



Datum **9 november 2024**
Kenmerk **DOC-24008132**
Inlichtingen **J. Agricola**
Telefoon **(06) 24104416**
Onderwerp **Update Vervoer Gooi en Vechtstreek BV**

Gemeenteraden
Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum,
Huizen, Laren en Wijdemeren

Geachte raadsleden,

Als aandeelhouder van Vervoer Gooi en Vechtstreek ontvangt u tweemaal per jaar uitgebreide informatie over de actuele ontwikkelingen bij ons gemeentelijk vervoersbedrijf. In deze brief vindt u een update over het eerste halfjaar van 2024. Dit doen we langs de vier pijlers van Vervoer: toegankelijk en betrouwbaar vervoer, goed en inclusief werkgeverschap, duurzaam vervoer en financieel gezond.

Toegankelijk en betrouwbaar vervoer

Een goede graadmeter voor de kwaliteit van ons vervoer zijn de prestatie indicatoren. De resultaten van het eerste halfjaar van 2024 tonen opnieuw een positieve ontwikkeling. Het voorstel voor de prestatie-indicatoren voor de komende jaren wordt besproken tijdens het eerstvolgende portefeuillehoudersoverleg sociaal domein.

Wmo-vervoer

Inwoners met recht op de Wmo-vervoersvoorziening weten ons steeds beter te vinden. Dat zagen we de eerste zes maanden terug in een stijging van het aantal ritten met 10%. De prognose voor heel 2024 is dat de vraag naar Wmo-vervoer met ongeveer 8,75% stijgt. Een mooie ontwikkeling, die bijdraagt aan de doelstelling van het Wmo-vervoer: ook de kwetsbaardere inwoners uit de Regio laten meedoen in de samenleving.

De punctualiteit van het Wmo-vervoer lag het afgelopen halfjaar boven het gestelde niveau en het aantal klachten blijft laag. Ook het percentage loosritten(*) laat een mooie ontwikkeling zien en ligt duidelijk lager dan de doelstelling. De ritfactor(**) heeft zich de afgelopen jaren positief ontwikkeld, maar blijft 'hangen' rond 2,0. Hoewel een hogere ritfactor financieel beter is, achten we gezien de punctualiteit de huidige ritfactor realistischer. Zie onderstaande tabel.

Deze tekst in deze brief is met zorg samengesteld. Soms staan in de brief links naar externe websites. Regio Gooi en Vechtstreek is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van deze websites. Lees ook onze [privacyverklaring](#).

Vervoer Gooi en Vechtstreek B.V.

Postbus 448, 3740 AK Baarn | Oud Eemnesserweg 5G, 3741 MP Baarn | T: 088 - 829 4444 | klantenservice@vervoergv.nl
KvK 80180817 | IBAN NL27 BNGH 0285 1820 99 | BTW NL 8615.79.410.B01

Persoonlijk & betrouwbaar

Prestatie indicator	doelstelling	realisatie	doelstelling	realisatie	doelstelling	realisatie	realisatie 1e
	2021	2021	2022	2022	2023	2023	halfjaar 2024
Punctualiteit	90%	91%	91%	92%	92%	92%	93%
Ritfactor (**)	1,8	1,7	2,0	1,8	2,3	2,0	2,0
No show (*)	2,1%	2,0%	2,0%	2,1%	2,0%	1,8%	1,6%
Klachten	0,6%	0,1%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%

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

*Ritfactor (**):* gemiddeld aantal ritten per uur per chauffeur

Loosritten ():* percentage van het aantal loosritten, waarbij chauffeur en klant elkaar mislopen, ongeacht welke reden

Klachten: percentage van de uitgevoerde ritten met gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten

Ook het Klantenpanel Wmo-vervoer is tevreden over de kwaliteit. In het eerste halfjaar van 2024 is het panel twee keer bijeengekomen. Het panel levert constructieve ideeën en suggesties voor verdere verbetering van de dienstverlening. Overige klanten kunnen sinds maart van dit jaar via e-mail ook rechtstreeks communiceren met het Klantenpanel.

Leerlingenvervoer

Het aantal kinderen dat gebruik maakt van het Leerlingenvervoer daalde in het afgelopen half jaar licht en daarmee samenhangend ook het aantal ritten. Het schooljaar 2024/2025 is in augustus goed van start gegaan en we zien dat het aantal gegronde klachten, waarbij wij ook de gedeeltelijk gegronde klachten meetellen, laag blijft.



Terugkijkend op het afgelopen halfjaar melden we u graag dat we nu ook kunnen rapporteren over de ophaal- en afzetmarge. Daarbij moet worden opgemerkt dat nog niet alle ritten goed worden afgemeld. Chauffeurs doen dit vaak pas als ze terug in de auto zijn en gereed om een volgende rit aan te nemen. Dat zorgt mogelijk voor een onterecht hoger 'te laat'-percentage. De komende maanden besteden we hieraan extra instructie. De maximale reistijd ligt nog onder de beoogde doelstelling. We zien dat het hier grotendeels kleine afwijkingen in tijd betreft. Dat we hierover geen klachten ontvangen, onderschrijft dit.

Leerlingenvervoer							
Prestatie indicator	doelstelling	realisatie	doelstelling	realisatie	doelstelling	realisatie	realisatie 1e
	2021	2021	2022	2022	2023	2023	halfjaar 2024
Ophaal- en afzetmarge	90%	*	92%	*	93%	*	87,2 (*)
Maximale reistijd	93%	92,0%	94%	91,2%	95%	92,4%	91,30%
Klachten (*)	0,25%	0,2%	0,2%	0,08%	0,18%	0,07%	0,12%

Ophaal- en afzetmarges: percentage uitgevoerde ritten binnen de marges van een kwartier voor het afgesproken tijdstip op school afzetten en een kwartier na het afgesproken tijdstip op school ophalen

**Eerste halfjaar 2024: 8% te laat op school en 5% te vroeg op school*

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

Gegronde klachten: percentage van de uitgevoerde ritten met gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten

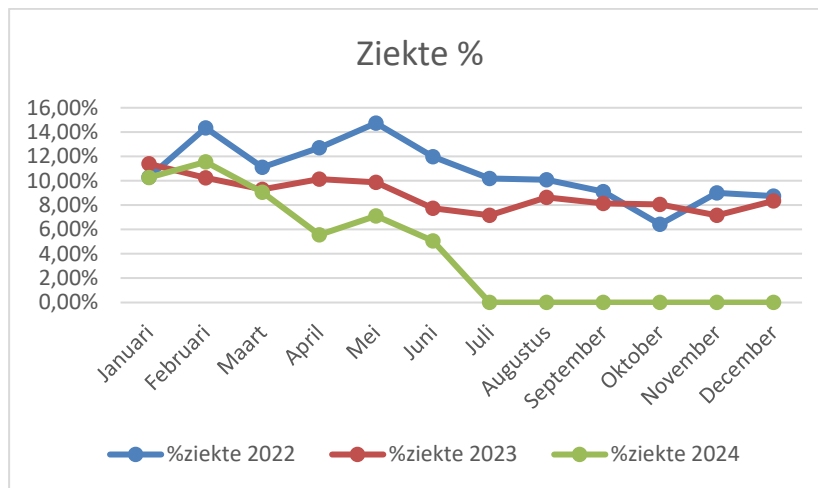
Ouders/verzorgers waarderen het Leerlingenvervoer met gemiddeld een 8,0. De ervaringen gedeeld in het Klantenpanel Leerlingenvervoer sluiten hierbij aan. Daar waar het Klantenpanel kritisch is, pakken we verbetermogelijkheden op.

Goed werkgeverschap

Om de goede communicatie met ouders steeds mogelijk te maken (bijvoorbeeld bij het uitvallen van chauffeurs en afhandeling van klachten), is het aantal fte binnen het Leerlingenvervoer iets uitgebreid. Het aantal chauffeurs is gelijk gebleven. Wel is er een verschuiving binnen de groep chauffeurs, waarbij enkele chauffeurs Leerlingenvervoer de overstap hebben gemaakt naar het Wmo-vervoer. De daardoor ontstane vacatures in het Leerlingenvervoer zijn inmiddels vervuld na inzet van een wervingscampagne via social media, de organisatie van een Open Dag en de samenwerking met [InnerAktie](#).

Verzuimbegeleiding en -preventie

We zien de effecten terug van de gerichte verzuimbegeleiding en aandacht voor preventie. Waar in 2023 het verzuimpercentage al afnam, zien we ook het afgelopen halfjaar een mooie dalende tendens.



Ter preventie organiseerden we, naast gerichte trainingen en informatiesessies, ook zeven chauffeursbijeenkomsten. Een prettige werkomgeving is cruciaal voor de motivatie en goede dienstverlening en tijdens deze gesprekken kunnen chauffeurs aangeven wat volgens hen beter kan om het werken bij Vervoer nog plezieriger te maken. Een aantal van de ontvangen ideeën en suggesties is al opgevolgd en een aantal onderzoeken we nog.

Tevredenheid en risico's onderzoeken

Om een goed beeld te krijgen van hoe medewerkers hun werk ervaren en waar zij kansen voor verbetering zien, voeren we in oktober een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. De resultaten zijn eind 2024 beschikbaar en de uitkomsten worden meegenomen in het jaarplan voor 2025.

Begin 2024 is ook een risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Sinds de laatste RI&E (2021) is de organisatie gegroeid en ontwikkeld en is de regelgeving voor toetsen van de RI&E veranderd. De actuele RI&E inclusief Plan van Aanpak is in april 2024 opgeleverd en met de OR besproken. De opvolging wordt periodiek met de OR doorgenomen.

Duurzaam vervoer

Sinds 2018 committeren gemeenten, marktpartijen en andere organisaties uit de sector zich aan de doelstelling 100% Zero Emissie (ZE) doelgroepenvervoer in 2025 door ondertekening van het

Bestuursakkoord en Convenant Zero Emissie Doelgroepenvervoer (BAZED). Om de voortgang van deze doelstelling te volgen is voor het tweede jaar op rij een monitor uitgevoerd door RVO. Hierin wordt aan de hand van aangeleverde data bepaald hoe groot het aandeel ZE voertuigen binnen gemeentelijk doelgroepenvervoer is. Vervoer Gooi en Vechtstreek heeft dit jaar voor het eerst aan deze monitor meegewerkt. Met een resultaat van 82% ZE voertuigen behoren we direct tot de koplopers. Het landelijk gemiddelde ZE voertuigen in het doelgroepen vervoer is gestegen van 18% in 2023 naar 32% in 2024.

Het wagenpark is vernieuwd met zeven Volkswagen Caddy rolstoelbussen, ter vervanging van zeven Opel Combo's. Deze nieuwe bussen bieden onder andere het voordeel dat het inrijden van een rolstoel minder zwaar is, wat een aanzienlijke verbetering betekent voor onze chauffeurs. Daarnaast maken de bussen een betere combinatie van ritten mogelijk, wat de efficiëntie van het vervoer verhoogt.



Financieel Gezond

De in 2023 ingevoerde nieuwe tariefstructuur sluit (zoals verwacht) goed aan op de huidige vervoersvraag en is meer in lijn met de financiële realiteit.

Wanneer de stijging in het aantal Wmo-reizigers in de eerste zes maanden van 2024 doorzet, is de verwachting dat de bijdrage van gemeenten voor het Wmo-vervoer dit jaar € 489.430 hoger uitvalt. Deze begrotingswijziging is verwerkt in de bestuursrapportage 2024.

De bijdrage van gemeenten voor het Leerlingenvervoer valt naar verwachting € 223.393 lager uit. Dit is een gevolg van de geconstateerde afname in het aantal leerlingen/ritten.

Naast het Wmo- en Leerlingenvervoer heeft Vervoer BV inkomsten uit contracten in opdracht van gemeenten en rechtstreekse contracten met zorgaanbieders. Dit betreft jeugdhulpvervoer en dagbestedingsvervoer. Hierin verwachten we voor 2024 een positief resultaat van € 23.947. De in het jaarverslag 2023 genoemde pilot Vraaggestuurd OV is door de Provincie Noord Holland *on hold* gezet.

Op dit moment verwachten we voor 2024 voor Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer en overig vervoer een positief resultaat van circa € 350.000. De daadwerkelijke realisatie over 2024 is echter bepalend en kan daarom hiervan afwijken.

Tussenevaluatie

In mei is gestart met een tussentijdse evaluatie om de effectiviteit en naleving van de in de business case gestelde doelen van Vervoer Gooi en Vechtstreek te beoordelen. Leden van de gemeenteraden hebben via een klankbordgroep input kunnen leveren voor (door bureau [Panteia](#)) uit te voeren onderzoek.

Voor het onderzoek is grotendeels gebruik gemaakt van informatie die al beschikbaar is, zoals de resultaten van medewerkerstevredenheid- en klanttevredenheidonderzoeken. Daarnaast heeft Panteia medewerkers, leden van de klantenpanels, de Raad van Advies, de bestuurlijk trekker en de voorzitter van het portefeuillehoudersoverleg sociaal domein geïnterviewd. Een beoordeling van kostenefficiëntie en effectiviteit van de gekozen bedrijfsvoeringsmodellen is onderdeel van de evaluatie. U kunt de tussenevaluatie [hier](#) lezen.

Conclusie uit het eindrapport

Op basis van de evaluatie is de conclusie 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 winststopslag 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.

Raad van Advies

Sinds 1 januari 2022 heeft de Raad van Advies (RvA) geadviseerd over de bedrijfsvoering van Vervoer Gooi en Vechtstreek, aanvankelijk voor een termijn van twee jaar. De RvA is gestart op verzoek van de gemeenteraden van Laren en Wijdmeren om externe kennis en expertise te betrekken bij het opstarten van Vervoer Gooi en Vechtstreek. De verschillende in de RvA vertegenwoordigde expertises en de specifieke kennis van de leden vormden een waardevolle bijdrage aan het opstarten en ontwikkelen van ons vervoersbedrijf. Eind vorig jaar is besloten om de inzet van de RvA met een jaar te verlengen, om hen nog een jaar te kunnen consulteren en te betrekken bij de tussentijdse evaluatie.

Inmiddels is de opstartfase van Vervoer Gooi en Vechtstreek voorbij en bevindt de organisatie zich in een stabiele fase en is de meerwaarde van verdere verlenging van de inzet van de RvA beperkt. Naar aanleiding van een voorstel van het management van Vervoer Gooi en Vechtstreek en de bestuurlijk trekker heeft de aandeelhoudersvergadering besloten om met ingang van 1 januari 2025 de RvA niet langer te continueren. De Raad van Advies heeft aangegeven de advisering met veel plezier te hebben verricht en het besluit van de aandeelhoudersvergadering te accepteren en te begrijpen, omdat er inmiddels voldoende kennis en ervaring is geborgd in de organisatie.

Meer informatie over Vervoer Gooi en Vechtstreek

Heeft u na het lezen van deze informatiebrief vragen, dan kunt u contact opnemen met Jacqueline Agricola, algemeen directeur a.i. (j.agricola@regiogv.nl). Waar gewenst, geeft zij graag een nadere toelichting in uw gemeente.

Via www.vervoergv.nl kunt u zich abonneren op de reizigersnieuwsbrieven. Interessant, want zo ontvangt u ook de informatie die onze reizigers ontvangen.

Met vriendelijke groet,
namens het algemeen bestuur,
Hugo Bellaart

Bestuurlijk trekker Vervoer Gooi en Vechtstreek