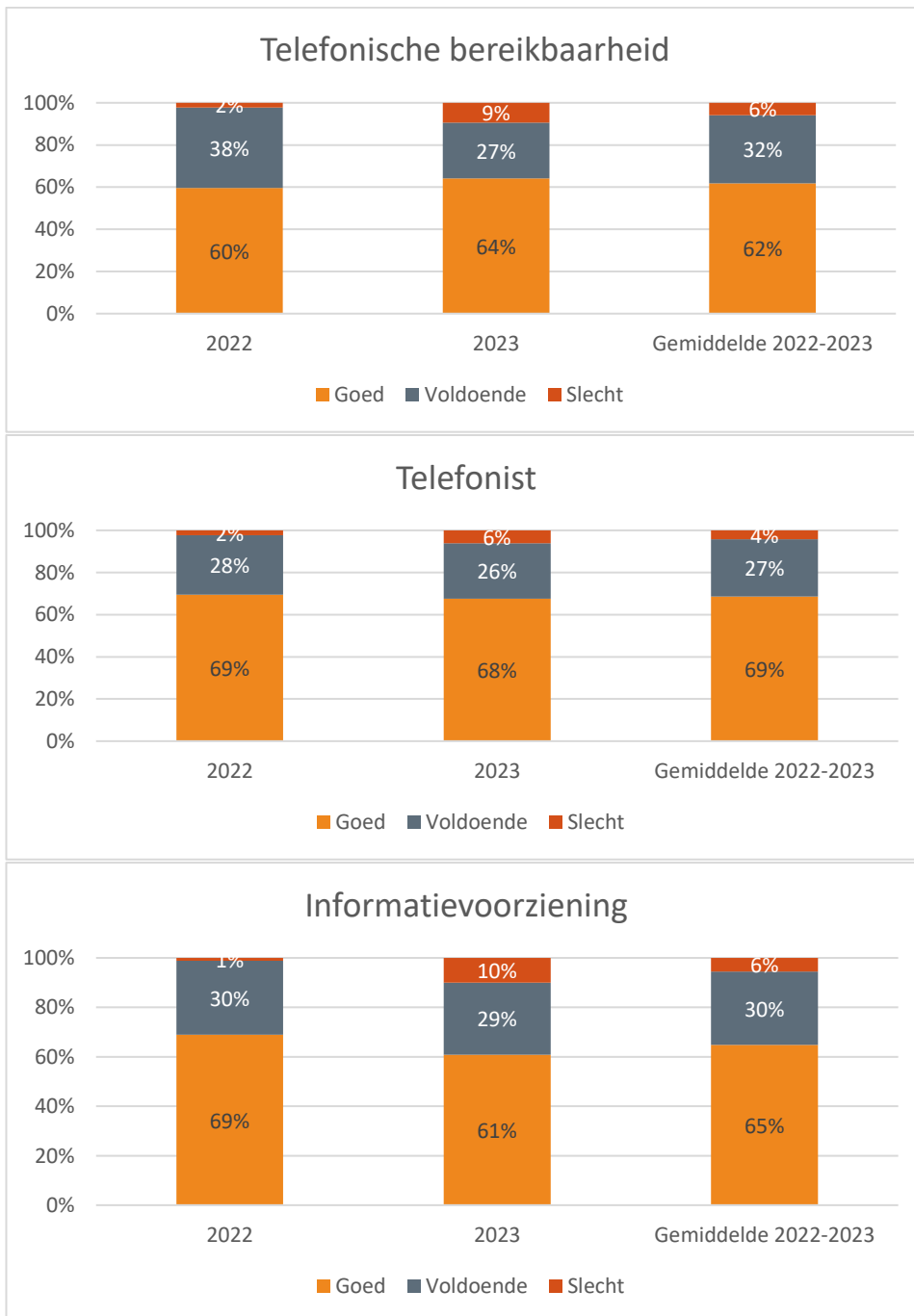
Rijgedrag van de chauffeur

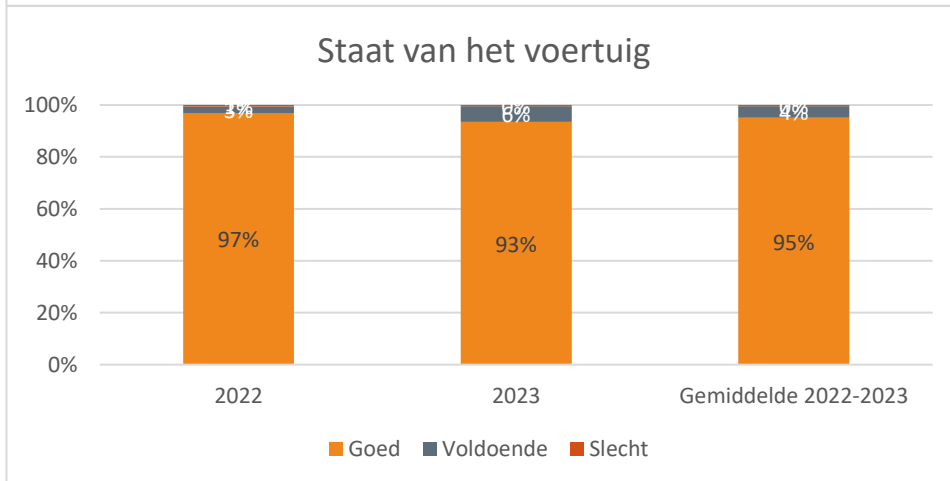
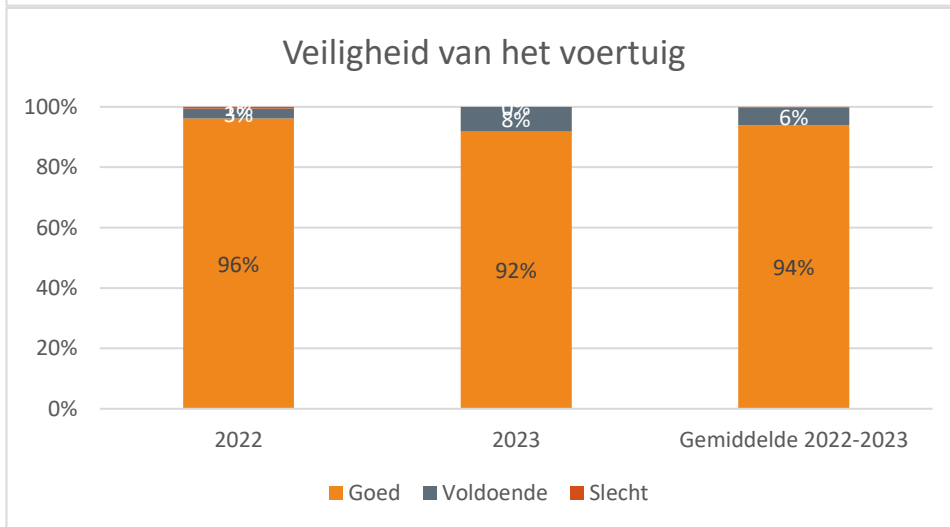
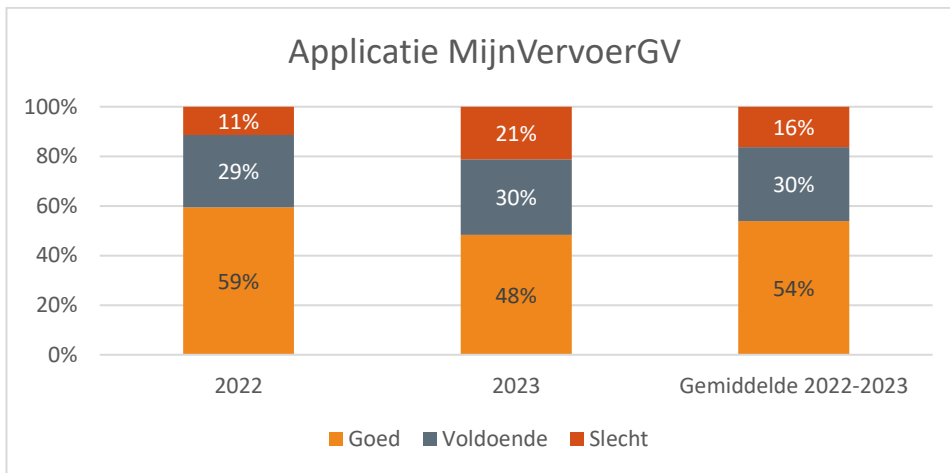


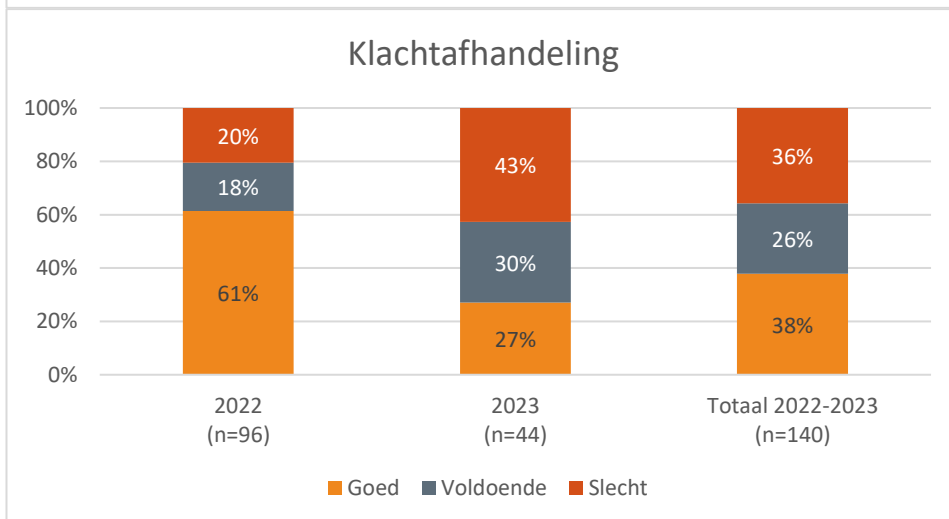
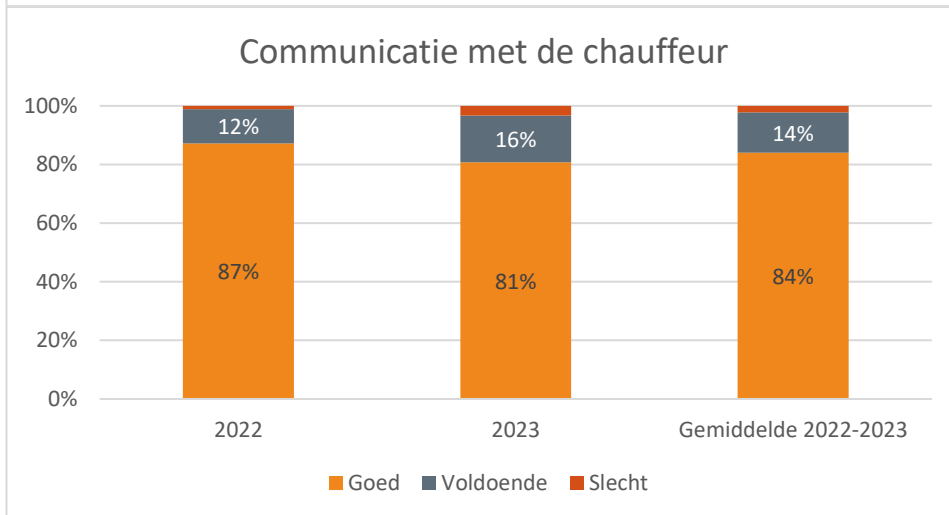
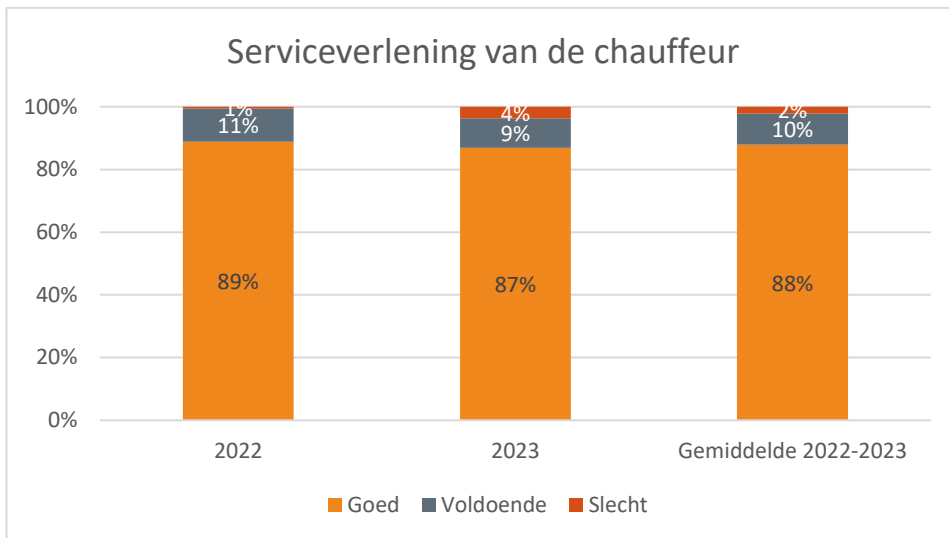
Klachtafhandeling



Bijlage 2 Klanttevredenheid (leerlingenvervoer)



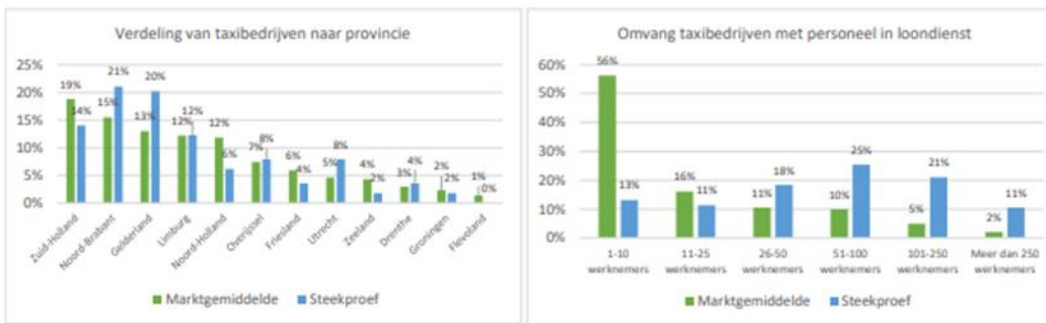




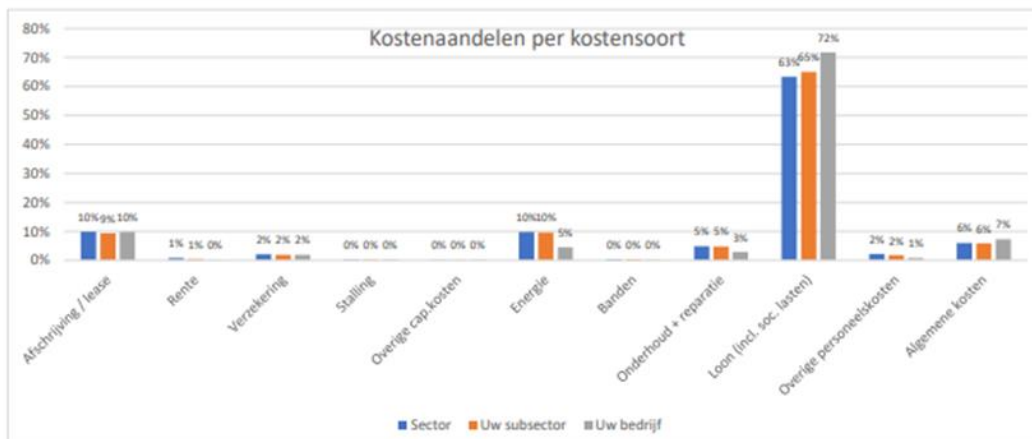
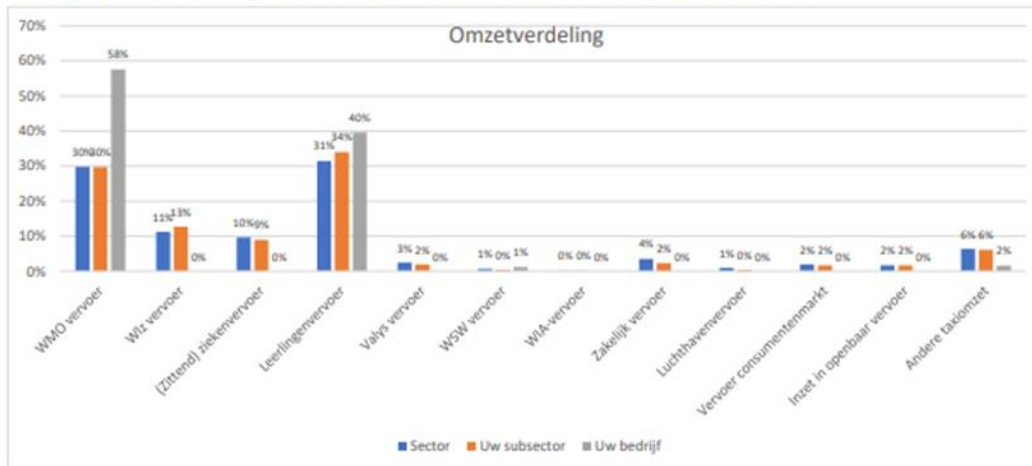
Bijlage 3 Bedrijfsvergelijking (voertuigen)



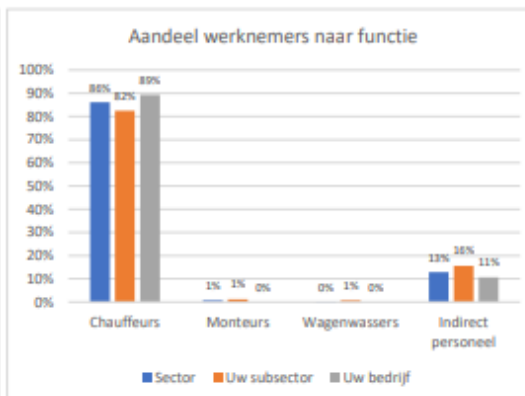
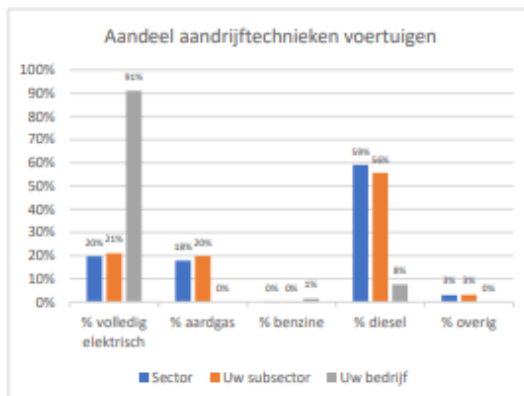
NEA-index 2023
Bedrijfsvergelijking
Naam bedrijf: Vervoer Gooi en Vechtstreek
Cijfers over jaar: 2022
Pagina: 1 van 2



Bedrijfsvergelijking 2023. Subsector: 101 voertuigen of meer.

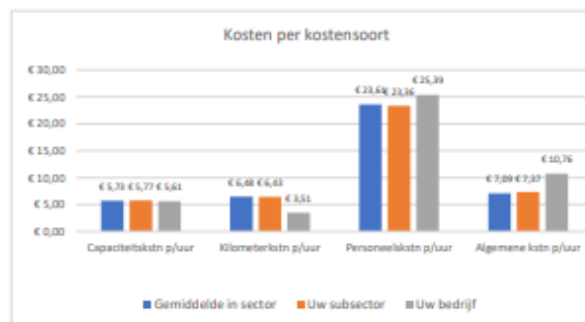


KPI's	Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf
Aantal voertuigen per bedrijf	258	654	146
Aantal kilometers per bedrijf	8.958.231	21.545.232	4.389.370
Aantal inzeturen per bedrijf	261.775	628.943	167.349
Aantal kilometers per voertuig	34.767	32.921	30.064
Percentage beladen ritten	60,5%	60,4%	60,4%
Aantal inzeturen per voertuig	1.016	961	1.146
Gemiddelde snelheid (in km/h)	34,2	34,3	26,2



OMZET				KOSTEN			
	Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf		Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf
Omzet:				Kosten:			
per voertuig	€ 42.740	€ 40.064	€ 51.943	per voertuig	€ 43.596	€ 41.252	€ 51.885
per uur	€ 42,07	€ 41,69	€ 45,32	per uur	€ 42,91	€ 42,92	€ 45,27
per km	€ 1,23	€ 1,22	€ 1,73	per km	€ 1,25	€ 1,25	€ 1,73
per beladen km	€ 2,03	€ 2,02	€ 2,86	per beladen km	€ 2,07	€ 2,08	€ 2,85

KOSTENSOORTEN			
	Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf
Capaciteitsktn p/uur	€ 5,73	€ 5,77	€ 5,61
Kilometerktn p/uur	€ 6,48	€ 6,43	€ 3,51
Personeelsktn p/uur	€ 23,61	€ 23,36	€ 25,39
Algemene ktn p/uur	€ 7,09	€ 7,37	€ 10,76
Totale ktn p/uur	€ 42,91	€ 42,92	€ 45,27



Disclaimer

Veel zorg is besteed aan de correctheid van deze data. Panteia is echter niet aansprakelijk te houden voor de juistheid van deze data.

Standaard rekenregels en gemiddelde waarden

Voor bedrijven die niet alle gegevens hebben aangeleverd, zijn standaard rekenregels gehanteerd en/of gemiddelde waarden gekozen.

Sector en subsector

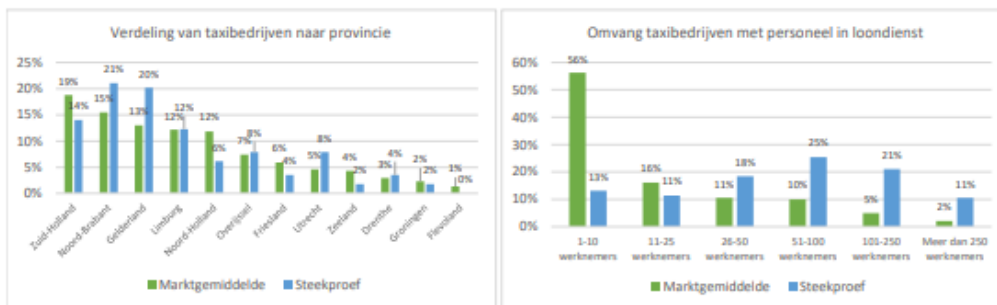
Wanneer het over de sector gaat, gaat het om alle data van de bedrijven bij elkaar opgeteld (niet zijnde rekenkundig gemiddelde). Belangrijke parameters worden vergeleken met de subsector. Als de achtergrond van het cijfer groen is, dan scoort het bedrijf beter dan de subsector. Als het cijfer rood is, slechter.



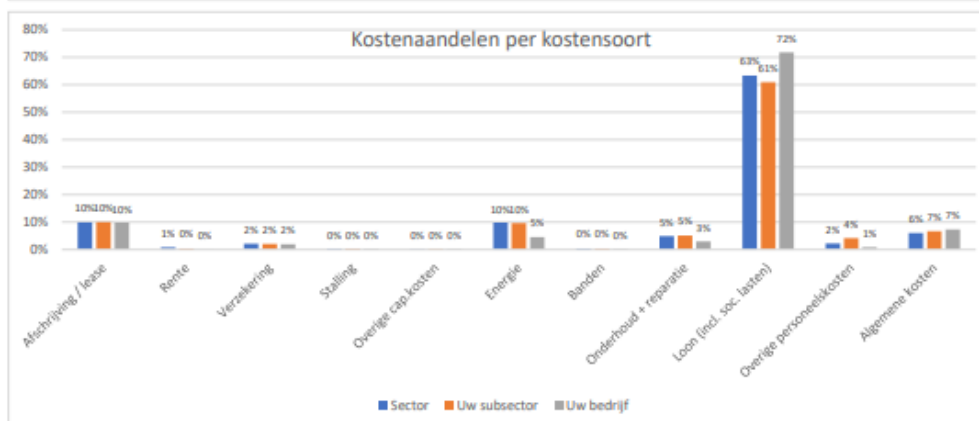
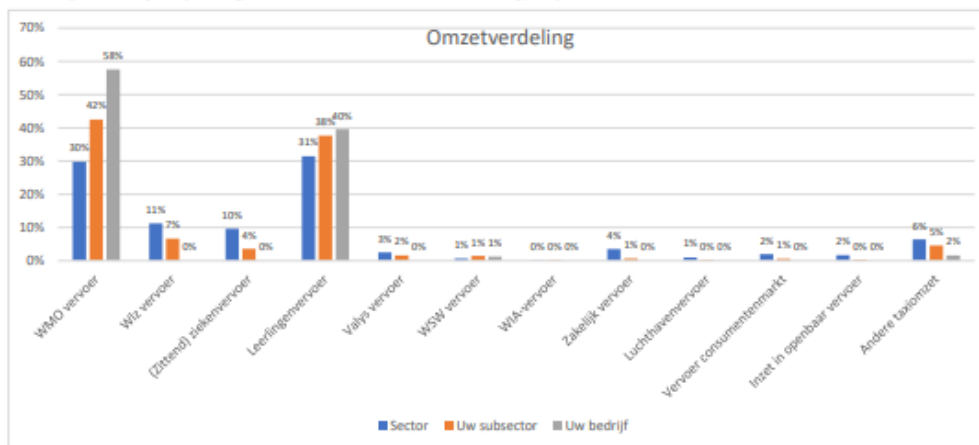
Bijlage 4 Bedrijfsvergelijking (markten)



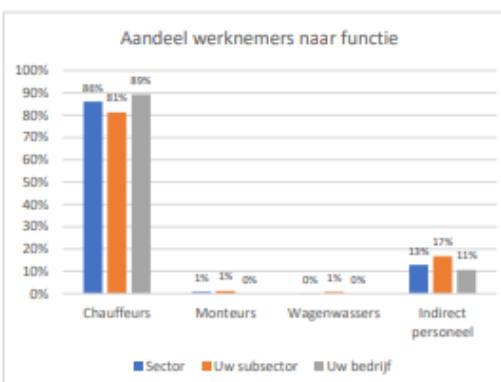
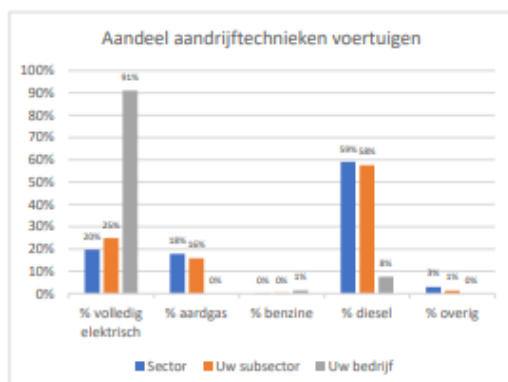
NEA-index 2023
Bedrijfsvergelijking
 Naam bedrijf: **Vervoer Gooi en Vechtstreek**
 Cijfers over jaar: **2022**
 Pagina: 1 van 2



Bedrijfsvergelijking 2023. Subsector: vergelijkbare markten.

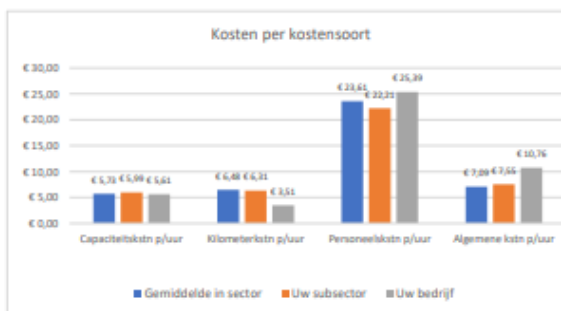


KPI's	Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf
Aantal voertuigen per bedrijf	258	589	146
Aantal kilometers per bedrijf	8.958.231	18.493.379	4.389.370
Aantal inzeturen per bedrijf	261.775	526.277	167.349
Aantal kilometers per voertuig	34.767	31.402	30.064
Percentage beladen ritten	60,5%	59,9%	60,4%
Aantal inzeturen per voertuig	1.016	894	1.146
Gemiddelde snelheid (in km/h)	34,2	35,1	26,2



OMZET				KOSTEN			
	Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf		Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf
Omzet: per voertuig	€ 42.740	€ 37.450	€ 51.943	Kosten: per voertuig	€ 43.596	€ 37.589	€ 51.885
per uur	€ 42,07	€ 41,91	€ 45,32	per uur	€ 42,91	€ 42,06	€ 45,27
per km	€ 1,23	€ 1,19	€ 1,73	per km	€ 1,25	€ 1,20	€ 1,73
per beladen km	€ 2,03	€ 1,99	€ 2,86	per beladen km	€ 2,07	€ 2,00	€ 2,85

KOSTENSOORTEN			
	Gemiddelde in sector	Uw subsector	Uw bedrijf
Capaciteitsktn p/uur	€ 5,73	€ 5,99	€ 5,61
Kilometerktn p/uur	€ 6,48	€ 6,31	€ 3,51
Personeelsktn p/uur	€ 23,61	€ 22,21	€ 25,39
Algemene ktn p/uur	€ 7,09	€ 7,55	€ 10,76
Totale ktn p/uur	€ 42,91	€ 42,06	€ 45,27



Disclaimer

Veel zorg is besteed aan de correctheid van deze data. Panteia is echter niet aansprakelijk te houden voor de juistheid van deze data.

Standaard rekenregels en gemiddelde waarden

Voor bedrijven die niet alle gegevens hebben aangeleverd, zijn standaard rekenregels gehanteerd en/of gemiddelde waarden gekozen.

Sector en subsector

Wanneer het over de sector gaat, gaat het om alle data van de bedrijven bij elkaar opgeteld (niet zijnde rekenkundig gemiddelde). Belangrijke parameters worden vergeleken met de subsector. Als de achtergrond van het cijfer groen is, dan scoort het bedrijf beter dan de subsector. Als het cijfer rood is, slechter.