

Datum **5 oktober 2023**
Kenmerk **DOC-23002334**
Inlichtingen **I. Meuwese**
Telefoon **(06) 22737526**
Onderwerp **Update Vervoer Gooi en Vechtstreek**

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

Geachte raadsleden,

Tweemaal per jaar informeer ik u schriftelijk over actuele ontwikkelingen bij Vervoer Gooi en Vechtstreek. Afgelopen voorjaar ontving u die informatie in de vorm van het Jaarverslag 2022. In deze brief geef ik u graag een update. Dat doe ik langs de vier pijlers van Vervoer: financieel gezond vervoer, toegankelijk en betrouwbaar vervoer, goed en inclusief werkgeverschap en duurzaam vervoer. Graag nodig ik u uit voor een werkbezoek aan Vervoer Gooi en Vechtstreek. Meer hierover aan het eind van deze brief.

Financieel gezond vervoer

Voor Vervoer Gooi en Vechtstreek vindt jaarlijks een aanpassing plaats op basis van de NEA-index (verwachte kostenontwikkeling in de taxibranche). Tijdens het opstellen van de Regiobegroting 2023 was de hoogte van de NEA-index nog niet bekend¹. Inmiddels is duidelijk dat er een stijging in de kosten te verwachten is van € 779.315 (wat overeenkomt op een NEA-index van 13,7%). Het hanteren van de NEA-index is gebruikelijk in de vervoersbranche en zo ook bij de oprichting van Vervoer BV met de gemeenten afgesproken.

Daarnaast is in overleg met de regiogemeenten gewerkt aan een nieuwe tariefstructuur voor het vervoer van onze inwoners. Dit mede op advies van de Raad van Advies, die ook ziet dat de tarieven in de markt onder druk staan en de structuur minder goed past bij de praktijk. Met de nieuwe tariefstructuur wordt beter aangesloten op de huidige vervoersvraag.

Na corona is een deel van de Wmo-vervoersvraag niet meer (volledig) teruggekeerd. Voor het Wmo-vervoer betreft de aanpassing een wijziging van het tarief voor de gemeenten (wijziging in de hoogte van het reeds bestaande opstaptarief en het kilometertarief). Het tarief voor de Wmo-reizigers (de reizigersbijdrage) blijft onveranderd.

¹ In de vergadering van het algemeen bestuur in december 2021 is verzocht de indexering van de materiele lasten voor het doelgroepenvervoer in de programmabegroting 2023 mee te nemen, op basis van een geschatte NEA-index. Om tot een schatting te komen is in de begroting het gemiddelde van de afgelopen vijf jaar meegenomen, wat neerkomt op een index van 3,08%.

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

Ook binnen het leerlingenvervoer toont de praktijk een ander beeld: er zijn meer (+19%) leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer én er worden veel meer korte ritjes gereden. Er was in het leerlingenvervoer geen opstaptarief, als gevolg waarvan de kosten voor korte ritjes niet in voldoende mate werden gedekt. In de nieuwe tariefstructuur is nu wel een opstaptarief opgenomen, waarmee ook bij het leerlingenvervoer beter wordt aangesloten op de vervoersvraag. Het leerlingenvervoer kent geen reizigersbijdrage zoals bij het Wmo-vervoer.

De bestuurder van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV heeft het voorstel voor de tarifiering op 29 juni 2023 voorgelegd aan de aandeelhoudersvergadering. De aandeelhoudersvergadering heeft de bestuurder geadviseerd om de tariefswijziging te verwerken in de bestuursrapportage. De begrotingswijziging behorende bij deze bestuursrapportage is in september 2023 voor een zienswijze verstuurd aan de gemeenteraden.

In de bestuursrapportage is de gemeentelijke bijdrage voor het vervoer in Gooi en Vechtstreek totaal met € 981.124 bijgesteld. Dit bestaat, naast de al aangegeven aanpassing aan de NEA-index ter hoogte van € 779.315 (conform afspraken SLA), uit het uitvoeren van het vervoer van de dagbesteding King Arthur Groep (€ 45.326) en een aanpassing van de begrotingscijfers aan de nieuwe tarifiering voor het vervoer (€ 156.483).

Naast het in lijn brengen van de bevoorschotting met de werkelijkheid zet Vervoer Gooi en Vechtstreek actief in op verhogen van de inkomsten op andere onderdelen. Dat betreft onder meer Wmo-dagbestedingsvervoer voor de King Arthur Groep en het vervoer van werk- en dagbestedingsorganisatie Sherpa. Daarnaast wordt in overleg en in afstemming met de wethouders Mobiliteit, Transdev en de provincie Noord Holland onderzocht in hoeverre Vervoer GV op zwakkere buslijnen een rol kan spelen. De vermelde aanpassingen laten over het eerste halfjaar een verbetering zien in het financieel resultaat van Vervoer Gooi en Vechtstreek: € 219.943 positief, waar zonder aanpassing een negatief resultaat van € 224.926 zou zijn ontstaan. Dit laat zien dat de nieuwe tarieven beter aansluiten op de werkelijkheid en daarmee meer in lijn liggen met de bevoorschotting. Bij een positief resultaat volgt restitutie aan de gemeenten.

Een vergelijking met kosten/baten van het bijzonder vervoer in andere regio's en gemeenten is helaas gecompliceerd, enerzijds omdat het veelal om bedrijfsgevoelige informatie gaat die vervoerders niet makkelijk delen en anderzijds omdat per regio de tariefstructuur anders is van opzet (verschil in o.a. gebiedsomvang, wijze van aanbesteden en wijze van berekenen). We doen dit jaar mee met het herijkingsonderzoek van de NEA-index, uitgevoerd door Panteia, en dit verschaft naar verwachting ook meer inzicht in de kostenstructuur en -prijs in het land.

Meer over de gevolgen van de aanpassing van de tarieven is te lezen in de Bestuursrapportage, die in september aan uw college is verzonden.

Toegankelijk en betrouwbaar vervoer

Wmo-vervoer

Reizigers in het Wmo-vervoer geven ook dit jaar aan tevreden te zijn met het vervoer van Vervoer Gooi en Vechtstreek. Naast het Klanttevredenheidonderzoek en het Klantenpanel Wmo-vervoer kunnen reizigers hun waardering voor een rit sinds het voorjaar van 2023 beoordelen door in de app, online of telefonisch een



aantal sterren toe te kennen, inclusief een eventuele toelichting. Hiermee hebben we een extra instrument geïntroduceerd om de klanttevredenheid te monitoren.

Onze chauffeurs hebben naast hun reguliere taak ook een signaleringsfunctie voor onveilige thuissituaties. Ook zelfverwaarlozing en dementie kunnen een indicator zijn. Bij melding van dergelijke situaties handelen we conform de afspraken met de gemeenten en is er altijd contact met chauffeur, de betreffende reiziger en in een later stadium de consulent van de gemeente.

In de Service Level Agreement (SLA) voor het Wmo-vervoer is een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Hieronder ziet u de resultaten op deze indicatoren tot en met derde kwartaal 2023.

Prestatie indicator	doelstelling 2022	realisatie 2022	Doelstelling 2023	realisatie t/m Q3
Punctualiteit	91%	92%	92%	91,4%
Ritfactor	2,0	1,8	2,3	2,0
No show	2,0%	2,1%	2,0%	1,8%
Klachten	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%

De punctualiteit, dat wil zeggen het percentage ritten dat binnen de normtijd valt van een kwartier eerder of later, ligt in lijn met de doelstelling. De ritfactor voor 2023, verhoogd van gemiddeld 2,0 naar 2,3 ritten per uur per chauffeur, wordt nog niet gehaald. Ten opzichte van 2022 is hier wel een efficiency verbetering te zien van gemiddeld 1,8 naar 2,0 ritten per uur per chauffeur. Het no show percentage, het percentage van het aantal ritten wanneer chauffeur en klant elkaar niet treffen laat een mooie dalende tendens zien van 2,1 in 2022 naar 1,8% nu. De doelstelling inzake het percentage klachten is ook t.o.v. 2022 naar beneden bijgesteld van 0,4% naar 0,1% en wordt gehaald.

Leerlingenvervoer

Op landelijke schaal blijven er geluiden hoorbaar over problemen in het leerlingenvervoer, mede als gevolg van een personeelstekort. Daarvan is bij Vervoer Gooi en Vechtstreek momenteel geen sprake.

Het eerste halfjaar van 2023 (het tweede deel van schooljaar 2022/2023) is goed verlopen met relatief weinig klachten. Ook waren er, in tegenstelling tot de landelijke trend, geen vacatures voor chauffeurs. Met trots kan ik u melden dat ook de start van het nieuwe schooljaar zeer goed is verlopen. Op een paar kleine aandachtspuntjes na is er met de inzet van een ieder sprake van een soepele start.



Om de tevredenheid van de gebruikers van het leerlingenvervoer te meten, vragen we ouders/verzorgers aan het eind van het schooljaar om een aantal evaluatievragen te beantwoorden. Helaas hebben afgelopen schooljaar slechts een beperkt aantal ouders gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De overgrote meerderheid van hen is tevreden tot zeer tevreden, waarbij we zelfs een aantal tienen als rapportcijfer kregen. Komend schooljaar bekijken we hoe we de respons op dit onderzoek kunnen verhogen. Daarnaast blijven we in goed gesprek met het Klantenpanel Leerlingenvervoer en voeren we aan het eind van het kalender jaar ook voor het Leerlingenvervoer een klanttevredenheidonderzoek uit.

In de SLA voor het Leerlingenvervoer is een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Hieronder ziet u de resultaten op deze indicatoren tot en met derde kwartaal 2023.

Prestatie indicator	doelstelling 2022	realisatie 2022	doelstelling 2023	realisatie t/m Q3
Aantal ritten		218.805		184.895
Ophaal- en afzetmarges	92%	*	93%	*
Maximale reistijd	94%	91,2%	95%	91,3%
Klachten	0,2%	0,08%	0,18%	0,01%

(*) de ophaal- en afzetmarges worden gemeten met ingang van schooljaar 2023/2024

De maximale reistijd ligt nog niet op het niveau dat in de SLA is opgenomen. Dit heeft onze bijzondere aandacht. De klachten liggen duidelijk onder de vastgestelde doelstelling.

Overig vervoer

Het eerder genoemde Wmo-dagbestedingsvervoer voor cliënten van de King Arthur Groep betreft een pilot. Een eerste evaluatie met de King Arthur Groep laat zien dat de tevredenheid over dit vervoer groot is en dat de samenwerking gewaardeerd wordt. De pilot is gestart naar aanleiding van een breder vraagstuk m.b.t. vervoersproblematiek van gecontracteerde zorgaanbieders inzake het vervoer van en naar Wmo dagbestedingslocaties. De pilot is door het PFHO-Sociaal domein met een jaar te verlengd.

Goed en inclusief werkgeverschap

Sinds begin dit jaar kunnen onze medewerkers terecht bij hun eigen OR. In de eerste maanden van het jaar is veel zorg besteed aan het opleiden van de zeven OR-leden. De OR zet zich in om organisatie-breed een brug te slaan tussen medewerkers en management. Ook is een tweede (externe) vertrouwenspersoon aangesteld.

Dit jaar besteedden we al op meerdere manieren aandacht aan welzijn en werkplezier. Dat blijft belangrijk, want hoewel het verzuimpercentage daalt, is het met 9% nog relatief hoog. Op 20 april was er de Sterk aan het Stuur-dag, met informatie en workshops over voeding, goed zicht, fit zijn, worden en blijven, roken, loopbaan en geldzaken. Met een online inzetbaarheidsscan krijgen deelnemers inzicht in waar ze kunnen bijsturen op gebied van gezondheid en werkplezier, met adviezen die goed zijn vol te houden. Ook is een Rugboekje gemaakt en de E-learning Gezond werken geïntroduceerd. Voor de nodige ontspanning en collegiaal contact organiseren we regelmatig een informeler samenzijn.

Op 1 oktober heeft Vervoer Gooi en Vechtstreek 194 medewerkers in dienst, voor in totaal 105,4 fte. Onder hen 65 Wmo-chauffeurs en 106 chauffeurs Leerlingenvervoer. De vacatures die aan het eind van een schooljaar waren ontstaan, met name door chauffeurs die de overgang naar een nieuw schooljaar benutten om stoppen en/of te gaan genieten van hun pensioen, zijn per 1 oktober weer vervuld.

Duurzaam vervoer

In verband met de toename van het aantal leerlingen en Wmo-ritten breiden we het wagenpark uit met drie elektrische auto's (lease) en drie rolstoelbussen. Voor de rolstoelbussen is tot op heden nog geen goed elektrisch model op de markt. De gehuurde elektrische auto's zijn helaas niet leverbaar in onze huiskleur wit, maar deze zwarte modellen zullen met het logo van Vervoer Gooi en Vechtstreek net zo herkenbaar zijn. Met een wagenpark dat voor 89% uit elektrische voertuigen bestaat zijn, we nog steeds uniek in Nederland.

Werkbezoeken voor raadsleden

Vervoer Gooi en Vechtstreek nodigt u van harte uit voor een werkbezoek aan de locatie in Baarn. Management en medewerkers geven u graag een indruk van waar en hoe zij werken. Een officiële uitnodiging volgt nog.

Vragen over Vervoer Gooi en Vechtstreek?

Heeft u na het lezen van deze informatiebrief vragen, dan kunt u contact opnemen met Igor Meuwese, via (06) 22737526 of i.meuwese@regiogv.nl. Waar gewenst, geeft hij graag een nadere toelichting in uw gemeente. Bent u tevreden over deze nieuwsbrief en hoe Vervoer Gooi en Vechtstreek u informeert, of heeft u voorstellen ter verbetering? Ook dat horen wij uiteraard graag van u.

Met vriendelijke groet,
namens het algemeen bestuur,



Hugo Bellaart
Bestuurlijk trekker Vervoer Gooi en Vechtstreek