

INTERVIEW Tevredenheid over nieuw leerlingen- en Wmo-vervoer

Gokje met eigen vervoersbedrijf pakt goed uit

Onlangs stonden de kranten er weer vol van: het leerlingenvervoer in den lande laat veel te wensen over. Niets nieuws onder de zon. Over het leerlingen- en Wmo-vervoer regent het al jaren klachten. Dat was precies de reden waarom de Regio Gooi en Vechtstreek ruim een jaar geleden een eigen vervoersbedrijf begon. Als eerste in Nederland. Het was een gokje, maar wel eentje dat goed lijkt uit te pakken.



Mirjam van Twisk
m.van.twisk@mediahuis.nl

Baarn ■ Nee, de verzoeken om nadere informatie uit andere delen van het land stromen nog niet binnen bij Richard Hop, de manager van Vervoer Gooi en Vechtstreek. „Ik denk dat iedereen eerst even de kat uit de boom kijkt. Wacht tot wij onze eerste resultaten presenteren”, zegt hij met een lachje. Als dat zo is, dan kan Hop erop rekenen dat hij het de komende tijd druk krijgt, want die cijfers zijn gisteren openbaar geworden en vallen helemaal niet tegen.

Het eerste jaarverslag van Vervoer Gooi en Vechtstreek BV maakt duidelijk dat het nieuwe bedrijf aan alle van tevoren vastgestelde normen heeft kunnen voldoen. Dat geldt zowel voor het aantal binnengekomen klachten als voor de rijtijden. De klanttevredenheid was dik op orde. En zelfs financieel deed het jonge bedrijf het helemaal niet slecht. Het lukte net niet om uit de rode cijfers te blijven. Maar van een tekort van iets meer dan achtduizend euro zal niemand in de zeven gemeenten die het bedrijf gezamenlijk financieren wakker liggen.

Slecht gesternte

Vooraf niet omdat het vervoersbedrijf startte onder een slecht gesternte, midden in de coronapandemie. Alle restricties die daarvan het gevolg waren, werden goed gevoeld bij de prille onderneming. Het aantal Wmo-ritten liep dras-

tisch terug omdat ouderen minder sociale contacten hadden. Een deel van de tijd mocht er slechts één passagier per rit worden meegenomen en de ziekte-uitval van chauffeurs was groter dan normaal. Nee, het zat ze niet mee. En dat terwijl Vervoer GV nog in een opstartfase zat die ook allerlei extra kosten met zich meebracht.

Ontevredenheid over de manier waarop het doelgroepenvervoer was geregeld deed de gemeenten in Gooi en Vechtstreek een paar jaar geleden besluiten de uitvoering daarvan in eigen hand te nemen. Hoewel sommige gemeenteraden er wat huiverig tegenover stonden, kon Vervoer Gooi en Vechtstreek in januari 2021 toch van start gaan. Op dat moment alleen met Wmo-vervoer, dat tot die datum werd uitgevoerd door Taxi Hop, het eigen bedrijf van Richard Hop. Dat gaf hij op om de nieuwe manager van Vervoer Gooi en Vechtstreek te worden. Makkelijk, want zijn bedrijfsvoering, inclusief chauffeurs, kon zo worden overgeheveld.

Goede voorbereiding

Pas acht maanden later, in augustus van het vorige jaar ging ook het leerlingenvervoer over naar het nieuwe bedrijf. „Dat gaf ons de tijd om de organisatie daarvan grondig voor te bereiden.” Geen overbodige luxe, want anders dan bij het Wmo-vervoer moest deze tak van het bedrijf nog helemaal worden opgebouwd. „We hebben heel veel energie gestoken in het optuigen van de communicatie met de klanten. En we hadden nul chauffeurs. Pas in de zomer kregen we echt

zicht op de behoefte die er vanaf het nieuwe schooljaar zou zijn en welke routes er gereden moesten worden. Een deel van de chauffeurs hebben we van andere bedrijven kunnen overnemen en ondertussen gingen we ook op zoek naar nieuwe chauffeurs. In een krappe arbeidsmarkt was dat een hele uitdaging. Maar het is gelukt en die goede voorbereiding heeft zich uitbetaald”, stelt Hop vast.

Voor hemzelf is de overstap een gelukkige gebleken. „In het begin heb ik echt wel moeten wennen. Je eigen bedrijf wordt immers helemaal opnieuw ingericht. Inmiddels zijn we vijftien maanden bezig en sinds een jaar gedij ik hier prima. Vroeger deed ik alles zelf, de planning, het personeel, de klantcontacten en het wagenpark. Wij hebben daar nu aparte afdelingen voor die ieder worden aangestuurd door een meewerkend leidinggevende. Daarmee zitten we wekelijks om tafel om te praten over knel- en verbeterpunten. Ik merk dat die afdelingen inmiddels veel meer de diepte in gaan, meer expertise hebben ontwikkeld dan ik in m'n eentje ooit had kunnen doen.”

Verskil met vroeger

Het grote verschil met vroeger is dat Vervoer Gooi en Vecht er is om te blijven. De tijd van de gegunde contracten voor een periode van vijf jaar is voorbij. „In de oude situatie probeerde je als bedrijf in de eerste jaren van de looptijd van zo'n contract alles zoveel mogelijk op orde te krijgen. Maar als het contract ten einde liep dan ging je echt niet meer investeren in verbeteringen, want je wist niet of de concessie je weer gegund zou worden”, weet Hop uit ervaring. „Nu echter kunnen we blijven bouwen.” Hij denkt dan met name aan het verbeteren van de kwaliteit, de scholing van de chauffeurs in een eigen bedrijfsschool en aan de duurzaamheid van het wagenpark, dat inmiddels 140 wagens telt, waarvan 111 elektrisch.

Die voortdurende aandacht voor verbeteringen is niet alleen goed voor de klanten, maar ook voor de chauffeurs. „Toen we drie maanden bezig waren met het Wmo-vervoer hebben we alle chauffeurs de keuze gegeven: een contract met vaste uren of doorgaan met



„Om nieuwe markten aan te boren onderzoeken we nu de mogelijkheden van gecombineerde banen

„Iedereen wacht tot wij onze eerste resultaten presenteren

'Gevoel dat je wat hebt met je klanten'

Chauffeur Rienke de Graaf rijdt al acht jaar voor Hop en verhuisde met de ondernemer mee. Een overgang waarover hij niet hoeft na te denken. En ook hij gaf zijn oude contract graag op voor een vaste aanstelling bij het nieuwe bedrijf, waar hij voornamelijk het Wmo-vervoer verzorgt op een rolstoelbus.

Oorspronkelijk afkomstig uit de IT heeft hij daar zijn draai helemaal gevonden. „Die Wmo-ritten zijn altijd gezellig. De verhalen die je onderweg te horen krijgt, geven je het gevoel dat je wat hebt met de mensen die je vervoert. Door die ritten geef je ze een beetje zelfstandigheid en dat wordt hoog gewaardeerd.”



Rienke de Graaf STUDIO KASTERMANS

hun oproepcontract. In zo'n oproepcontract krijg je de opgebouwde vakantietoelagen en vakantie-uren maandelijks uitbetaald, maar als je vrij neemt word je niet doorbetaald. Bij een vast urencontract bouw je verlofdagen en vakantiegeld op. Op een enkeling na koos iedereen voor een vast contract”, vertelt adjunct-manager Martine van Calcar. Zij werkte twee jaar voor de Regio als projectleider toen haar werd gevraagd of ze de oprichting van de nieuwe bv wilde ondersteunen. Met haar achtergrond in HR en de automotive beviel dat zo goed zij er direct ingesprongen is toen er een plekje naast Hop ontstond.

Samen zetten ze nu in op het



Martine van Calcar en Richard Hop van Vervoer Gooi en Vechtstreek.

FOTO'S STUDIO KASTERMANS/DANIELLE VAN COEVORDEN

doorvoeren van verdere verbeteringen. De klanttevredenheid en de punctualiteit moeten verder omhoog. De werving van nieuw personeel is een andere speerpunt. Van Calcar: „We hebben een tekort van zo'n vijftig chauffeurs dat we moeilijk opgevuld krijgen terwijl het aantal ritten oploopt. Omdat nieuwe chauffeurs op nieuwe routes worden gezet, slinkt dat tekort niet. Om nieuwe markten aan te boren onderzoeken we nu de mogelijkheden van gecombineerde banen. De uren tussen de heen- en terugrit naar de scholen of de dagbesteding worden dan opgevoeld met ander werk in bijvoorbeeld de ouderenzorg, de thuiszorg, het groenonderhoud, de productie of de logistiek.”

Bellen

Terugkijkend op de achterliggende vijftien maanden overheerst bij zowel Van Calcar als bij Hop vooral tevredenheid. Dus, als gemeenten uit andere delen van het land nu gaan bellen omdat ook zij hun eigen vervoersbedrijf willen opzetten gaat de manager van Vervoer GV dat dan aanbevelen? Hop begint een beetje betrapt te lachen. „Daar sta ik wat dubbel in. Ik ben me er terdege van bewust dat je daarmee werk uit de markt haalt. Anderzijds kan ik niet ontkennen dat de manier waarop we het hier nu aanpakken beter en efficiënter is.”

'Korte lijntjes en gericht op de kinderen'

Vervoer Gooi en Vechtstreek kan wel denken met zijn eigen aanpak op de goede weg te zijn, maar denken zijn gebruikers daar ook zo over? Om dat te ontdekken kloppen we aan bij een ouder en bij een school, die beide dagelijks met het bedrijf te maken hebben.

'Heel erg tevreden' is Mahalya Spanjaard uit Eemnes. Haar dochter Simcha (8) reist dagelijks met chauffeur Henry Nap van het bedrijf naar Elan Primair in Huizen. En dat verloopt boven verwachting goed. „Wij zijn acht maanden geleden in Eemnes komen wonen. Ik kan mijn ervaringen hier alleen vergelijken met die uit mijn vorige woonplaats. Daar heb ik drie jaar lang in de clinch gelegen met het bedrijf dat het leerlingenvervoer verzorgde. Dat liep zo hoog op dat ik er bijna voor naar de rechter was gestapt.”

„Wat ik hier nu meemaak, is zo anders. De lijntjes met het bedrijf zijn kort. Als er eens iets is, dan word ik gebeld of krijg een berichtje. Bij ziekte van de vaste chauffeur, meldt zijn vervanger



Mahalya Spanjaard uit Eemnes en haar dochter Simcha (8).

FOTO MARGOT BRAKEL FOTOGRAFIE

zich van tevoren om kennis te maken. Dat is voor mijn dochter, die autisme en ADHD heeft, heel belangrijk. Ik kreeg laatst zelfs een berichtje van de chauffeur die wilde weten hoe het met Simcha ging, nadat zij tijdens de rit nogal

overstuur was.”

„Het is vriendelijk en persoonlijker en er wordt meer gekeken naar het kind dan ik gewend was. Het voelt alsof je te maken hebt met een klein bedrijf. Bij de kruidentier op de hoek word je ook per-



Vervoer GV in cijfers

In het eerste jaar van zijn bestaan boekte Vervoer Gooi en Vechtstreek BV een klein negatief bedrijfsresultaat. Op de door de deelnemende gemeente vastgestelde begroting van vijf miljoen kwam het bedrijf, mede als gevolg van eenmalige investeringen in de opstartfase, 8400 euro tekort.

In dat jaar voerde de Wmo-tak van het bedrijf 130.919 ritten uit. Bij slechts één procent daarvan ging er iets niet goed, met een klacht als gevolg. Dat aantal klachten ligt royaal onder het van tevoren gestelde doel van niet meer dan zes klachten per duizend ritten. Ook qua punctualiteit werd beter gescoord dan beoogd: 91,2 procent tegenover 90 procent. Bij een klanttevredenheidsonderzoek scoorde de de Wmo-tak goed tot voldoende.

In het leerlingenvervoer werden 77.971 ritten uitgevoerd, waarvan 92 procent binnen de maximale reistijd bleef. Dat is net iets (1,5 procent) minder dan was afgesproken. Er werden 159 gegrond verklaarde klachten geregistreerd. Dat is 0,20 procent. Afgesproken was dat dat klachtenpercentage onder de 0,25 procent moest blijven.

soonlijker behandeld dan bij een grootgrutter als Albert Heijn.”

Ook Trix Stöve, directeur van de Mozarthof in Hilversum, is vol lof over wijze waarop het vervoer nu is geregeld. Zo'n tachtig procent van de circa 200 leerlingen die haar school voor zeer moeilijk lerenden bezoeken, maakt gebruik van het leerlingenvervoer. De school heeft dus de nodige ervaring met de bedrijven die de kinderen dagelijks komen brengen en halen.

Contact gezocht

„Ik heb het zeer gewaardeerd dat Vervoer Gooi en Vechtstreek voordat het schooljaar begon contact met ons heeft gezocht. Dat gaf ons de gelegenheid om zaken door te spreken en concrete afspraken te maken. Het heeft erin geresulteerd dat we nu heel korte lijntjes hebben als er eens iets mis gaat of als er knelpunten snel moeten worden opgelost. Wat ook opvalt en complimenten verdient is dat het overgrote deel van de chauffeurs heel erg gericht is op onze leerlingen.”