



Vervoer
Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag 2021



persoonlijk & betrouwbaar

voor inwoners, met gemeenten

Voorwoord	3
Vervoer Gooi en Vechtstreek BV	5
Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening	9
Goed en inclusief werkgeverschap	15
Duurzaam en uitstootvrij vervoer	17
Financieel gezond vervoer	18

Leeswijzer

Dit jaarverslag is opgebouwd rond de vier pijlers van de bedrijfsvoering. Binnen de eerste pijler vindt u een deel over specifiek het Wmo-vervoer en een deel over specifiek het Leerlingenvervoer. Omdat uitvoering van het Leerlingenvervoer slechts een deel van het jaar beslaat, is hierover minder informatie beschikbaar. De uitsplitsing in Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer is binnen de overige pijlers veelal niet van toepassing en daarom ook niet gemaakt.

Voorwoord

Vrijdag 1 januari 2021 om 09.21 uur haalde chauffeur Farhad een meneer met een rolstoel op in Hilversum en bracht hem naar Maarssen. Voor de reiziger waarschijnlijk een rit die verliep zoals hij gewend was. Voor Vervoer Gooi en Vechtstreek was het een bijzondere rit, waarmee geschiedenis werd geschreven. Dit was de allereerste passagier die we naar zijn bestemming brachten als vervoersbedrijf van de regiogemeenten. Voor de 6157 Wmo-reizigers veranderde er het afgelopen jaar ogenschijnlijk niet veel, terwijl achter de schermen zowel het Wmo- als het leerlingenvervoer voortdurend in ontwikkeling was.

Zo kwam er stap voor stap een volledig nieuw wagenpark met 111 elektrische auto's. Er kwam een groot laadplein om alle auto's van stroom te voorzien. Ook werkten we doorlopend aan goede informatievoorziening richting reizigers, met persoonlijke aandacht en een app waarmee reizigers veel zaken zelf kunnen regelen. Het aantal ritten groeide gestaag, met de overgang van de Larense Wmo-pashouders (juli 2021), de start van het leerlingenvervoer (augustus 2021) én de coronaversoepelingen.

Om op de groei van de vervoersvraag berekend te zijn, werd onze organisatie groter en professioneler. We zetten volop in op het werven van personeel en groeiden in een jaar tijd van 60 naar bijna 170 medewerkers. We pasten de organisatiestructuur aan en ook het kantoor en de planning maakten een ontwikkeling door. We startten een eigen bedrijfsschool, waarmee medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil kunnen houden.

Daarbij houden we voortdurend oog voor ons motto: **Persoonlijk & Betrouwbaar**. Dat maken we graag waar voor elk van onze bijna 7000 reizigers. Voor veel pashouders zijn onze ritten van groot belang, zonder zou hun wereld een stuk kleiner zijn. Dat realiseren we ons en we zetten ons dan ook in om elke rit aangenaam te laten verlopen. Dat geldt natuurlijk ook voor de kinderen in het leerlingenvervoer en hun ouders. Voor hen moet elke rit vertrouwd en veilig zijn.

Ook zijn we trots op wat we onze medewerkers kunnen bieden. We geven invulling aan goed werkgeverschap door hen vaste uren te bieden binnen een fatsoenlijk contract. Door een goed contact met elke medewerker - van chauffeur tot callcenter, van planning tot administratie - maken we ook intern **Persoonlijk & Betrouwbaar** waar.

Zo'n eerste jaar is altijd spannend en de beperkingen die de coronamaatregelen ons allen oplegden, zorgden voor veel extra uitdagingen. Terugblikkend zie ik vooral de ontwikkeling van een sterke organisatie met hart voor haar reizigers. In 2022 zullen we dat verder uitbouwen, met meer eigen chauffeurs en met dezelfde warme aandacht voor de mensen voor wie we het doen.

Vriendelijke groet,
Richard Hop
Manager Vervoer Gooi en Vechtstreek



Feiten en cijfers

Startdata vervoer	Startdatum
Wmo-vervoer Gooi en Vechtstreek	1 jan. 2021
Wmo-vervoer Laren	1 juli 2021
Leerlingenvervoer Gooi en Vechtstreek	1 aug. 2021

Reizigers en ritten	Pashouders
Aantal actieve pashouders	6.157
Aantal reizigers leerlingenvervoer	664
Aantal ritten Wmo	130.919
Punctualiteit Wmo-vervoer	91,2%
Aantal ritten leerlingenvervoer	77.918

Medewerkers	Soort vervoer	Aantal
Overhead (Planning, Kcc en staf)		19
Chauffeurs	Wmo-vervoer	57
Chauffeurs	Leerlingenvervoer	93
Totaal medewerkers		169

Voertuigen	Soort vervoer	Aantal
Personenauto 100% Elektrisch	Wmo-vervoer	14
Rolstoelvoertuigen	Wmo-vervoer	19
Personenauto's 100% Elektrisch	Leerlingenvervoer	24
Personenbusjes 100% Elektrisch	Leerlingenvervoer	73
Rolstoelvoertuigen	Leerlingenvervoer	10
Totaal wagenpark		140

Duurzaamheid	Soort vervoer	Aantal
Besparing CO ₂ uitstoot g/km	Wmo en LLV*	161.287.120
Percentage elektrisch t.o.v. volledig wagenpark	Wmo en LLV*	78%

* LLV = leerlingenvervoer

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

De oprichting

In 2019 besloten de regiogemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdereen om de organisatie en uitvoering van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer in eigen hand te nemen. De tot dan gebruikelijke aanbesteding van dit vervoer leidde veelal tot negatieve effecten voor gemeenten en het uitvoerend personeel.

Dat leidde medio 2020 tot een uniek besluit: de oprichting van een eigen vervoersorganisatie waarin het Wmo-vervoer en Leerlingenvervoer wordt ondergebracht. Met Vervoer Gooi en Vechtstreek BV investeren de gemeenten zelf in personeel, materieel en dienstverlening. De aanpak vanuit een eigen uitvoeringsorganisatie moet negatieve effecten van marktwerking uit de dagelijkse dienstverlening halen en het doelgroepenvervoer efficiënter, duurzamer en weer persoonlijk maken.

Doelstellingen

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

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

De visie van Vervoer Gooi en Vechtstreek

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

Diensten

Wmo-vervoer

Het Wmo-vervoer rijdt zeven dagen per week van 06.00 tot 00.00 uur. Inwoners kunnen digitaal of telefonisch hun rit reserveren. Inwoners die dat wensen, ontvangen een bericht als de taxi in de buurt is. Een gediplomeerd chauffeur haalt inwoners van de afgesproken plek op, begeleidt de reiziger indien nodig van de (voor)deur naar de auto en helpt waar nodig bij het instappen en met de bagage. De chauffeur haalt de reiziger een kwartier eerder tot een kwartier later dan de afgesproken tijd op. Het kan zijn dat andere reizigers meereizen, waardoor de rit langer duurt. Inwoners betalen voor de kortste route. Reizigers worden op de afgesproken plaats weer gehaald. Bij de hoofdingangen van Tergooi staan taxizuilen. Hier reserveren inwoners eenvoudig een rit terug naar huis.

Leerlingenvervoer

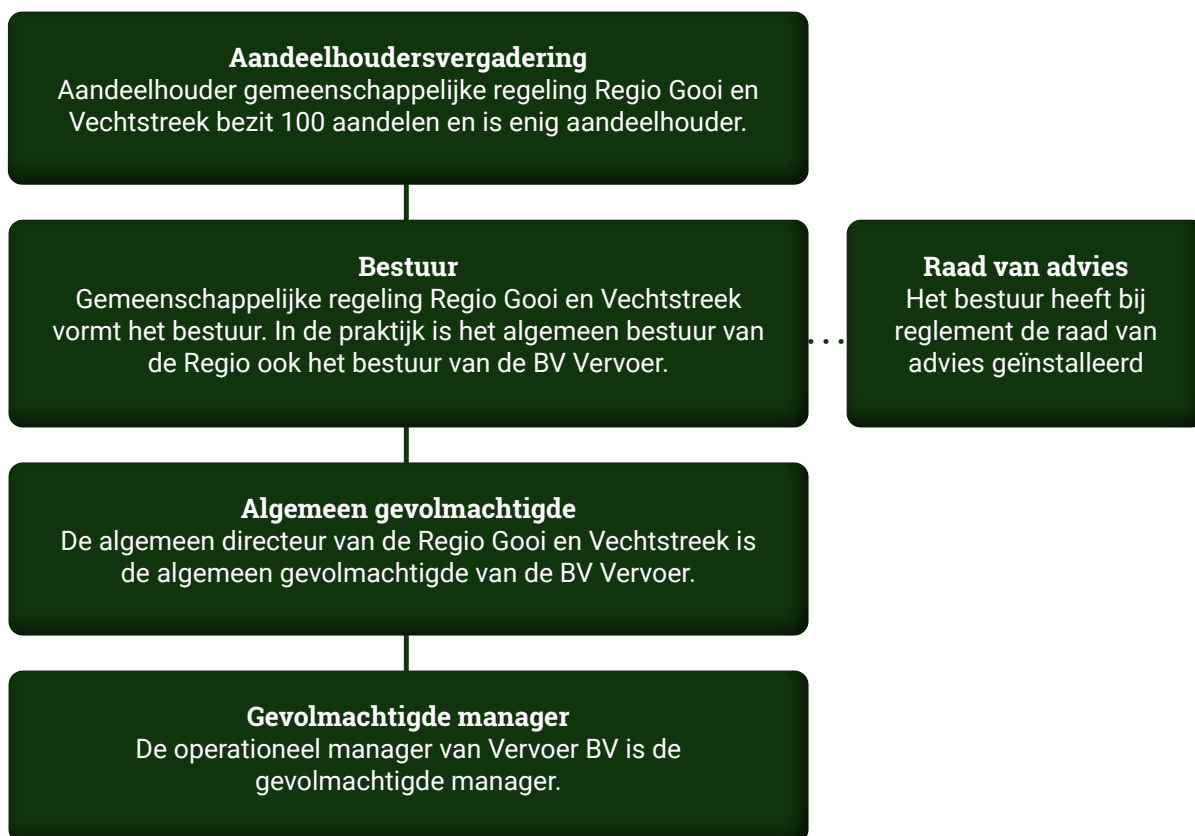
Het leerlingenvervoer is bedoeld om het onderwijs voor alle leerlingen toegankelijk te houden. Kinderen die niet zelf naar school kunnen lopen of fietsen, kunnen er gebruik van maken. Bijvoorbeeld kinderen die door een beperking niet zelfstandig kunnen reizen. Of kinderen die bijzonder onderwijs volgen en daarom naar een school gaan die verder weg is. Voor het schooljaar begint maken ouders en kinderen

kennis met de chauffeur. Dit is direct het moment om met elkaar bijzonderheden en contactgegevens door te nemen. De chauffeur is opgeleid in het vervoeren van kinderen en laat kinderen nooit zonder toezicht achter. Het leerlingenvervoer rijdt dezelfde route op vaste tijden. Mocht dat een keer niet lukken, dan informeert de Vervoer Gooi en Vechtstreek BV ouders daar tijdig over. Kinderen komen maximaal 15 minuten voor aanvang op school aan en worden maximaal 15 minuten na afloop bij school weer opgehaald.

Dagbesteding

In april 2021 is gestart met de pilot doelgroepenvervoer dagbesteding voor de King Arthur Groep (KAG). Zorgorganisaties geven aan dat zij zich willen richten op het bieden van goede zorg en het vervoer van hun dagbestedingscliënten graag uitbesteden aan een vervoersorganisatie. Op basis van deze pilot kunnen gemeenten in brede zin bezien hoe zij het dagbestedingsvervoer voor de langere termijn vormgeven. Het eerste jaar van de pilot laat zien dat uitbreiding van de pilot nodig en gewenst is.

Bestuur



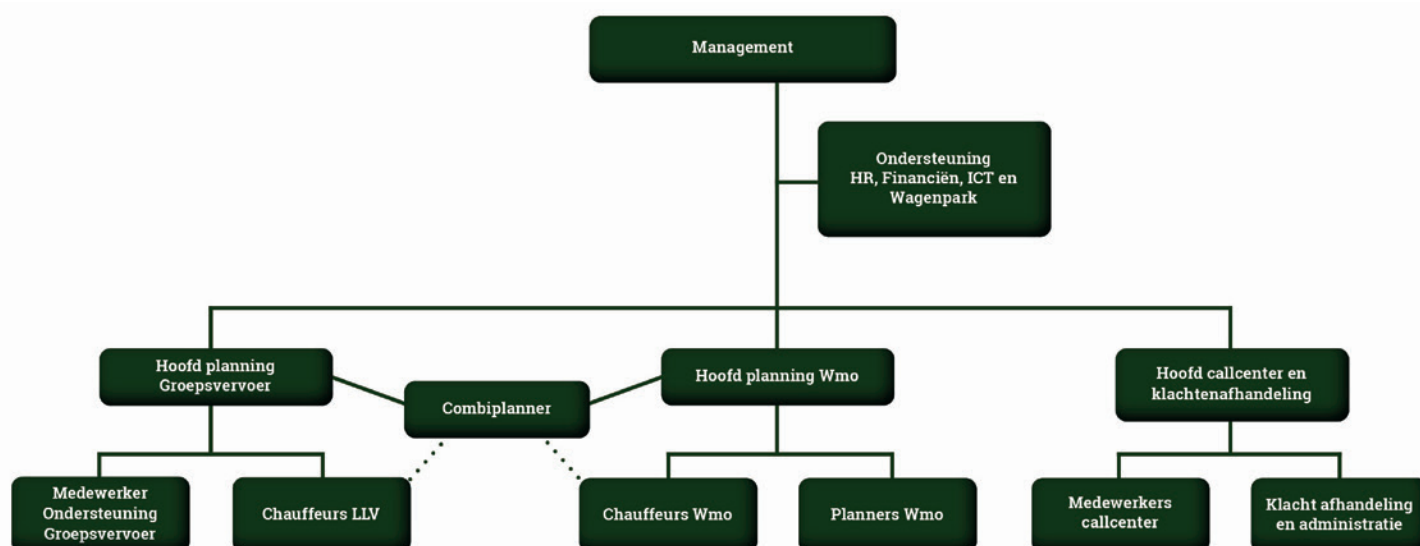
Raad van Advies

Een aantal gemeenten heeft de uitdrukkelijke wens uitgesproken om een Raad van Advies te benoemen. De Raad van Advies gaat op proactieve wijze en met een kritische blik gevraagd en ongevraagd strategisch advies geven. Op 16 december 2021 heeft de Aandeelhoudersvergadering de leden van de Raad benoemd: de heer Aad Veenman voorzitter, mevrouw Elisabeth Post en de heer Edwin Besseling. Zij zijn benoemd voor een periode van twee jaar.

Gezamenlijk bieden zij een goede mix van kennis, kunde en ervaring in de wereld van transport, logistiek en personenvervoer. Gezien de kwaliteit van de leden ziet het Bestuur hun benoeming als een waardevolle toevoeging. Op 1 januari 2022 zijn zij hun werk gestart.

Organisatiestructuur

Met de toename van het aantal medewerkers werd het belangrijk om voor de teams een direct aanspreekpunt te hebben en directe aansturing. Hieraan is invulling gegeven met de benoeming van teammanagers voor de teams Groepsvervoer, Wmo en Klantencontactcenter. Het management wordt uitgevoerd door een manager en een adjunct manager en ondersteunende taken op gebied van onder meer, HR, Financiën, ICT en wagenpark worden uitgevoerd vanuit een stafteam. Met deze aanpassing in de organisatiestructuur is een goede basis gelegd voor de toekomst.



Service Level Agreement

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

De SLA's zijn tot stand gekomen in constructieve samenspraak met de adviesraden sociaal domein, waarbij voorstellen van de adviesraden zoveel als mogelijk zijn opgenomen in de SLA's. De in de SLA's opgenomen prestatie-indicatoren dragen bij aan een goede monitoring van de gemaakte afspraken. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om klanttevredenheid, bereikbaarheid van het klantcontactcentrum, klachten, stiptheid en betrouwbaarheid van het vervoer.

Communicatie

Goede communicatie naar reizigers, direct betrokkenen en andere inwoners is van wezenlijk belang voor de ervaren kwaliteit van dienstverlening. Daar waar nodig verloopt de communicatie op persoonsniveau, bijvoorbeeld per brief of via contact met een medewerker. Daar waar mogelijk wordt gekozen voor brede communicatie bijvoorbeeld via website, folder, social media of advertentie. Vaak wordt een combinatie van deze middelen ingezet, denk bijvoorbeeld aan een instructievideo op www.vervoergv.nl waar ouders van het leerlingenvervoer via een e-mail op zijn geattendeerd.

Uitgangspunt bij de ontwikkeling van – de communicatie zijn onder meer ervaringen van de gebruikers. Zo is de website tot stand gekomen in samenspraak met een gebruikerspanel. Deze voldoet deze aan alle toegankelijkheidseisen en is er de mogelijkheid om de informatie op de site eenvoudig om te zetten naar 108 talen!

Herkenbaarheid

Een goede herkenbaarheid draagt bij aan persoonlijk en betrouwbaar vervoer en aan het gevoel van veiligheid van onze reizigers. Daarom zijn alle chauffeurs van het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer voorzien van bedrijfskleding en hebben ook alle in 2021 geleverde voertuigen een duidelijk herkenbare uitstraling gekregen.

MijnVervoerGV

Vanaf 1 augustus kunnen ouders/verzorgers gebruik maken van het nieuwe online portaal MijnVervoerGV. Via de website of via de App hebben zij altijd inzage in de (rit)gegevens van hun kind en actuele informatie over het vervoer. Ook het doorgeven van absentie doen ouders via MijnvervoerGV. Om gebruikers van het leerlingenvervoer wegwijs te maken in het nieuwe portaal, is een stap-voor-stap instructievideo gemaakt, die te bekijken is via www.mijnvervoergv.nl/leerlingenvervoer.

Bedrijfsschool

De eigen bedrijfsschool biedt daarnaast online mogelijkheden voor alle medewerkers om hun kennis op peil te houden en zichzelf te ontwikkelen (www.vervoergvbedrijfsschool.nl). Een deel daarvan is verplicht, de overige opleidingen zijn vooral informatief van aard. De bedrijfsschool besteedt uiteraard ook aandacht aan goed omgaan met reizigers met een beperking.



Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening

Wmo-vervoer

Na een gedegen voorbereiding is op 1 januari 2021 gestart met de uitvoering van het Wmo-vervoer in zeven van de acht regiogemeenten. Vanaf 1 juli maken ook de inwoners van Laren gebruik van het Wmo-vervoer van Vervoer Gooi en Vechtstreek.

Continuïteit

Om inwoners continuïteit te bieden, is steeds als uitgangspunt gehanteerd dat zij weinig zouden merken van de overgang naar Vervoer Gooi en Vechtstreek. Dat reizigers na 1 januari te maken hadden met voor hen vertrouwde chauffeurs, een callcenter dat zij al kenden en een herkenbaar beeldmerk op de wagens en in de communicatie heeft daar in belangrijke mate aan bijgedragen.

Voor de Wmo-pashouders in Laren vergde de overgang meer gewenning. Zij maakten de afgelopen jaren gebruik van een andere aanbieder dan de overige gemeenten en waren daardoor een andere gang van zaken gewend. Daarom is door Vervoer Gooi en Vechtstreek en de gemeente Laren extra ingezet op heldere communicatie en persoonlijk contact met de reizigers.

Gevolgen coronamaatregelen

De landelijke coronamaatregelen zijn van grote invloed geweest op het Wmo-vervoer. Het advies aan ouderen om hun (sociale) contacten te beperken zorgde voor beduidend minder ritten. Zo lag het percentage tot en met juli nog op 51% van het normale gebruik (2019). Dit was 61% aan het eind van het jaar.

Ook mochten er het grootste deel van het jaar minder Wmo-reizigers worden vervoerd, wat ten koste ging van de optimale inzetbaarheid van chauffeurs en voertuigen. Pas op 25 september verviel deze beperking, waarna die op 1 januari 2022 weer van kracht is geworden.

Aantal actieve pashouders en gereden ritten in 2021

Gemeente	Actieve pashouders	Ritten
Blaricum	232	3.883
Eemnes	126	3.294
Gooise Meren	1.265	30.087
Hilversum	2.265	50.641
Huizen	965	19.995
Laren	251	2.823
Weesp	526	8.948
Wijdmeren	527	11.248
Totaal	6.157	130.919

De toename van het aantal Wmo-ritten in met name de tweede helft van het jaar in combinatie met de coronamaatregelen heeft effect gehad op de punctualiteit. Met de start van het Leerlingenvervoer kon dit opgevangen worden door de chauffeurs Leerlingenvervoer en hun auto extra in te zetten voor het Wmo-vervoer. Ook het wegvallen van de maatregelen in de laatste drie maanden van het jaar droeg bij aan verbetering van de punctualiteit.

Naleving van de coronamaatregelen maakte het werk voor onze chauffeurs en callcentermedewerkers vaak niet eenvoudig. Het begrip en geduld van de reizigers is hierin een grote steun geweest. Anderzijds leidde naleving van de maatregelen ook tot (begrijpelijke) klachten van een deel van de reizigers.

Ondersteuning vaccinatieprogramma

Vanuit de wens om zoveel mogelijk inwoners de kans te bieden om gebruik te maken van de coronavaccinatie, hebben de Regiogemeenten begin 2021 besloten om voor het vervoer van en naar een vaccinatielocatie de reizigersbijdrage voor pashouders te laten vervallen. Dit geldt ook voor de herhalingsvaccinaties en de Boosterprik.

Kilometertarief

In 2021 is de overgang van zonetarief naar kilometertarief voorbereid. De benodigde systeem-aanpassingen en informatievoorziening hierover aan Wmo-pashouders en betrokkenen hebben eind 2021 plaatsgevonden. Met deze overgang biedt Vervoer Gooi en Vechtstreek een eenvoudige, eerlijke en toekomstbestendige manier van factureren voor het Wmo-vervoer, die bovendien aansluit bij de tarifiering in het openbaar vervoer. De tarifiering per kilometer is vanaf 1 januari 2022 van kracht.

Prestatie-indicatoren

De SLA Wmo-vervoer kent een 4-tal prestatie-indicatoren (PI) met vastgestelde jaardoelstellingen.

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

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

Ritfactor: gemiddeld aantal ritten per uur per chauffeur.

No show: percentage van het aantal loosritten.

Klachten: aantal gegronde klachten per 1.000 ritten.

Klanttevredenheid

Daarnaast voorziet de SLA in een peiling van de klanttevredenheid onder pashouders. In 2021 is hier uitvoering aan gegeven via een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast is in 2021 gestart met de voorbereidingen voor de oprichting van een klantenpanel, dat gaat meedenken over behoud en verbetering van de dienstverlening.

Uit het in 2021 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het merendeel van de Wmo-reizigers tevreden is over de dienstverlening. In het kort hieronder de belangrijkste aspecten uit het onderzoek, waarbij 385 respondenten is gevraagd de verschillende aspecten te beoordelen met 'goed', 'voldoende' of 'slecht'. Per aspect worden de acties die Vervoer Gooi en Vechtstreek in

2021 ondernomen heeft beschreven of in 2022 gaat ondernemen om de dienstverlening verder te verbeteren. Ongeveer negentig procent van de respondenten beoordeelt de ritreservering in zijn geheel als 'goed' of 'voldoende'. Met name de manier waarop medewerkers de reiziger te woord staan krijgt veel waardering. Het aantal respondenten dat gebruik maakt van de mogelijkheid om online te reserveren (via vervoergv.nl of via de app) is nog beperkt. Het overgrote deel van hen beoordeelt het online reserveren als goed. Ook waar het gaat om het voertuig, de serviceverlening van de chauffeur en het rijgedrag geeft een grote meerderheid het oordeel 'goed'.

Van de respondenten die wel eens een klacht hebben ingediend, is ruim een kwart niet tevreden over de afhandeling van de klacht. In het laatste kwartaal 2021 is extra geïnvesteerd in capaciteit voor de klachtenafhandeling en een snellere klachtafhandeling. Ook informeert het KCC reizigers nu proactief over ritten die te vroeg of te laat dreigen te komen.

Klachtenrapportage 2021

Op een totaal van 130.919 Wmo-ritten in 2021 zijn 197 klachten ontvangen. De klachtencoördinator oordeelde er 148 gegrond. Het klachtenpercentage bedraagt 0,11% en het aantal klachten per 1.000 ritten, als prestatie-indicator opgenomen in de SLA, bedraagt 1,1. Eerder lag het aantal op 284 en een percentage van 0,13%. Driekwart van alle klachten betreft onvrede over de aankomst-/vertrektijd, de chauffeur of ons callcenter. Veel van de klachten over de chauffeur hebben te maken met de onduidelijkheid over het dragen van het mondkapje in de auto door de reiziger en dan met name het niet of juist wel handhaven van deze maatregel door de chauffeur.

Verbeteracties

Reden	Aantal
Klacht over chauffeur	74
Te laat, te vroeg opgehaald of op bestemming	58
Boekingsfout, telefoonattitude/werkwijze	17
Klacht over voertuig	2
Overig	46
Totaal	197

Naar aanleiding van ontvangen klachten en de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek is een aantal verbeteracties ondernomen. Klachten die een chauffeur of callcenter medewerker betreffen zijn met de betreffende medewerker besproken en opgevolgd.

Om de telefonische uitleg te verbeteren, is het telefoonscript bij het boeken van een rit aangepast.

Ook wordt de telefonisch boeking nu via e-mail met datum en vertrektijd bevestigd. Door gebruik van nieuwe software is meer sturingsdata beschikbaar, wat bijdraagt aan een optimalere bezetting en bereikbaarheid van het callcenter.

Omdat een aantal reizigers de instap van sommige auto's te hoog te vindt, wordt onderzocht welke extra maatregelen dit kunnen oplossen.

Om het online reserveren meer bekendheid te geven en eventuele drempels hierin te verlagen, wordt hiervoor vanaf 2022 extra informatie en ondersteuning ingezet. Het betreft dan onder meer een instructievideo en telefonische ondersteuning.

Leerlingenvervoer

De uitvoering van het leerlingenvervoer is op 1 augustus gestart, bij de aanvang van het schooljaar 2021-2022. De gemeente Weesp heeft er, mede in het licht van de naderende fusie met de gemeente Amsterdam voor gekozen om het leerlingenvervoer op een andere wijze te organiseren.

Waar Vervoer Gooi en Vechtstreek BV voor het Wmo-vervoer gebruik kon maken van de infrastructuur van voormalig Hop Taxi BV, was de voorbereiding van het leerlingenvervoer van een andere orde. Er is dan ook hard gewerkt aan werving van personeel, aanschaf en realisatie van materieel en middelen om gereed te zijn voor de start van het nieuwe schooljaar in augustus.

Zo werd een volledig nieuwe omgeving voor planning en organisatie binnen de ICT-inrichting gerealiseerd en werden meer dan 100 chauffeurs geworven, in dienst genomen, getraind en opgeleid. Voor de ouders/verzorgers werd onder meer een eigen online portaal ontwikkeld en (online) informatievoorziening en instructie voorbereid en uitgevoerd.

Gemeente	Aantal leerlingen	Aantal ritten
Blaricum	24	1.599
Eemnes	42	2.240
Gooise Meren	161	9.517
Hilversum	230	13.938
Huizen	106	6.543
Laren	15	918
Wijdmeren	86	4.770
Totaal	664	77.918



Prestatie-indicatoren

De SLA Leerlingenvervoer kent een 3-tal prestatie-indicatoren (PI) met vastgestelde jaardoelstellingen.

Prestatie-indicatoren	Doel 2021	Realisatie 2021	Doel 2022
Ophaal- en afzetmarges	90%	*	92%
Maximale reistijd	93%	92%	94%
Gegronde klachten	0,25%	0,20%	0,20%

(*) De beschikbare data geeft onvoldoende zicht op de ophaal- en afzettijden.

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

Klanttevredenheid

Daarnaast voorziet de SLA in een peiling van de klanttevredenheid onder gebruikers. Eerste kwartaal 2022 wordt hier uitvoering aan gegeven via een klanttevredenheidsonderzoek. Ook wordt dan gestart de oprichting van een klantenpanel, dat gaat meedenken over behoud en verbetering van de dienstverlening.

Klachtenrapportage leerlingenvervoer

Op een totaal aantal van 77.971 ritten werden 214 klachten ontvangen. De klachtencoördinator oordeelde er 159 gegrond, een percentage van 0,20% ten opzichte van het totale aantal ritten. Eerder lag het aantal op 249 en het percentage op 0,50%. De prestatie-indicator opgenomen in de SLA bedraagt 0,25%. Verreweg de meeste klachten betreffen het te laat of te vroeg ophalen van een leerling.

Gemeente	Te laat of te vroeg opgehaald op bestemming	Klacht over chauffeur	Overig
Blaricum	8	6	4
Eemnes	12	-	3
Gooise Meren	17	3	10
Hilversum	51	12	12
Huizen	26	6	15
Laren	2	-	2
Wijdmeren	18	7	-
Totaal	134	34	46

Verbeteracties

Op de klachten over de uitvoering van het leerlingenvervoer is een aantal acties ondernomen. Door opleiding van de medewerkers van het klantcontactcenter (KCC) Wmo kunnen zij nu de eerste lijn vragen van het leerlingenvervoer beantwoorden. Ook ondersteunt het KCC het leerlingenvervoer nu bij het informeren van ouders over chauffeurswijzigingen (veelal corona gerelateerd) en ontvangen ouders via e-mail extra informatie over wijzigingen.

De bereikbaarheid is verbeterd door ingebruikname van nieuwe software, waardoor het mogelijk is om telefoonverkeer nu via het dashboard KCC te monitoren. Daarnaast is er extra capaciteit vrijgemaakt voor het sneller afhandelen van de klachten, wat repeterende klachten kan voorkomen.

Structuur en houvast

Voorbereidend op de start van het schooljaar voerden de chauffeurs kennismakingsgesprekken met de ouders/verzorgers en de kinderen. Zowel de kinderen als hun ouders/verzorgers zijn gebaat bij structuur en zekerheid. Daarom is het uitgangspunt dat ieder kind een vaste chauffeur heeft, altijd met dezelfde kinderen reist en een vaste route rijdt. Dat de ouders/verzorgers gedurende het jaar een vast aanspreekpunt hebben (Anita van der Vegte, hoofd Planning) voor vragen en opmerkingen over het leerlingenvervoer blijkt ook van toegevoegde waarde. Helaas zorgde ziekte en quarantaine door corona ervoor dat vaste chauffeurs niet altijd beschikbaar waren. In die gevallen zijn ouders daar zoveel als mogelijk over geïnformeerd.

Scholen en consulenten leerlingenvervoer

De scholen en consulenten leerlingenvervoer van de gemeenten vormen een belangrijke schakel in het leerlingenvervoer. Investeren in goed contact met deze partners was dan ook een belangrijk onderdeel van de voorbereiding en uitvoering van het leerlingenvervoer. Zowel de scholen als de consulenten kunnen via persoonlijk contact rechtstreeks inhoudelijk schakelen met Anita van der Vegte, hoofd Planning van het leerlingenvervoer. Daarnaast vindt periodiek overleg plaats met de consulenten.

Coronamaatregelen

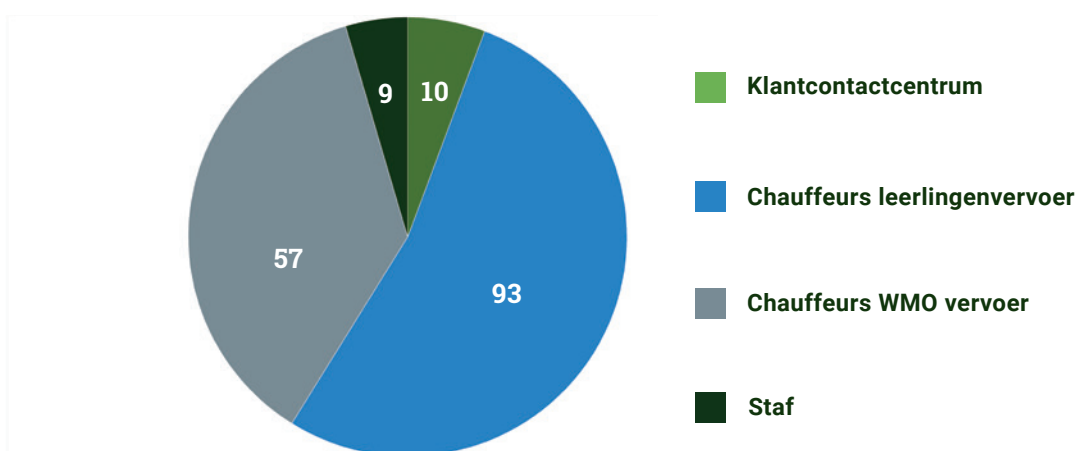
In tegenstelling tot het Wmo-vervoer hebben de geldende coronamaatregelen een zeer beperkte invloed gehad op het leerlingenvervoer. De mondkapjesplicht gold alleen voor kinderen vanaf 10 jaar en een beperking van het aantal zitplaatsen is in het leerlingenvervoer niet van toepassing geweest. Wel was er als gevolg van besmetting of quarantaineplicht meer dan gebruikelijk sprake van last minute uitval van chauffeurs. Dat vergde de nodige flexibiliteit in het plannen van ritten en chauffeurs. Anderzijds droegen de chauffeurs uit het leerlingenvervoer bij aan de continuïteit van het Wmo-vervoer door het werken van extra diensten en deden Wmo-chauffeurs dit voor het Leerlingenvervoer.

Goed en inclusief werkgeverschap

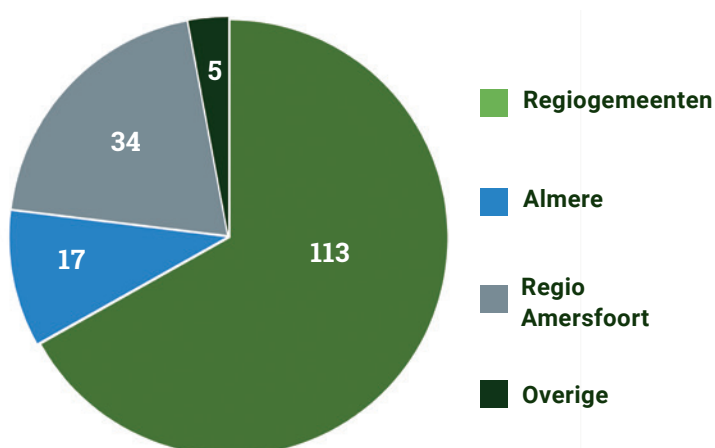
Investeren in goede en vaste medewerkers

Eind 2021 telt Vervoer Gooi en Vechtstreek 169 medewerkers. Verreweg de meesten van hen zijn chauffeur Leerlingenvervoer. Op deze functie zijn 93 mensen aangenomen, waarvan er 35 de functie combineren met het Wmo-vervoer. Op die manier kan Vervoer Gooi en Vechtstreek hen meer uren en een volwaardiger baan bieden. Daarnaast worden nieuwe chauffeurs niet in de laagste loontrede ingezet gezien het verantwoordelijke werk wat chauffeur doelgroepenvervoer inhoudt. Omdat nog niet alle vacatures zijn ingevuld, wordt voor een deel van de chauffeursdiensten nu nog extern personeel ingehuurd en uitbesteed.

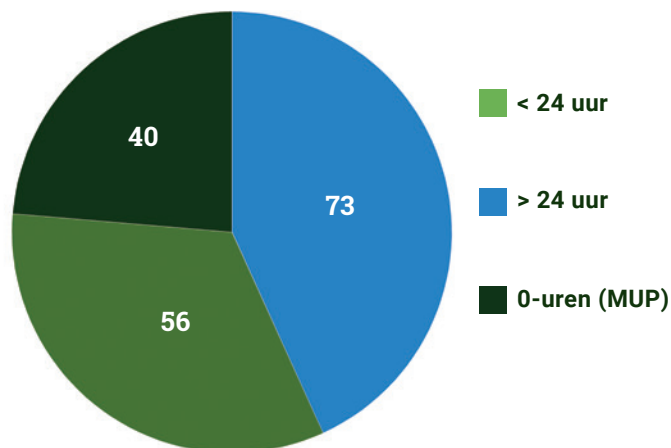
Aantal medewerkers per afdeling



Woonplaats



Soort dienstverband



Persoonlijk en betrouwbaar ook voor medewerkers

Door een goed contact met elke medewerker - van chauffeur tot callcenter, van planning tot administratie - maken we ook intern **Persoonlijk & Betrouwbaar** waar.

Tekort aan chauffeurs leerlingenvervoer

Om het vaste chauffeursteam compleet te maken, worden hebben we diverse wervingsmiddelen en -kanalen ingezet, onder andere in samenwerking met het regionale Werkgeversservicepunt en de gemeentelijke uitvoeringsdiensten. Via hen bereiken we ook inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Ook wordt de mogelijkheid van stapelbanen onderzocht. In de uren tussen de heen- en terugrit naar school (09.00 – 13.00 uur) wordt dan een combinatie mogelijk gemaakt met uren in bijvoorbeeld, ouderenzorg, thuiszorg, schoonmaak, groenonderhoud, productie en logistiek werkzaamheden. Eind 2021 waren er nog 25 chauffeursvacatures.

Opleiding/scholing

Regelmatig start een nieuwe groep chauffeurs met de opleiding voor de taxipas. Een eigen instructeur van Vervoer Gooi en Vechtstreek verzorgt de theorie- en praktijklessen en bereidt hen voor op het examen. Dankzij die mogelijkheid kunnen ook medewerkers zonder chauffeurservaring aan de slag. Zij mogen met een tijdelijke chauffeurspas al snel de weg op. In 2021 hebben we 18 chauffeurs opgeleid.

De eigen bedrijfsschool biedt daarnaast online mogelijkheden voor alle medewerkers om hun kennis op peil te houden en zichzelf te ontwikkelen (www.vervoergvbedrijfsschool.nl). Een deel daarvan is verplicht, de overige opleidingen zijn vooral informatief van aard. De bedrijfsschool besteedt uiteraard ook aandacht aan goed omgaan met reizigers met een beperking. Vast onderdeel van de selectieprocedure voor nieuw personeel is het doen van een rijvaardigheidstest.





Duurzaam en uitstootvrij vervoer

Aanschaf wagenpark

Voor het Wmo-en Leerlingenvervoer is een nieuw wagenpark aangeschaft, waarmee kon worden voldaan aan de wens van gemeenten om duurzaam te rijden. Van de 140 auto's is 78% elektrisch. Voor het leerlingenvervoer worden met name de Opel Vivaro E en de Hyundai Kona als elektrische voertuigen ingezet voor het Wmo vervoer de Kia Niro's. Voor de rolstoelvoertuigen zoals de Volkswagen Crafter en de Opel Combo is de elektrische variant vanwege de geringe actieradius nog geen optie en is er voor de diesel, ADBLue gekozen.

Om ook in verbruik duurzaam te kunnen zijn, krijgen chauffeurs bij hun nieuwe auto uitleg over efficiënt elektrisch rijden. Alle voertuigen zijn bovendien voorzien van een boordcomputer. Die geeft de chauffeurs de mogelijkheid om real time ritinformatie uit te wisselen met de afdeling Planning, wat bijdraagt aan een efficiënte ritplanning. Dat beperkt het aantal 'loze' kilometers aanzienlijk.

Laadplein

Een omvangrijk elektrisch wagenpark vraagt om een goede laadinfrastructuur. Voorafgaand aan de levering van de eerste elektrische voertuigen zijn in maart 2021 op het terrein van Vervoer Gooi en Vechtstreek in Baarn 25 laadpunten opgeleverd. Om voldoende laadvermogen te creëren is ook de energievoorziening aangepast.

Publieke laadinfrastructuur

De chauffeurs Leerlingenvervoer maken voor het laden van het voertuig gebruik van de publieke laadpalen in de buurt van hun woonadres.

Groene stroom

De groene stroom voor de laadpunten en het gebouw in Baarn worden ingekocht via het gemeentelijk energielokaal in de Regio Gooi en Vechtstreek.

Financieel gezond vervoer

Het jaar 2021 was voor Vervoer Gooi en Vechtstreek een overgangs- en implementatiejaar. In dit eerste jaar van haar bestaan was het dan ook noodzakelijk om naast het reguliere vervoer ook tal van (implementatie)projecten uit te voeren. Denk bijvoorbeeld aan de overgang naar 1 ICT-systeem voor voorheen gescheiden uitgevoerde vormen van vervoer, het facturatieproces, de werving van personeel, de voorbereiding van een kilometertarief, investeringen in klanttevredenheid en herhaaldelijk aanpassing van de coronamaatregelen. Het mag een prestatie van formaat genoemd worden dat ondanks deze extra activiteiten de door de gemeenten vastgestelde begroting slechts minimaal is overschreden.

Financieel resultaat

Verlies en Winst Vervoer BV		2021
Baten		
Bijdrage WMO		3.304.245
Bijdrage LLV		1.261.005
Bijdrage Dagbesteding		36.190
Reizigersbijdrage		28.1485
Bijdrage overig		97.492
Totaal baten		4.980.417
Lasten		
Personeelskosten		3.749.664
Kapitaallasten		332.547
Vervoermiddelen		541.314
Materiele kosten		365.358
Totaal lasten		4.988.883
Bedrijfsresultaat		-8.466

Vanaf de start hebben de coronamaatregelen negatieve invloed gehad op het aantal Wmo-ritten en de efficiëntie van het Wmo-vervoer. De financiële impact daarvan is dankzij de continuïteitsbijdrage en de meerkostenregeling van het Rijk beperkt gebleven. Het omzetverlies in 2021 is gemiddeld 42% geweest. 70% van de niet gereden ritten is gecompenseerd door gemeenten. Daarnaast heeft de reizigersbeperking in de auto geleid tot minder schaalvoordeel; combineren van ritten was niet of ten dele mogelijk.

Voor het leerlingenvervoer was inclusief Weesp een gemeentelijke bijdrage van € 1.355.619 begroot. Gebaseerd op 668 leerlingen. De gemeentelijke bijdrage gecorrigeerd met Weesp geeft een iets hoger resultaat te zien. Dit is te verklaren omdat eind 2021 er meer leerlingen (664) in het vervoer zaten. De structurele kosten zijn als gevolg van de coronamaatregelen slechts licht gedaald. Vervoer Gooi en Vechtstreek BV sluit 2021 af met een resultaat van € -8.466,-.

Elektrificeren wagenpark

Het elektrificeren van het wagenpark heeft een positief effect gehad op de kosten. De kosten per kilometer van de elektrische voertuigen ten opzichte van de dieselveertuigen ligt beduidend lager.

Rit afrekenen via incasso

Wmo-reizigers kunnen hun eigen bijdrage uitsluitend afrekenen via automatische incasso. Eens per maand wordt achteraf de reizigersbijdrage voor de gereden ritten afgeschreven. Het facturatieproces is hiermee volledig gedigitaliseerd en chauffeurs hoeven geen betalingshandelingen te doen. Alle ruim 10.000 pashouders zijn bij de overgang gevraagd om een nieuwe incasso-machtiging af te geven.





Vervoer

Gooi en Vechtstreek

Colofon

Dit is een uitgave van Vervoer Regio Gooi en Vechtstreek met een uitgebreide terugblik op het jaar 2021. Het jaarverslag is opgebouwd rond de vier pijlers van de bedrijfsvoering;

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

Fotografie

Inge Jansen

Design en realisatie

Chantal van Erven

Contact

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

persoonlijk & betrouwbaar