



Datum **10 november 2022**
Kenmerk **22.0004956**
Inlichtingen **I.Meuwese**
Telefoon **(06) 22737526**
Onderwerp **Update Vervoer Gooi en Vechtstreek**

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

Geachte raadsleden,

In deze brief neem ik u in vogelvlucht mee in de actuele ontwikkelingen bij Vervoer Gooi en Vechtstreek. Dat doe ik langs de 4 pijlers uit de businesscase: toegankelijk en betrouwbaar vervoer, goed en inclusief werkgeverschap, duurzaam vervoer en financieel gezond vervoer.

Om ook voor nieuwe raadsleden één en ander in perspectief te plaatsen, geef ik graag eerst een korte toelichting. Vervoer Gooi en Vechtstreek is de eerste gemeentelijke organisatie in Nederland die zelf het vervoer organiseert én uitvoert voor inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen reizen. Onze BV is opgericht door de acht regiogemeenten en heeft tot doel het bijzonder vervoer efficiënter, duurzamer en weer persoonlijk te maken. Op 1 januari 2021 zijn we gestart met Wmo-vervoer en sinds 1 augustus van dat jaar voeren we ook het leerlingenvervoer uit. Twee keer per jaar informeren we de gemeenteraden over de voortgang.

Toegankelijk en betrouwbaar Vervoer **Leerlingenvervoer**

Op landelijke schaal is er bij ouders, gemeenten en scholen veel onvrede over het leerlingenvervoer. Gelukkig kunnen wij anders melden.

In februari hebben 171 ouders/verzorgers (1 op 4 leerlingen) meegedaan aan het eerste Klanttevredenheidsonderzoek (kto) leerlingenvervoer. In het onderzoek zijn de telefonische bereikbaarheid en klantvriendelijkheid, de communicatie, de app MijnVervoerGV, de voertuigen, de chauffeurs en de klachtenafhandeling beoordeeld. In het onderzoek geven de ouders/verzorgers Vervoer Gooi en Vechtstreek gemiddeld een 7,8. Een cijfer dat tevreden stemt, mede omdat het kto is uitgevoerd in een periode waarin we volop met corona te maken hadden.



In juli zijn we gestart met een klantenpanel dat twee keer per jaar actief meedenkt over het Leerlingenvervoer. Omdat we input vanuit de scholen ook belangrijk vinden, zijn zij ook uitgenodigd deel te nemen. Op dit moment bestaat het panel uit elf ouders/verzorgers en een vertegenwoordiger vanuit een van de scholen. Zij zijn overwegend positief over onze dienstverlening. Het panel geeft onder meer aan veel

Vervoer Gooi en Vechtstreek B.V.

Postbus 448, 3740 AK Baarn | Oud Eemnesserweg 5G, 3741 MP Baarn | T: (088) 829 44 44 | info@vervoergv.nl
KvK 80180817 | IBAN NL27 BNGH 0285 1820 99 | BTW NL 8615.79.410.B01

Persoonlijk & betrouwbaar

belang te hechten aan het contact met de chauffeur van hun kind en tijdige informatie bij onverwachte uitval van de vaste chauffeur. Dit heeft dan ook onze blijvende aandacht.

In de SLA voor het leerlingenvervoer zijn ook prestatie-indicatoren opgenomen. De maximale reistijd ligt nog onder de doelstelling en heeft onze aandacht, het aantal klachten ligt laag en ruim beneden de norm.

Prestatie-Indicatoren	Doel	Q1 - Q3 Realisatie
Leerlingenvervoer	2022	2022
Ophaal- en afzetmarges	92%	*
Maximale reistijd	94%	91,5%
Gegronde klachten	0,20%	0,09%

(*) De data om de ophaal- en afzetmarges vast te stellen zijn niet bruikbaar voor het vaststellen van de hiervoor opgenomen prestatie-indicator. De prioriteit van de chauffeur op het moment dat hij/zij op school aankomt ligt bij het laten uitstappen/begeleiden van de leerlingen naar de overdracht. Op het moment dat hij terug in de auto komt meldt hij/zij de ritten af. De leerlingen zijn dan wel op tijd op school, maar worden buiten de schooltijd afgemeld.

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.

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

We informeren ouders/verzorgers regelmatig via een digitale nieuwsbrief. Bij meer dringende zaken zoeken we contact via e-mail en eventueel telefonisch. Dit wordt gewaardeerd, bijvoorbeeld toen er bij de start van het nieuwe schooljaar een probleem ontstond met de app MijnVervoerGV, waardoor actuele informatie over aankomst-vertrektijd niet zichtbaar was.

Ook met de consulenten Leerlingenvervoer van de gemeenten hebben we goed contact. Naast direct contact over specifieke leerlingen voeren we met hen periodiek overleg. Zo kunnen wij en zij snel reageren op actuele zaken.

We zien ook het nieuwe schooljaar 2022-2023 het aantal leerlingen toenemen.

Gemeenten	Aantal leerlingen 2021	Aantal leerlingen okt-22
Gemeente Blaricum	24	28
Gemeente Eemnes	42	37
Gemeente Gooise Meren	161	169
Gemeente Hilversum	230	236
Gemeente Huizen	106	102
Gemeente Laren	15	17
Gemeente Wijdmeren	86	96
totaal	664	678

Inmiddels is het aantal chauffeurs op peil en zijn er geen vacatures meer. Om uitbreiding van het aantal te vervoeren leerlingen op te vangen, werken we dit schooljaar met een flexibele schil van een drietal lokale onderaannemers, die goede dienstverlening leveren conform onze voorwaarden. Zij verzorgen op dit moment elf van de meer dan honderd dagelijkse schoolroutes. Uitgangspunt is en blijft dat leerlingen een 'eigen' chauffeur hebben, waar zij zich vertrouwd mee voelen.

Punt van zorg blijft de uitval van chauffeurs als gevolg van corona. Waar een kantoorwerker bij klachten thuis kan werken, moet een chauffeur zich ziekmelden. Dat zorgt voor relatief veel ziekmeldingen en druk op de organisatie. Om dit op te kunnen vangen, zetten we de komende tijd in op het werven van oproepchauffeurs.

Wmo-vervoer

In onze met de Regio Gooi en Vechtstreek afgesloten Service level Agreement (SLA) is een aantal prestatie-indicatoren benoemd. De praktijk laat zien dat Vervoer Gooi en Vechtstreek in haar tweede bestaansjaar op de kwalitatieve indicatoren goed presteert. Onze punctualiteit is gestegen naar 92,8% en het aantal klachten bedraagt nu 1,1 op 1000 ritten. De ritfactor ligt onder de doelstelling, dit is voornamelijk het gevolg van de coronamaatregelen in het eerste kwartaal en de lagere vervoersvraag, waardoor het combineren van ritten beperkter mogelijk is.



Prestatie-Indicatoren	Doel	Q1 - Q3 Realisatie
WMO	2022	2022
Punctualiteit	91,0%	92,80%
Ritfactor	2,00	1,73
No Show	2,0%	2,10%
Klachten	0,40%	0,11%

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

Ritfactor: gemiddeld aantal ritten per uur per chauffeur

No Show: percentage van het aantal loosritten, wanneer de chauffeur en de klant elkaar mislopen

Klachten: percentage van de uitgevoerde ritten met een gegronde klacht

We zien dat de vervoersvraag achter blijft ten opzichte van 2019 (het jaar waarop de businesscase is gebaseerd). In 2021 en begin 2022 zorgden de coronamaatregelen voor een sterke afname in het aantal ritten en passagiers. Ondanks het vervallen van de maatregelen, maken reizigers ook nu nog minder gebruik van het Wmo-vervoer. Mogelijk hebben reizigers als gevolg van de coronamaatregelen andere vervoersoplossingen gevonden, waar zij blijvend gebruik van maken. In het vierde kwartaal komt de vervoersvraag naar verwachting uit op maximaal 77% ten opzichte van 2019. Dat geeft over heel 2022 een gemiddelde van 71%.

Een belangrijke verandering dit jaar is de overgang van zonetarief naar kilometertarief op 1 januari. Daarmee is het tariefsysteem eerlijker en transparanter geworden. Intern een operatie van formaat, maar voor de reizigers verliep de aanpassing geruisloos. De kosten per rit zijn voor verreweg de meeste reizigers ongeveer gelijk gebleven en voorafgaand aan de verandering zijn onze reizigers uitgebreid geïnformeerd over het nieuwe tariefsysteem.

Sinds maart krijgen bereikbaarheid en snelle klachtenafhandeling extra aandacht. Binnen het team Klantenservice zorgt een andere inzet en aansturing van medewerkers en aanpassing van systemen voor

een efficiëntere bezetting en meer kennis. Daarnaast is er nu een centraal telefoonnummer (lokaal tarief), waar onze reizigers terecht kunnen met al hun vragen of zorgen aangaande het vervoer. Dankzij meer focus op klachtafhandeling worden ontvangen klachten nu binnen 48 opgepakt en afgehandeld.

Via een klantenpanel Wmo-vervoer denken dertien reizigers sinds mei twee keer per jaar actief mee over onze dienstverlening. Het panel is erg tevreden over onder andere bereikbaarheid, servicegerichte chauffeurs, persoonlijke klachtenafhandeling en communicatie. Verbeterpunten pakken we waar mogelijk direct op en daar waar meer tijd nodig is, koppelen we dit terug aan het panel. Sinds maart informeren we alle Wmo-reizigers ook regelmatig via een digitale nieuwsbrief.

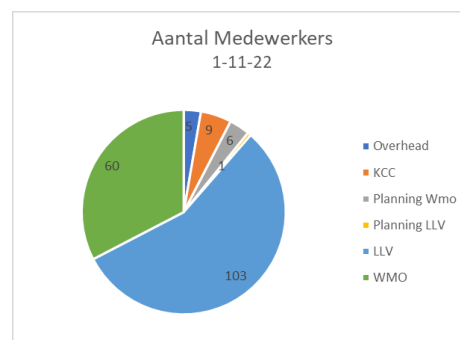
Als gevolg van de fusie tussen gemeenten Weesp en Amsterdam maken Wmo-reizigers uit Weesp sinds augustus geen gebruik meer van Vervoer Gooi & Vechtstreek. De betreffende reizigers hebben we hierover vooraf een aantal maal geïnformeerd, in goede samenwerking met Weesp en Amsterdam.

Goed en inclusief werkgeverschap

Met bijvoorbeeld vaste contracten, persoonlijke aandacht, interne en online opleidingen en een ten opzichte van de landelijke cao een iets ruimhartiger beleid voor ziekteverzuim en een tijdelijke reiskostenvergoeding geven we invulling aan goed werkgeverschap. Dat werpt zijn vruchten af, want in een landelijke grote arbeidskrachte hebben wij de personele capaciteit op orde. Medewerkers geven aan zich gewaardeerd, gezien en gehoord te voelen.

Op 1 november 2022 hebben we 184 medewerkers in dienst, zij vervullen 106,48 fte. Onder hen 60 Wmo-chauffeurs en 103 chauffeurs Leerlingenvervoer.

De komende tijd zetten we verder in op aandacht voor de medewerker. Concreet doen we dat door oprichting van een OR, het bieden van een Budgetcoach bij financiële stress en praktische hulp bij het voorkomen van verzuim. Met deelname aan het programma Sterk aan het Stuur kunnen medewerkers actief aan de slag met loopbaan, gezondheid, financiën en persoonlijke ontwikkeling.



Duurzaam en uitstootvrij vervoer

Met 83% aan elektrische voertuigen zijn we met rasse schreden onderweg naar Zero Emission voor ons wagenpark. Dit betekent een kostenbesparing van 45% ten opzichte van fossiele brandstoffen. Alleen de rolstoelbussen rijden nog op fossiele brandstof. De in de markt verkrijgbare elektrische rolstoelvoertuigen hebben op dit moment nog een te lage actieradius, maar deze ontwikkeling staat niet stil. We verwachten op termijn ook onze 'fossiele' rolstoelbussen te kunnen vervangen door elektrische.

Financieel gezond vervoer

In de bestuursrapportage van de Regio heeft u kunnen lezen dat de huidige uitvoering van Vervoer Gooi en Vechtstreek weliswaar binnen de financiële kaders van de regiobegroting blijft (voorschot gemeenten), maar er binnen de BV een tekort op de exploitatie wordt verwacht.

Voor het Wmo-vervoer ligt de oorzaak hiervan in een lagere vervoersvraag en daarmee lagere inkomsten, bij stijgende vaste kosten. In zijn algemeenheid geldt dat de vaste kosten voor huisvesting, energie en ICT door

inflatie hoger uitkomen dan begroot. De lagere vervoersvraag werd in 2021 nog gecompenseerd door de continuïteitsbijdrage.

Voor het leerlingenvervoer geldt dat de inkomsten nagenoeg op het niveau liggen van de begroting, maar dat het gemiddeld aantal kilometers per leerling lager ligt dan begroot. Dit wordt mede veroorzaakt door het vertrek van Weesp (75 leerlingen) en een groei in het aantal leerlingen met een kortere afstand tot de scholen en de verdeling binnen het type van vervoer (bijv. rolstoel).

We verwachten het tekort in de BV niet alleen te kunnen wegnemen door middel van kostenreductie en omzetverhoging door andere vervoersstromen te bedienen. Het vervoer is als gevolg van de inflatie, de toegenomen congestie op de weg en hogere personele lasten duurder geworden t.o.v. de huidige tarieven. Ook is het lange termijn effect van COVID nog niet volledig inzichtelijk. Voor de gemeenten betekent het dat we in 2022 binnen de regiobegroting blijven. Voor 2023 wordt aan een voorstel gewerkt om de exploitatie en de bevoorschotting door gemeenten aan de Regio op elkaar te laten aansluiten.

Vragen over Vervoer Gooi en Vechtstreek?

Heeft u na het lezen van deze informatiebrief vragen, dan kunt u contact opnemen met Igor Meuwese, bereikbaar op (06) 22737526 of i.meuwese@regioqv.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,



A.H.J.J. Luijten
Portefeuillehouder Ruimte & Mobiliteit