



Vervoer
Gooi en Vechtstreek

Jaarverslag 2023



Persoonlijk & betrouwbaar
voor inwoners, met gemeenten

Feiten en cijfers in het kort	4
Vervoer Gooi en Vechtstreek BV	5
Visie en doelstellingen	5
Diensten	6
Bestuur	6
Raad van advies	7
Organisatiestructuur	7
Medezeggenschap	7
Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening	8
Wmo-vervoer in 2023	8
Leerlingenvervoer in 2023	11
Dagbesteding in 2023	12
Strategie en meerjarenbeleid dienstbeleid	12
Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening in 2024	14
Goed en inclusief werkgeverschap	16
Investeren in goede en vaste medewerkers	16
Strategie en meerjarenpersoneelsbeleid	19
Goed en inclusief werkgeverschap in 2024	20
Duurzaam en uitstootvrij vervoer	21
Strategie en meerjarenbeleid	21
Duurzaam en uitstootvrij vervoer in 2024	22
Financieel gezond vervoer	23

Leeswijzer

Het Jaarverslag 2023 is opgebouwd rond de vier pijlers van de bedrijfsvoering van Vervoer Gooi en Vechtstreek en bevat daarnaast als onderdeel van de vierde pijler de Jaarrekening. Binnen iedere pijler komen aan bod een terugblik op 2023, het meerjarenbeleid binnen de betreffende pijler en een vooruitblik naar ontwikkelingen en acties in 2024.

De beschrijving van de pijler Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening is bovendien verdeeld in specifieke informatie rond Wmo-vervoer, Leerlingenvervoer en Dagbestedingsvervoer. Binnen de overige drie pijlers is deze uitsplitsing veelal niet van toepassing en daarom in dit jaarverslag ook niet gemaakt.

Voorwoord

Kunt u zich uw eerste schooldag nog herinneren, of de eerste schooldag van uw kind? De spanning van een nieuwe plek, zoveel kinderen samen met allemaal hun eigen gewoonten en behoeften, daar je eigen draai in zien te vinden. Voor kinderen in het speciaal onderwijs die gebruikmaken van leerlingenvervoer is zo'n dag extra spannend, zij hebben vaak meer structuur en vertrouwen nodig dan andere kinderen.

Daarom blijft het voor mij bijzonder om te zien hoe nagenoeg geruisloos de start van zo'n nieuw schooljaar kan verlopen. Geen vanzelfsprekendheid, want ieder jaar zijn er kinderen die voor het eerst gebruik maken van het leerlingenvervoer, kinderen die een andere chauffeur krijgen én chauffeurs die hun eerste ritten rijden. Daarom bij deze: chapeau voor deze kinderen en hun chauffeurs.

Ook in het Wmo-vervoer zie ik mooie ontwikkelingen. Na corona weten inwoners het Wmo-vervoer bijna als vanouds weer te vinden en ondanks een stevige groei in het aantal ritten blijft de tevredenheid groot. Met ruim 180.000 ritten naar vrienden, familie, verenigingen, ziekenhuizen, winkels en andere bestemmingen konden onze Wmo-pashouders ook afgelopen jaar blijven meedoen in de maatschappij.

De betrokkenheid van de medewerkers bij onze reizigers speelt daarbij een grote rol. Zij maken iedere dag persoonlijk en betrouwbaar vervoer mogelijk, met hoge waarderingcijfers van onze reizigers. Als regionaal werkgever blijven wij investeren in ons personeel. Dat zit niet alleen in de professionaliteit en in vaste contracten, maar ook in de kleine dingen. Openstaan voor vragen, meedenken, ook als het iemand even wat minder gaat. Het is mooi dat tegelijkertijd inwoners die moeilijker aan een baan komen, weer betekenisvol aan de slag kunnen.

Het afgelopen jaar liet natuurlijk ook uitdagingen zien. De belangrijkste was van financiële aard, want we begonnen 2023 met een aanzienlijk verschil tussen de bevoorschotting door de gemeenten en de werkelijke kosten en baten. Een ontwikkeling die weliswaar in het hele land zichtbaar was, maar die we regionaal moesten oplossen. Met een nieuwe tariefstructuur en tarifiering is de bevoorschotting beter aangesloten op de werkelijkheid. Daarnaast hebben we gezien dat onze reizigers de weg terugvonden naar ons Wmo-vervoer. Financieel is ons bedrijf daarmee nu weer op orde.



Met het bovenstaande en alles waarover u in dit jaarverslag kunt lezen, hebben we één gezamenlijk doel: inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen reizen, zeven dagen per week persoonlijke en betrouwbare ondersteuning te bieden bij het reizen en zo hun mobiliteit te vergroten. Hier draag ik graag aan bij, voor inwoners, met gemeenten.

Namens het algemeen bestuur Regio Gooi en Vechtstreek

Hugo Bellaart

Bestuurlijk trekker Vervoer Gooi en Vechtstreek

Feiten en cijfers in het kort

(Peildatum 31 december 2023, tenzij anders vermeld)

Reizigers en ritten	Aantal
Aantal actieve pashouders Wmo-vervoer	5.794
Aantal leerlingen in het vervoer schooljaar 2023	839
Aantal leerlingen in het vervoer op 31 december 2023	664
Aantal ritten Wmo-vervoer	180.748
Klantwaardering Wmo	8,1
Aantal ritten leerlingenvervoer	213.110
Klantwaardering Leerlingenvervoer	8,0

Medewerkers	Aantal
Chauffeurs Leerlingenvervoer	101
<i>Waarvan combichauffeur</i>	43
Chauffeurs Wmo-vervoer	69
Klant Contact Centrum	10
Planning en staf	15
Totaal medewerkers (fte)	195
<i>Totaal fte</i>	<i>113,5</i>

Voertuigen	Aantal
Personenauto's 100% Elektrisch	38
Personenbusjes 100% elektrisch	78
Rolstoelvoertuigen	25
Totaal	141

Duurzaamheid	Aantal
Percentage elektrisch t.o.v. volledig wagenpark	82%
Besparing CO ₂ uitstoot (ton)	442.069

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is in 2020 opgericht door de regiogemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdmeren. Hiermee investeren de gemeenten sinds 1 januari 2021 zelf in personeel, materieel en dienstverlening op het gebied van maatschappelijk vervoer. Dat is uniek in Nederland.

Aanleiding voor het oprichten van dit eigen vervoersbedrijf was de constatering dat de gebruikelijke aanbesteding van Wmo- en leerlingenvervoer veelal leidt tot negatieve effecten voor reizigers en het uitvoerend personeel. De aanpak vanuit een eigen uitvoeringsorganisatie moet het doelgroepenvervoer efficiënter, duurzamer en weer persoonlijk maken.

Vervoer Gooi en Vechtstreek BV is ondergebracht in het gemeentelijk samenwerkingsverband Regio Gooi en Vechtstreek. In 2022 is de gemeente Weesp gefuseerd met de gemeente Amsterdam en sindsdien geen onderdeel meer van de Regio Gooi en Vechtstreek.

Visie en doelstellingen

Inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen reizen zeven dagen per week persoonlijke en betrouwbare ondersteuning bij het reizen bieden en zo hun mobiliteit vergroten, dat is de visie van Vervoer Gooi en Vechtstreek.

Hieraan geven we gestalte door voortdurend te werken vanuit vier pijlers:

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



Diensten

Wmo-vervoer

Het Wmo-vervoer rijdt zeven dagen per week van 06.00 tot 00.00 uur. Inwoners kunnen online, via een app of telefonisch hun rit reserveren. Een gediplomeerd chauffeur haalt de reizigers op de afgesproken plek op en biedt indien nodig begeleiding van de (voor)deur naar de auto en hulp bij het instappen. Uitgangspunt is dat meerdere Wmo-reizigers een auto delen en dat zij worden opgehaald tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken tijd. Desgewenst ontvangen reizigers een telefoontje als de taxi in de buurt is. De kleine bijdrage die inwoners voor het Wmo-vervoer betalen, wordt bepaald op basis van de kortste route.

Leerlingenvervoer

Om het onderwijs voor alle leerlingen toegankelijk te houden, kunnen kinderen die niet zelf naar school kunnen lopen of fietsen, gebruik maken het Leerlingenvervoer. Deze kinderen kunnen door bijvoorbeeld een beperking niet zelfstandig reizen of volgen bijzonder onderwijs op een school die verder weg is. Voordat een leerling voor het eerst meereist, maken ouders en kinderen kennis met de chauffeur en worden bijzonderheden besproken. De chauffeur is opgeleid in het vervoeren van kinderen, heeft goed contact met de ouders en laat kinderen nooit zonder toezicht achter. Het leerlingenvervoer rijdt dagelijks dezelfde route op dezelfde tijden.

Dagbesteding

Voor cliënten van dagbestedingsorganisaties biedt Vervoer Gooi en Vechtstreek vervoer tussen de dagbestedingslocatie en het woonadres. Dit vervoer is vergelijkbaar met het leerlingenvervoer; cliënten reizen veelal samen in een kleine bus of rolstoelbus, op vaste dagen en tijden met een vaste groep cliënten en zoveel als mogelijk een vaste chauffeur. Het dagbestedingsvervoer krijgt vorm in goed overleg met de organisaties waar Vervoer Gooi en Vechtstreek voor rijdt (King Arthur Groep en Sherpa).

Bestuur



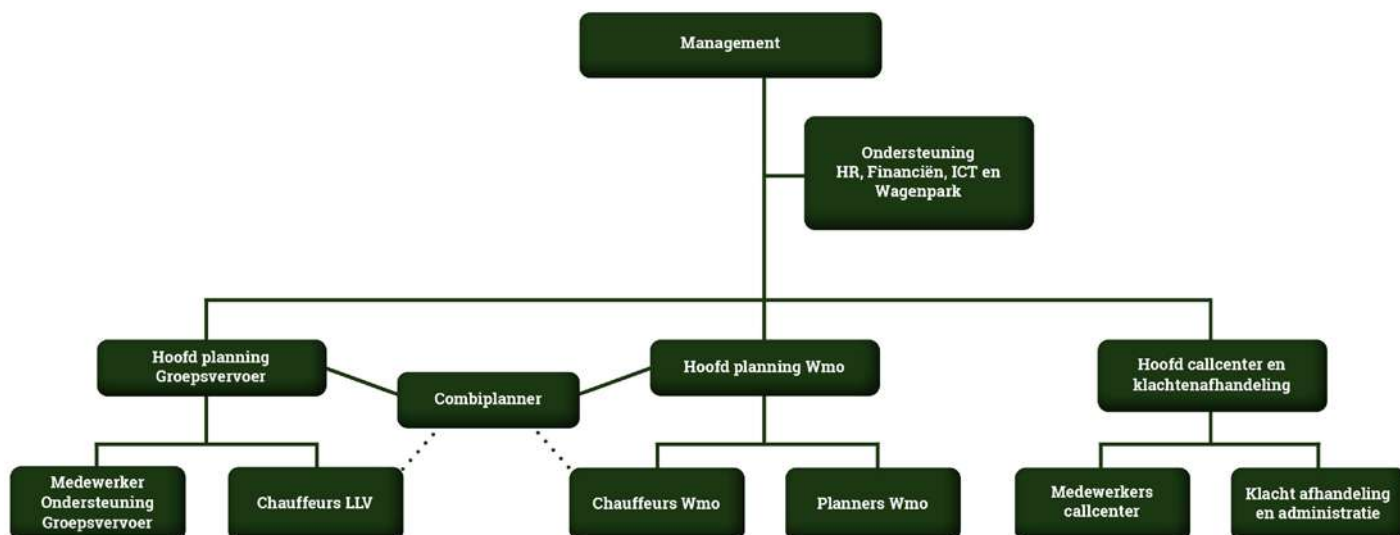
Raad van Advies

De Raad van Advies geeft op proactieve wijze en met een kritische blik gevraagd en ongevraagd strategisch advies aan het bestuur en is gericht op een gezonde bedrijfsvoering en op het realiseren van de doelstellingen, zoals de gemeenteraden die hebben vastgesteld: betrouwbare en toegankelijke dienstverlening, goed werkgeverschap, verduurzamen wagenpark en financieel gezond vervoer.

De Raad bestaat uit de heer A.W. Veenman voorzitter, mevrouw E. Post en de heer E.J.M. Besseling. Zij hebben een brede bestuurlijke ervaring in de wereld van transport en openbaar vervoer en zijn benoemd voor een periode van twee jaar.



Organisatiestructuur



Medezeggenschap

De medezeggenschap voor medewerkers is sinds 1 januari 2023 formeel georganiseerd in de Ondernemingsraad. De OR bestaat uit zeven leden en kent een vertegenwoordiging van alle afdelingen. Doel van de OR is, in haar eigen woorden: 'Een brug slaan tussen het personeel en het management om een nog mooier bedrijf te worden én op te komen voor het personeel.'

Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening

Wmo-vervoer in 2023

We zien dat de Wmo-vervoersvraag blijft toenemen en zelfs meer dan verwacht. Eind 2023 bedroeg het aantal reizigers 86% van peiljaar 2019. In 2022 was dit nog 72%. Ondanks de grote toename in het aantal ritten en reizigers, blijft de waardering voor het Wmo-vervoer van Vervoer Gooi en Vechtstreek hoog met gemiddeld een 8,1 in het Klanttevredenheidsonderzoek.

In het voorjaar van 2023 is een extra beoordelingsinstrument geïntroduceerd: reizigers kunnen nu ook individuele ritten beoordelen door in de app, online of telefonisch een aantal sterren toe te kennen, inclusief een eventuele toelichting. Steeds meer reizigers maken hiervan gebruik, waarbij de gemiddelde ritwaardering gedurende het jaar tussen 4,4 en 4,8 sterren ligt (1 = minimale score, 5 = maximaal). Bij een lage waardering neemt een medewerker altijd telefonisch contact op met de betreffende reiziger.

Ook in het kwalitatief onderzoek van de Toezichthouder Wmo-voorzieningen scoort Vervoer Gooi en Vechtstreek goed. De toezichthouder heeft in november 2023 geconcludeerd dat het Wmo-vervoer geheel voldoet aan de eisen die de Wmo en de gemeenten stellen op het gebied van de kwaliteit van voorzieningen.

Gemeente	Actieve pashouders 2022	Actieve pashouders 2023	Ritten 2023	Km 2023
Blaricum	198	201	7.703	61.294
Eemnes	115	126	5.474	52.176
Gooise Meren	1.278	1.353	43.295	322.091
Hilversum	2.252	2.371	74.853	454.879
Huizen	898	974	28.650	238.711
Laren	278	290	7.044	51.509
Wijdmeren	475	479	13.729	132.900
Weesp	427	0	0	0
Totaal	5.921	5.794	180.748	1.313.559

Het totaal aantal actieve Wmo-pashouders is lager dan in 2022. Dat is het gevolg van het uittreden van de gemeente Weesp. In alle andere gemeenten is het aantal pashouders in 2023 toegenomen, waardoor het verschil tussen 2022 en 2023 kleiner is dan het totaal aantal Weesper pashouders.

Nieuw ziekenhuis Hilversum

In mei opende het nieuwe ziekenhuis van Tergooi Medisch Centrum en dat betekende voor de patiënten een indrukwekkende verhuizing vanuit het oude ziekenhuis in Blaricum. Vervoer Gooi en Vechtstreek droeg hieraan bij met vier bussen, waarbij de chauffeurs 28 ritten in konvooi verzorgden. Wij zijn trots dat we ook op deze manier ons steentje hebben kunnen bijdragen aan het ziekenhuis voor de inwoners van Gooi en Vecht.

In het nieuwe ziekenhuis is een geavanceerdere taxizuil geplaatst. Reizigers boeken nu uitsluitend de heenrit. De terugrit regelen via de nieuwe taxizuil, waarna zij binnen maximaal 30 minuten worden opgehaald voor de rit naar huis.



Veiligheid

Op het gebied van veiligheid is extra aandacht besteed aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VRR). Deze schrijft onder meer voor dat voor een veilig rolstoelvervoer alleen gecertificeerde rolstoelen zijn toegestaan. Een rolstoel die niet gecertificeerd is, mag uitsluitend mee als bagage. Chauffeurs hebben extra instructie ontvangen en de Wmo-reizigers zijn hierover meerdere keren geïnformeerd. Gemeenten zijn ook op de hoogte en informeren hun inwoners bij het toekennen van een Wmo-pas.

Van een heel andere orde is de signalerende rol die onze medewerkers kunnen hebben bij mogelijk onveilige thuissituaties van reizigers. Bijvoorbeeld zelfverwaarlozing en tekenen van dementie kunnen hierin een indicator zijn. Ook hieraan is extra aandacht besteed. Chauffeurs weten hoe ze een vermoeden kunnen melden en krijgen hierin ondersteuning.

Tegemoetkoming in stijgende kosten

Om Wmo-reizigers tegemoet te komen, besloten de gemeenten in het najaar van 2022 al om bij het berekenen van de eigen bijdrage niet zoals gebruikelijk de NEA-index¹ te volgen. In plaats daarvan werd de gemiddelde tariefsverhoging in het openbaar vervoer gevolgd. Zo konden we de tariefstijging voor Wmo-reizen in 2023 beperken tot 7,24%.

Prestatie-indicatoren Wmo-vervoer

In de Service Level Agreement (SLA) voor het Wmo-vervoer is een aantal prestatie-indicatoren opgenomen. Hieronder ziet u de resultaten voor 2023.

Prestatie-indicatoren	Doelstelling 2021	Realisatie 2021	Doelstelling 2022	Realisatie 2022	Doelstelling 20 23	Realisatie 2023
Aantal ritten	-	130.919	-	158.024	-	180.748
Punctualiteit	90%	91%	91%	92%	92%	91,7%
Ritfactor	1,8	1,7	2,0	1,8	2,3	2,0
No show	2,1%	2,0%	2,0%	2,1%	2,0%	1,8%
Klachten (*)	0,6%	0,1%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%

(*) gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten

- 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.

¹ <https://tinyt.io/AUsN>

Het aantal gegronde en deels gegronde klachten is sinds de start van Vervoer Gooi en Vechtstreek in 2020 onveranderd laag, ondanks de relatief grote toename in het aantal ritten en reizigers.

De gestelde ritfactor (gemiddeld aantal ritten per uur per chauffeur) voor 2023 is niet realistisch en niet wenselijk gebleken. Hoewel een hogere ritfactor financieel beter is, zien we bij een ritfactor boven de 2,1 vaak dat de punctualiteit daalt. Het algemene beeld in de vervoersmarkt bevestigt dit en het verklaart mede waarom de doelstelling op punctualiteit in 2023 niet is gehaald. Om ook aan de punctualiteitsnorm te kunnen voldoen, is een ritfactor van 2,0 realistisch. We zien het dan ook als een positieve ontwikkeling dat deze factor in 2023 is behaald.

Het no show percentage, het percentage van het aantal ritten wanneer chauffeur en klant elkaar niet treffen, laat een dalende tendens zien van 2,1 in 2022 naar 1,8% nu - ruim onder de doelstelling. Dit is te danken aan een actieve aanpak. Zo bellen we bijvoorbeeld reizigers na die de heenrit annuleren, maar terugrit niet, en is er meer nauwkeurigheid bij het inboeken van de ritten.

Redenen klachten Wmo-vervoer	Aantal
Te laat, te vroeg opgehaald of op bestemming (planning)	99
Klacht over chauffeur	50
Boekingsfout (klantenservice)	16
Klacht over een andere klant	12
Overig	15
Totaal op 180.748 ritten	192



Leerlingenvervoer in 2023

Op landelijke schaal blijven geluiden hoorbaar over problemen in het leerlingenvervoer, mede als gevolg van een personeelstekort. Daarvan is bij Vervoer Gooi en Vechtstreek geen sprake. Het afgelopen jaar is goed verlopen, met relatief weinig klachten en een goede start van het nieuwe schooljaar. Ook waren er, in tegenstelling tot de landelijke trend, geen vacatures voor chauffeurs.

Gedurende het jaar 2023 hebben 839 leerlingen gebruik gemaakt van het leerlingenvervoer. Einde van het jaar maakten 664 leerlingen gebruik van het vervoer.

Leerlingenvervoer	Totaal aantal leerlingen in 2023	Ritten	Kilometers
Blaricum	32	9.051	135.855
Eemnes	48	13.821	177.838
Gooise Meren	192	48.979	713.836
Hilversum	297	73.359	754.683
Huizen	123	33.010	512.805
Laren	21	5.029	52.683
Wijdmeren	138	29.861	347.299
Totaal	839	213.110	2.694.999

Aan het eind van schooljaar 2022/2023 hebben we de ouders/verzorgers gevraagd hoe tevreden ze zijn met ons leerlingenvervoer. Hoewel slechts een beperkt aantal ouders gebruik maakte van deze mogelijkheid, was de meerderheid van de reacties goed tot zeer goed. Dit komt overeen met het eind 2023 gehouden telefonisch Klanttevredenheidsonderzoek, waaraan 40% van de ouders/verzorgers meedeed. Ondervraagde ouders/verzorgers beoordeelden de dienstverlening van Vervoer Gooi en Vechtstreek daarin met gemiddeld een 8.0 (was 7,8 in 2022).

Een punt van aandacht is de maximale reistijd. Met ingang van schooljaar 2023/2024 maken we voor het plannen van de ritten gebruik van een nieuw systeem en kunnen we beter rekening houden met de maximale reistijd. Bij de start van het schooljaar hebben we hiermee al positieve effecten behaald.



Prestatie-indicatoren Leerlingenvervoer

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

Prestatie-indicatoren	Doelstelling 2021	Realisatie 2021	Doelstelling 2022	Realisatie 2022	Doelstelling 20 23	Realisatie 2023
Aantal ritten	-	77.918	-	218.805	-	213.110
Ophaal- en afzetmarges	90%	*	92%	*	93%	*
Maximale reistijd	93%	92%	94%	91,2%	95%	92,4%
Klachten (*)	0,25%	0,2%	0,2%	0,08%	0,18%	0,07%

(*) gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten

Ophaal- en afzetmarges: percentage uitgevoerde ritten binnen de marges (binnen kwartier vóór afgesproken tijdstip op school afzetten en binnen kwartier na afgesproken tijdstip op school ophalen. (*) de ophaal- en afzetmarges worden gemeten met ingang van schooljaar 2023/2024 en kan vanaf kwartaal 1 2024 worden opgeleverd.

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

Gegronde klachten: percentage van de uitgevoerde ritten met gegronde klachten

Dagbesteding in 2023

Sinds 2023 rijdt Vervoer Gooi en Vechtstreek naast de proef voor King Arthur Groep (dagbesteding voor licht dementerenden) ook voor Sherpa (dagbesteding voor cliënten met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking).

	Aantal cliënten 2023	Aantal locaties 2023	Aantal routes/dag 2023
King Arthur Groep	67	5	Gemiddeld 6
Sherpa	56	4	5 tot 6

De evaluatie met de King Arthur Groep laat zien dat de tevredenheid over het Dagbestedingsvervoer groot is en dat de samenwerking gewaardeerd wordt.

Strategie en meerjarenbeleid dienstverlening

Tevreden reizigers zijn nooit een vanzelfsprekendheid. Om die tevredenheid te behouden, blijven we dan ook inzetten op uniforme dienstverlening, een professionele klantenservice en klachtafhandeling en goede en regelmatige communicatie. Verwachtingen over bijvoorbeeld uitvoering en kosten van het vervoer helder hebben zijn daar onderdeel van. Daarbij richten we ons niet alleen op reizigers, maar zeker ook op onze aandeelhouders; de regiogemeenten.

Dit vraagt goede monitoring van het vervoer en de vervoersvraag, goede informatie en de juiste ondersteuning aan reizigers bij het online boeken en de werking van de App. Verdere ontwikkeling van onze ICT-systemen draagt hieraan bij. In overleg met de gemeenten bepalen we of de dienstverlening en reizigersbijdragen in lijn zijn met de beschikbare middelen.

Onderdeel van de dienstverlening is ook een goedwerkende en gebruiksvriendelijke app voor de ouders/verzorgers in het leerlingenvervoer. Daarom kijken we voortdurend naar verdere ontwikkeling van de app.

De online vaardigheid van (nieuwe) Wmo-reizigers neemt toe. Zij zijn steeds beter in staat om via app of internet ritten te boeken en verwachten die mogelijkheid ook meer en meer. Bovendien verlaagt het gebruik van de app de druk op het Klant Contact Centrum. Dat biedt kansen om het online reserveren te stimuleren.

Intensieve samenwerking met gemeenten en scholen is essentieel voor persoonlijk en betrouwbaar leerlingenvervoer. Zo kunnen we op langere termijn het leerlingenvervoer verder ontwikkelen en zijn op korte termijn alle partijen goed geïnformeerd en in staat om bij incidenten snel te kunnen schakelen. Periodiek overleg met de scholen waar we het meeste op rijden hoort hierbij.

Het aantal leerlingen en routes in combinatie met korte afstanden en leerlingen die niet alle dagen gebruik maken van het vervoer stellen ons voor uitdagingen. Enerzijds willen we goed leerlingenvervoer bieden aan kinderen die dat nodig hebben en een vaste chauffeur voor alle leerlingen, anderzijds willen we dit vervoer betaalbaar houden. Dat vraagt om een optimale inzet van mensen en middelen, zonder dat dit ten koste gaat van de dienstverlening. In samenspraak met de regiogemeenten zoeken we naar mogelijkheden om dat te bereiken.

Vanuit VNG en gemeenten is er bijvoorbeeld steeds meer aandacht voor zelfredzaamheid van de leerlingen. Met andere woorden: kinderen leren om met vertrouwen zelfstandig naar school te reizen. Een positieve ontwikkeling op de langere termijn, niet alleen omdat het goed is voor het kind, maar ook omdat hiermee het leerlingenvervoer meer en meer kan worden ingezet voor kinderen die echt niet zonder kunnen.

Een andere uitdaging in het leerlingenvervoer ligt in de gelijktijdigheid ervan. Alle kinderen moeten op ongeveer dezelfde tijd op school zijn en daar weer opgehaald worden. Dat zorgt voor een piekbelasting voor chauffeurs en auto's. We zien met name in het voortgezet onderwijs kansen voor meer volgtijdelijk rijden en zetten ons in om dat samen met gemeenten en scholen te bereiken.

Dagbestedingsvervoer

Ontwikkeling van meerjarenbeleid voor het Dagbestedingsvervoer is in afwachting van besluitvorming door de gemeenten. Het moet bijdragen aan oplossing van een breder vraagstuk van gecontracteerde zorgaanbieders rond het vervoer van en naar Wmo-dagbestedingslocaties. Besluitvorming van de gemeenten gebeurt mede op basis van resultaten van een pilot met King Arthur Groep. De pilot biedt alle betrokkenen de kans om de meerwaarde en leerpunten vanuit een praktijksituatie te verkennen.

Het vervoer voor dagbestedingsaanbieder Sherpa wordt uitgevoerd los van de afspraken met gemeenten. Het kan worden gezien als 'commercieel' vervoer, waartoe de statuten van Vervoer Gooi en en Vechtstreek de ruimte bieden. Het vervoer wordt uitgevoerd aansluitend aan het leerlingenvervoer en biedt daarmee voor beide partijen voordelen: cliënten van Sherpa kunnen hiermee rekenen op goed vervoer naar de dagbestedingslocatie en het geeft ons de mogelijkheid om chauffeurs extra uren te bieden.

Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening in 2024

Wmo-vervoer

De verwachting is dat de vervoersvraag in 2024 nog iets verder zal toenemen, tot ruim 90% van de vervoersvraag in 2019.

We gaan Wmo-reizigers nog meer ondersteunen om zelfstandig online of via de app hun rit te boeken en in te zien en zo hun zelfredzaamheid te vergroten. Zo blijken weinig reizigers te weten dat zij met de app ook inzicht hebben in waar de chauffeur zich bevindt en hoe laat zij de chauffeur kunnen verwachten. Beter gebruik van deze optie kan leiden tot meer klanttevredenheid en minder vragen voor medewerkers. Met gerichte communicatie en gebruiksvriendelijke instructie willen we het gebruik vergroten van alle mogelijkheden die de app reizigers biedt.

Leerlingenvervoer

In het Leerlingenvervoer is het streven om het aantal leerlingen dat hier gebruik van maakt niet te laten groeien en waar mogelijk terug te dringen. Dit omdat we zien dat nog relatief veel leerlingen gebruik maken van het leerlingenvervoer voor kortere afstanden en daarin andere oplossingen mogelijk zijn. Hoewel Vervoer Gooi en Vechtstreek hierin zelf geen sturingsmogelijkheden heeft, zien we wel dat de inspanningen vanuit de gemeenten hierop zijn gericht. Verwachting is dan ook dat het aantal te vervoeren leerlingen in 2024 niet zal stijgen.

Daarbij kunnen we met ingang van 2024 meer sturen op de prestatie-indicatoren. De in de tweede helft van 2023 doorgevoerde vernieuwing in het planningsysteem geeft op dagelijks niveau een beter inzicht in hoe het vervoer is verlopen. Bijzondere aandacht zal gaan naar de ophaal- en afzettijden en de reisduur. Waar nodig en mogelijk passen we hier de routes op aan.

In het monitoren van de klanttevredenheid in het leerlingenvervoer vraagt de respons op de meting aan het eind van het jaar de nodige aandacht. Die blijft laag. Om een beter beeld te krijgen van de dienstverlening gaan we ook de timing van het klanttevredenheidonderzoek aan het eind van het kalenderjaar aanpassen. December is voor ouders en kinderen een hectische periode, daarom gaan we dit onderzoek in 2024 gedurende het jaar laten uitvoeren.

Ander punt van aandacht blijft de klachtenafhandeling. Hoewel er weinig klachten zijn (0,07% van het aantal ritten), blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek dat nog te veel ouders/verzorgers niet tevreden zijn over afhandeling van hun klacht. Om te komen tot een adequate en meer gewaardeerde afhandeling gaan we dit in 2024 anders organiseren. Klachten over het leerlingenvervoer werden tot 2024 nog te weinig via de Klachtencoördinator afgehandeld, waardoor terugkoppeling naar de ouder niet altijd goed gaat.

Dagbestedingsvervoer

De pilot Dagbestedingsvervoer met de King Arthur Groep eindigt eind 2024. In aanloop naar de afronding van de pilot onderzoekt de Regio Gooi en Vechtstreek momenteel onder de aanbieders van dagbesteding hoe de inzet van VervoerGV als vaste aanbieder wordt ervaren. De gemeenten zullen komend jaar in brede zin bezien hoe zij het dagbestedingsvervoer voor de langere periode willen vormgeven en hierover een besluit nemen. Het vervoer voor King Arthur Groep zetten we in 2024 voort en in het aantal te vervoeren cliënten voor Sherpa verwachten we een lichte stijging. Met ingang van 2024 verzorgt Vervoer Gooi en Vechtstreek ook dagbestedingsvervoer voor Plezier in Zorg.

Overig Vervoer

Om chauffeurs en auto's optimaal te kunnen inzetten, kijken we naar verdere uitbreiding van het vervoer. Het gaat dan met name om de uren waarop wagens en chauffeurs in het leerlingenvervoer niet actief zijn. Dat zijn de uren tussen 'school in' en 'school uit' en de weekenden.

Een mogelijke vervoersvorm waarvoor we in 2024 ontwikkelingen voorzien, is het integreren van vraaggestuurd Wmo-vervoer (uitgevoerd door Vervoer Gooi en Vechtstreek) en het regionale openbaar vervoer (Transdev). De Provincie Noord-Holland heeft eerder mede namens de gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek aan Transdev en ons gevraagd om de mogelijkheden hiervoor te onderzoeken. In het afgelopen jaar hebben we met enige regelmaat hierover verkennend gesproken met Provincie en Transdev.

Alle partijen hebben dit overleg als positief ervaren, met als resultaat een voorstel om een pilot uit te voeren op een bestaande buslijn. Daarbij wordt in het weekend uitsluitend op aanvraag gereden, uitgevoerd door Vervoer Gooi en Vechtstreek. Zijn er geen aanvragen, dan rijdt er geen bus en de bus doet in het weekend uitsluitend de haltes aan waarvoor vooraf een aanvraag is gedaan.

Uitgangspunt is dat de facturatie plaatsvindt op basis van integrale kostprijscalculatie aan de concessiehouder. Belangrijk voor de uitvoering van de pilot is daarnaast de win-win voor de OV-reiziger. Ook mag het aanbieden van deze aanvullende vorm van vervoer nooit ten koste gaan van de kwaliteit van het Wmo-vervoer, leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer.

Besluitvorming hierover ligt bij de Provincie Noord Holland en het portefeuillehouder overleg van de Regio Gooi en Vechtstreek.

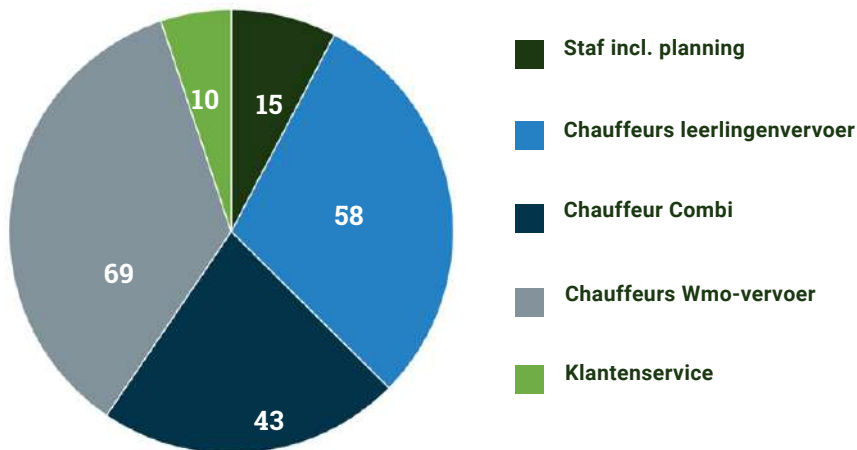


Goed en inclusief werkgeverschap

Investeren in goede en vaste medewerkers

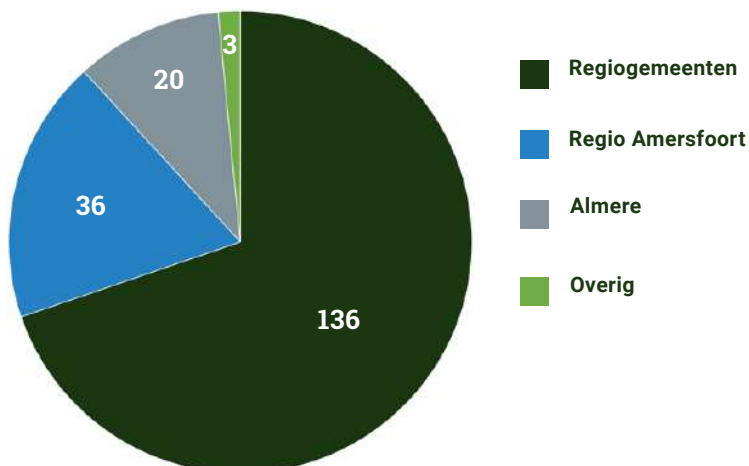
Vervoer Gooi en Vechtstreek blijft groeien; eind 2023 werkten 195 medewerkers (113,53 fte) in loondienstverband (t.o.v. 112 fte/187 medewerkers in 2022). Het merendeel van de medewerkers (94,2 fte) is chauffeur.

Aantal medewerkers per afdeling 2023



Voor werkzaamheden en advies op het gebied van bestuurlijke advisering, finance& control, juridische zaken, privacy, inkoop en grafische vormgeving ontvangen we ondersteuning van de Regio Gooi en Vechtstreek. Op basis van de behoefte gedurende het jaar huren we daarnaast medewerkers in voor ICT en communicatie en onderaannemers bij het leerlingenvervoer.

Woonplaats medewerkers 2023

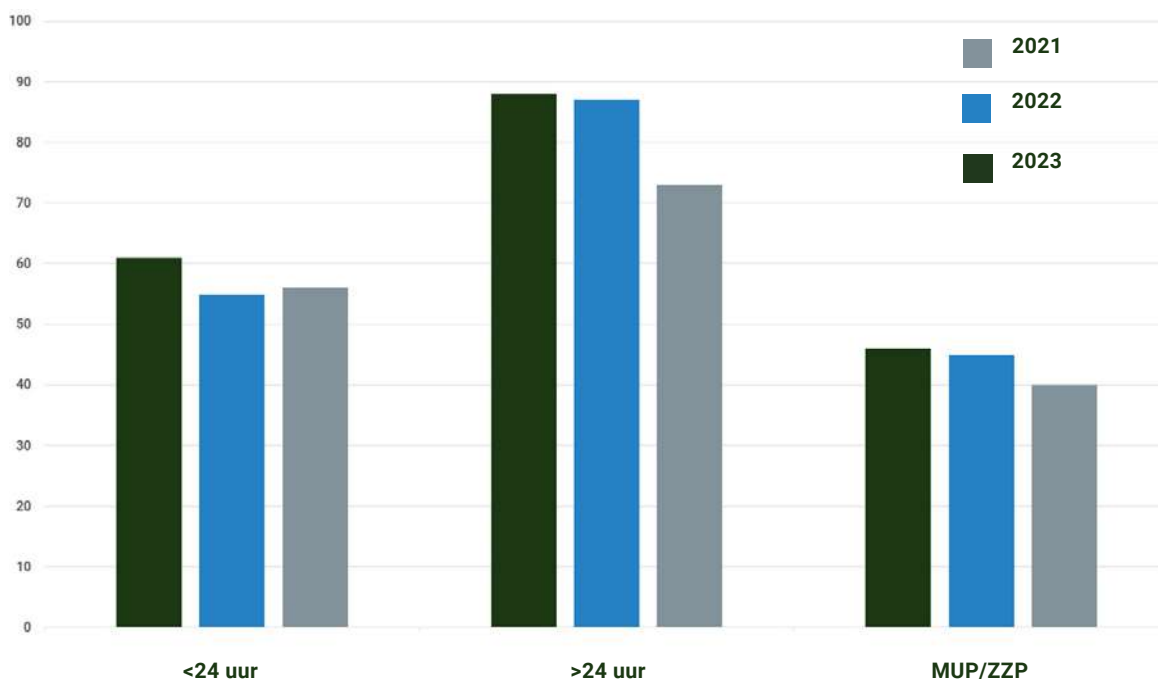


Eind 2023 woonde bijna zeventig procent van de medewerkers in een van de regiogemeenten (5,6 procent meer dan in 2022).

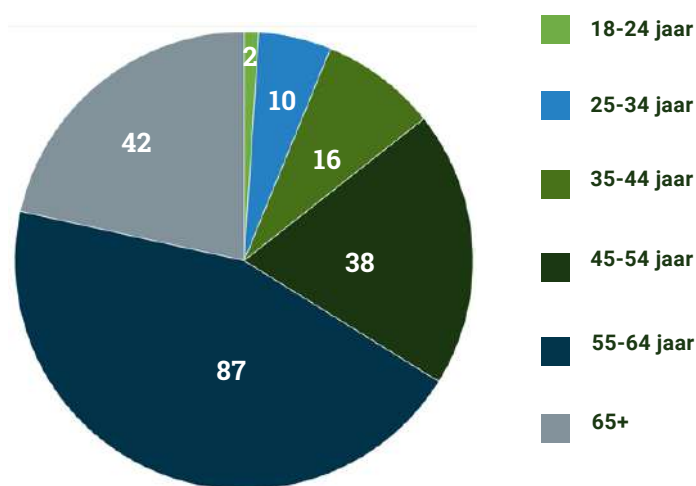
Een relatief groot deel van de medewerkers werkt parttime: een derde heeft een aanstelling voor minder dan 24 uur per week. Dit zijn met name chauffeurs in het leerlingenvervoer, waar de werktijden bepaald worden door het in- en uitgaan van de scholen. Twintig procent heeft een oproepcontract;

dit zijn veelal chauffeurs die nog geen definitieve taxipas hebben (en dus nog in opleiding zijn) en op eigen verzoek medewerkers die na hun pensionering blijven werken of (weer) aan de slag gaan als chauffeur.

Contracturen 2023

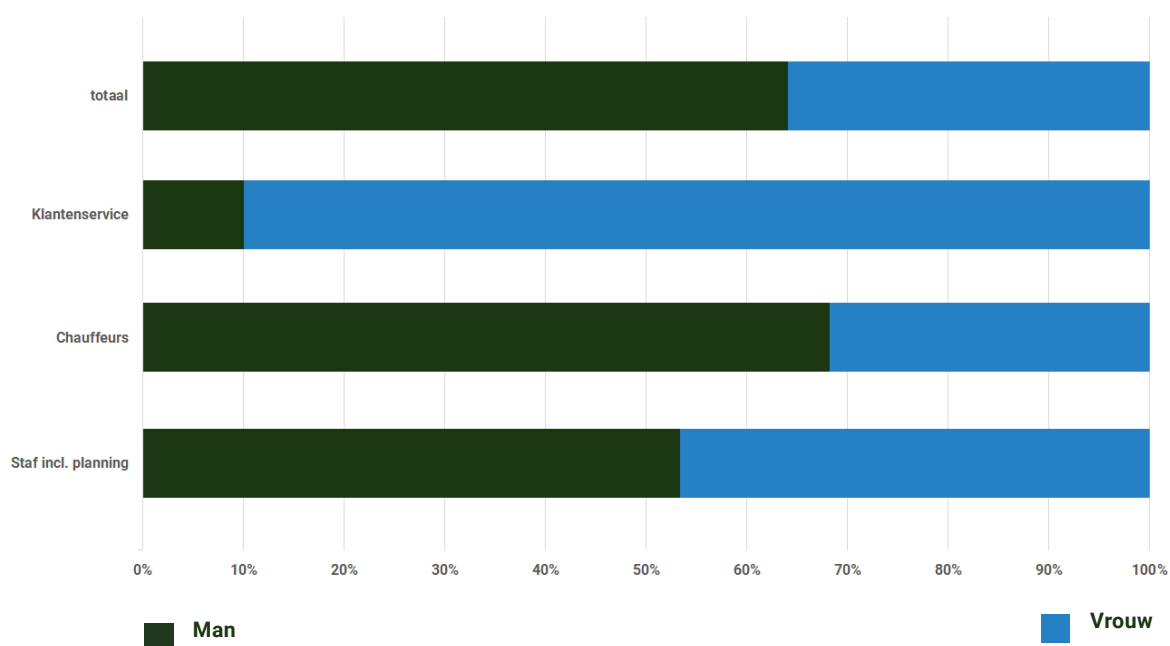


Leeftijdsopbouw 2023



We sloten 2023 af met relatief veel medewerkers ouder dan 55 jaar (129, waarvan 17 ouder dan de pensioenleeftijd). We zien dat deze doelgroep zich extra aangesproken voelt door onder andere de maatschappelijke zingeving, het persoonlijke aspect van het werk en de goede balans tussen werkuren en privéleven. Het doet ons goed dat onze chauffeurs met plezier blijven rijden na de pensioenleeftijd en dat andere pensioengerechtigden Vervoer Gooi en Vechtstreek als nieuwe werkgever weten te vinden en te waarderen.

Verdeling man/vrouw 2023



Welzijn en werkplezier

We hechten veel waarde aan medewerkerwelzijn en werkplezier en de in 2022 ingezette lijn met een werkgerelateerde aanpak én ruimte voor ontspanning en informeel collegiaal contact is in 2023 doorgetrokken. Zo boden we medewerkers op de speciale Sterk aan het Stuur-dag informatie en workshops over voeding, goed zicht, fit zijn, worden en blijven, roken, loopbaanbegeleiding en geldzaken. Met een online inzetbaarheidsscan kunnen medewerkers zelf gericht werken aan hun gezondheid en werkplezier, op een manier die goed vol te houden is. Verder is er voor iedere (nieuwe) medewerker het Rugboekje en de E-learning Gezond werken.

Instroom, uitstroom en vacatures

De brede werving van nieuwe medewerkers verliep in 2023 vooral via social media en door samenwerking met [Inner-Aktie](#), gemeenten en UWV. Affiniteit met de doelgroepen die we vervoeren en wonen in de regio waren hierbij belangrijke criteria. Bijzondere aandacht was er voor inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo zijn in 2023 negen medewerkers met succes aan de slag gegaan vanuit een uitkering (zeven chauffeurs en twee medewerkers Klantenservice).

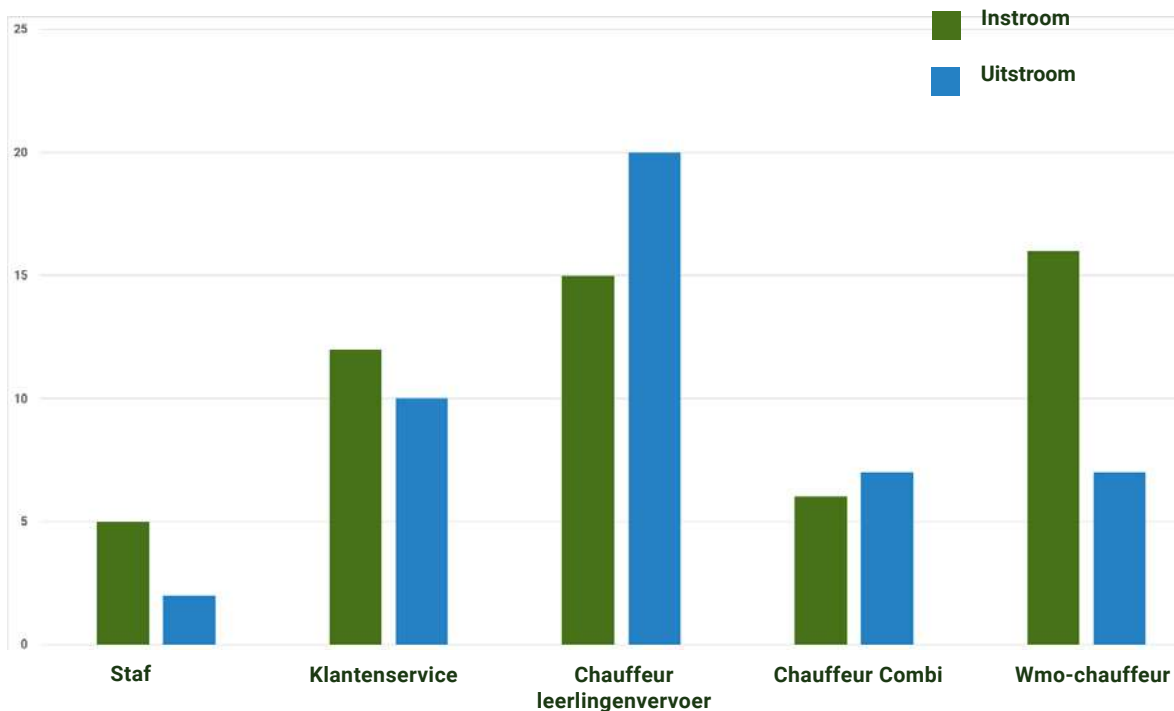
Daarbij zijn we bij iedere nieuwe medewerker kritisch op een aantal basiszaken, zoals het behalen van de taxipas en een goede match met de doelgroep en de organisatie. Doelstelling is altijd om ook medewerkers die hier in beginsel moeite mee hebben, zodanig te begeleiden en ondersteunen dat zij zich de juiste vaardigheden binnen het eerste jaar eigen kunnen maken. Soms moeten we echter constateren dat medewerkers hier niet in slagen. Om die reden hebben we het afgelopen jaar afscheid genomen van met name een aantal nieuwe chauffeurs in het leerlingenvervoer.

Helaas hadden we het afgelopen jaar te maken met meer uitstroom van medewerkers dan gebruikelijk. Eind 2023 hadden we zes vacatures chauffeur leerlingenvervoer.

Verzuim

Het verzuimpercentage is gedaald van 10,6% (2022) naar 8,9%, waarbij de gemiddelde verzuimduur 7,6 dagen is. Een derde van de medewerkers meldde zich in 2023 nooit ziek en de medewerkers die zich wel ziekmelden, deden dat gemiddeld 1,25 keer. Kort verzuim komt vooral voor bij de jongere medewerkers (tot 34 jaar); in de groep 45-54 jaar is juist meer sprake van langer verzuim.

In- en uitstroom 2023



Ondernemingsraad

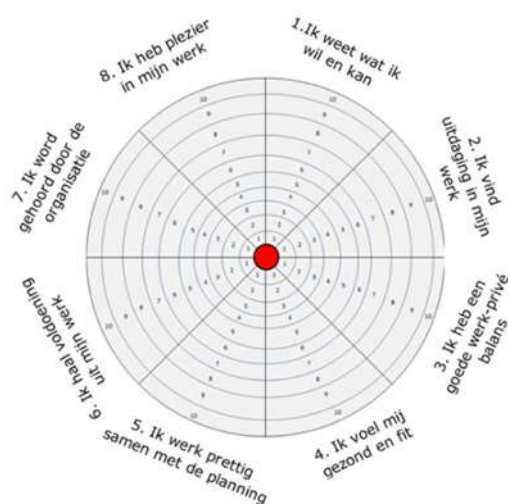
In januari is de eind 2022 benoemde Ondernemingsraad (OR) aan de slag gegaan en gestart met het trainen en opleiden van de zeven OR-leden. Er is meegedacht, gepraat en besloten over diverse zaken, zowel op eigen initiatief als op voordracht van de directie. Zo is onder meer in gezamenlijkheid voor alle medewerkers de Sterk aan het Stuur-dag en inzetbaarheidsscan rond gezondheid georganiseerd. Vanuit de OR is een voorstel gedaan voor andere bedrijfskleding en verzocht om meer uitleg over de loonstroken. De directie heeft de OR daarnaast gevraagd om advies bij het ziekteverzuim terug te dringen en een offerte voor een risico-inventarisatie en evaluatie mede te beoordelen.

Strategie en meerjarenpersoneelsbeleid

Door werk te maken van goed werkgeverschap verbetert Vervoer Gooi en Vechtstreek de betrokkenheid en de kwaliteit van de medewerkers en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Medewerkers kunnen rekenen op persoonlijke aandacht en baanzekerheid met vaste aanstellingen en goede opleidings- en doorgroeimogelijkheden.

Duurzame inzetbaarheid

We blijven ons richten op duurzame inzetbaarheid van medewerkers, waarbij we ook de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt niet uit het oog verliezen. Dat doen we onder meer door tenminste jaarlijks met iedere medewerker in gesprek te gaan over werktevredenheid, persoonlijke groei en taakverdeling. Ook blijven we werken met mentorchauffeurs, waarbij chauffeurs niet alleen terecht kunnen met vragen en ideeën, maar die andersom ook uniforme dienstverlening en aandacht voor een persoonlijke benadering van de reiziger stimuleert. Daarnaast zetten we de samenwerking met Inner-Aktie en het UWV actief voort.



Integriteit

Als werkgever is Vervoer Gooi en Vechtstreek verantwoordelijk voor het scheppen van een veilige werkcultuur en medewerkers hebben hierin een eigen verantwoordelijkheid. Om hier ook formeel gestalte aan te geven, tekenen beiden bij indiensttreding de Gedragscode. Daarnaast tekent elke nieuwe medewerker een Integriteitsverklaring. Beide weerspiegelen de waarden, normen en identiteit van de organisatie en zijn daarnaast een uitwerking van de verplichtingen die op de werkgever en medewerker rusten op basis van de Cao Taxivervoer. We blijven aandacht houden voor het waarborgen van wederzijds integer gedrag, door waar nodig actief op te treden tegen onbehoorlijk gedrag, medewerkers te beschermen tegen verleidingen en als werkgever en leidinggevende het goede voorbeeld te geven.

Regiogebonden

Bij de werving van nieuw personeel hebben inwoners van de regiogemeenten de voorkeur. Zij kennen de regio en dat is een groot voordeel, met name voor chauffeurs. Bovendien bieden we hiermee ook kansen aan inwoners die willen of kunnen werken in lagere/instapfuncties, waar regionaal gezien vacatures van andere werkgevers veelal gericht zijn op hoger opgeleiden.

Werken aan prestaties

De basis voor onze bedrijfsdoelstellingen vormen de prestatieafspraken met de gemeenten. Om die afspraken te kunnen waarmaken, zijn tevreden en betrokken medewerkers met affiniteit met onze vervoersdoelgroepen van essentieel belang. We nemen hen actief mee in de bereikte resultaten en kijken samen met hen waar we de dienstverlening kunnen optimaliseren en hoe we goede resultaten kunnen vasthouden. We zijn onze medewerkers dankbaar voor hun positieve bijdrage en bouwen graag met hen verder aan persoonlijk & betrouwbaar vervoer.

Goed en inclusief werkgeverschap in 2024

Het in 2021 gestarte en de afgelopen jaren uitgerolde personeelsbeleid zetten we in 2024 voort. Naast de hierboven al benoemde aandachtsgebieden, zijn er in 2024 drie specifieke focuspunten.

De eerste is het werven en opleiden van chauffeurs, gezien het verloop op de chauffeursfuncties en de groei in het aantal ritten en reizigers. We merken dat we als werkgever binnen de branche een positief imago hebben en dat helpt bij het vinden van nieuwe chauffeurs.

Daarnaast houden we het komende jaar preventieve focus op duurzame inzetbaarheid en werkplezier. Hiervoor geven we onder andere het programma Sterk aan het Stuur een vervolg. Dat zal onderdeel zijn van een nog op te stellen breder programma op het gebied van gezondheid. Om verzuim verder tegen te gaan, zetten we in op vroegtijdige signalering, begeleiding en communicatie.

Om te komen tot een evenwichtiger leeftijdsopbouw, zal extra aandacht in de werving gaan naar regio-inwoners jonger dan 55 jaar. Oudere medewerkers blijven natuurlijk welkom, maar hierop zal gezien de huidige leeftijdsopbouw in de organisatie niet de nadruk liggen.

In gezamenlijkheid met de OR staan in ieder geval twee zaken op de agenda: verdere uitwerking van mogelijkheden voor aanvullende bedrijfskleding en het organiseren van bijeenkomsten met informatie en uitleg over de loonstrookjes.

Duurzaam en uitstootvrij vervoer

Inmiddels zijn 116 van de 141 voertuigen volledig elektrisch. Voor de rolstoelbussen was ook in 2023 helaas nog geen goed elektrisch model op de markt en daarom rijden ook de nieuw aangeschafte bussen nog op fossiele brandstof. Met een wagenpark dat voor 82% uit elektrische voertuigen bestaat, is Vervoer Gooi en Vechtstreek nog steeds uniek in Nederland.

Hoewel de prijs voor elektriciteit is gestegen en van fossiele brandstof is gedaald, betekent elektrisch rijden nog altijd een kostenbesparing van 25% ten opzichte van fossiele brandstoffen. De beperking in CO₂-uitstoot is aanzienlijk, maar liefst 442.069 ton in 2023. Waar in 2017 (peiljaar van het bedrijfsplan) nog werd gericht op een afname van de uitstoot met 49%, is inmiddels een vermindering van 80% bereikt.

Electrisch	Aantal	Diesel	Aantal
Kia Niro	14	Opel Combo	7
Hyundai Kona	24	VW Crafter	15
Opel Vivaro	78	Mercedes Sprinter	3
Totaal	116	Totaal	25

Strategie en meerjarenbeleid

Bij de aanschaf van nieuw materieel gaat de voorkeur altijd uit naar elektrisch, met inachtneming van onze eisen voor veilig en comfortabel vervoer. Ons eigen laadplein en kantoor draaien volledig op groene stroom. Zo besparen we op CO₂-uitstoot en op kosten.

Wagenparkbeheer

Elektrisch rijden heeft andere aandachtspunten in het onderhoud dan rijden op fossiele brandstof. Dat vraagt dan ook om een ander wagenparkbeheer. Alle wagens worden onderhouden door een vakgarage en het (tijd)schema voor onderhoudsbeurten wordt strikt gevolgd. Inzet is daarbij altijd dat een voertuig zo snel mogelijk weer volledig onderhouden de weg op kan. Dat draagt bij veilig vervoer en een zo optimaal mogelijke (gecombineerde) inzet van het volledige wagenpark.

Chauffeurs dragen bij aan een duurzaam wagenpark door zuinig te rijden en zorgvuldig om te gaan met hun auto. Dat maakt dat minder onderhoud nodig is én dat een voertuig langer meegaat. Eventuele schades worden direct opgepakt, zodat voertuigen zelden met schade de weg op gaan.

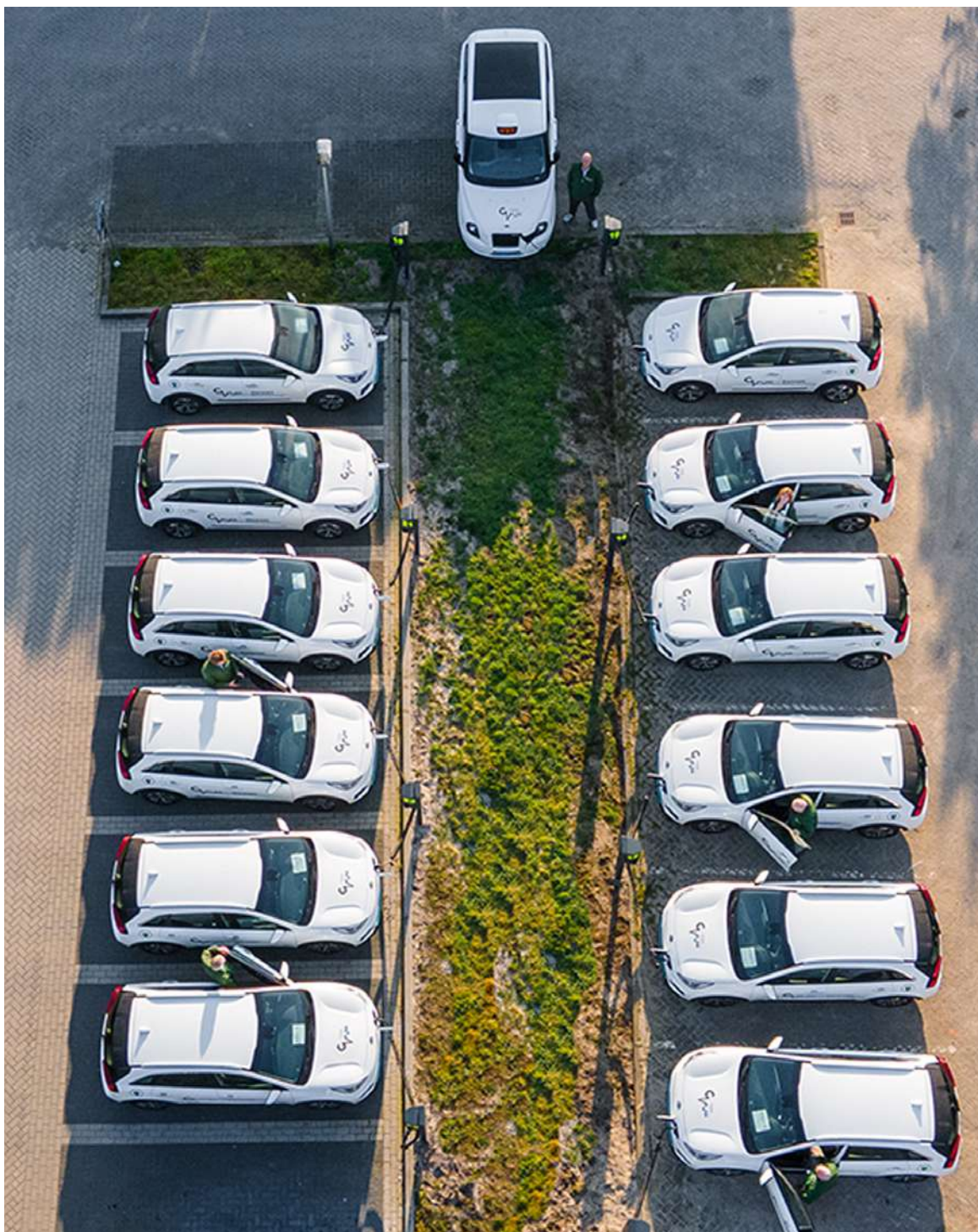
Optimale bezetting

Door de verschillende vervoersvormen, Wmo-, dagbesteding- en leerlingenvervoer, te combineren of volgtijdelijk te rijden, kan het wagenpark nog efficiënter worden ingezet. Streven bij het plannen van ritten is altijd een optimale bezetting van de voertuigen en minimale versnippering van ritten en kilometers. Chauffeurs dragen hieraan actief bij door hun boordcomputer optimaal te benutten en zo efficiënt mogelijk te rijden.

Duurzaam en uitstootvrij vervoer in 2024

In 2025 zijn de personenauto's voor het WMO-transport, gezien het te verwachten aantal gereden kilometers, aan vervanging toe. In 2024 start hiervoor de aanbesteding. Belangrijke eisen hierbij zijn goede toegankelijkheid voor de verschillende doelgroepen en voldoende bergruimte voor hulpmiddelen, zoals rollator, looprek, stok en dergelijke.

Daarnaast verwachten we in 2024 een verdere groei in het Wmo-transport, Dagbestedingstransport ouderen en Dagbestedingstransport jeugd. Die faciliteren we door nog meer te combineren: waar mogelijk meer reizigers per voertuig, minder kilometers per rit en meer aaneengesloten ritten.



Financieel gezond vervoer

Terugblik

Al in 2022 bleek de bevoorschotting door de gemeente voor het doelgroepenvervoer niet meer in lijn te zijn met de werkelijkheid. Belangrijke oorzaak daarvoor is te vinden in de coronajaren en de daaropvolgende verminderde Wmo-vervoersvraag, een landelijke ontwikkeling. In het leerlingenvervoer lag de oorzaak in een onverwacht grotere toename van het aantal leerlingen en een hoog percentage ritten met een korte afstand.

Beide hebben geleid tot een aanzienlijk verschil tussen verwachte kosten en baten en werkelijke kosten en baten. Om een tekort te voorkomen, zijn op verzoek van de Aandeelhouders en op advies van de Raad van Advies de tarieven voor de gemeenten per 1 januari 2023 gewijzigd. De gemeentelijke bijdrage voor het Wmo-vervoer kent nu een iets hoger opstap- en kilometertarief. In het leerlingenvervoer bestaat de gemeentelijke bijdrage nu uit een opstaptarief (nieuw, en gebruikelijk in de branche) en een lager kilometertarief.

Doel van de wijziging was om de bevoorschotting door gemeenten meer in lijn te brengen met de werkelijkheid. Het jaar 2023 laat zien dat we daarin zijn geslaagd: met een positief resultaat vóór belastingen van € 305.587 is het gelukt om binnen de financiële kaders te blijven.

Kijken we naar de bijdrage per vervoersvorm, dan zien we dat het Wmo-vervoer voor € 106.662, het leerlingenvervoer voor € 193.462 en dagbesteding voor € 5.468 positief bijdraagt aan het resultaat.

Strategie en meerjarenbeleid

We leveren financieel gezond vervoer. Dat doen we onder meer door het hanteren van reële tarieven, die aansluiten bij de Regiobegroting. Ook zoeken we uitbreiding in andere vormen van vervoer, richten we ons op kostenbeheersing en benutten we synergievoordelen door de verschillende vervoersvormen optimaal te combineren.

Daarnaast zet Vervoer Gooi en Vechtstreek in op verdere uitbreiding van vervoer in opdracht van de regiogemeenten, zoals dagbesteding en jeugdhulpvervoer. Dit vervoer sluit aan op de piekuren voor het leerlingenvervoer. Het biedt niet alleen extra inkomsten, maar geeft ook de mogelijkheid om medewerkers arbeidscontracten met meer contracturen te bieden. Hiermee kunnen we chauffeurs beter behouden en dat is belangrijk voor de continuïteit. Deze vervoersuitbreiding is uiteraard afhankelijk van bestuurlijke besluitvorming.

Een andere kans op uitbreiding is gelegen in samenwerking met de concessiehouder OV in de regio. In 2024 wordt hiervoor een bestuurlijk besluit verwacht. Doel is om beschikbare middelen en capaciteit in te zetten voor andere vervoersvormen om het OV te versterken. Hiermee kan Vervoer Gooi en Vechtstreek verder bijdragen aan het garanderen van mobiliteit voor de inwoners van de regio.

Risico-analyse en risicobeheersing

Onderdeel van de businesscase van Vervoer Gooi en Vechtstreek is een risicoanalyse die twee overzichten kent: risico's bij inbesteden en bij uitbesteden. Om te komen tot een actuele risicoanalyse, is het afgelopen jaar de analyse voor inbesteden als uitgangspunt gehanteerd. Deze risicoanalyse wordt jaarlijks geactualiseerd en met de aandeelhouders besproken.

De risico-analyse beschrijft het volgende:

- Oorzaak
- Gebeurtenis
- Gevolg
- Risicokans
- Financiële impact
- Kans maal impact
- Beheersmaatregel(en)
- Kosten beheersmaatregel(en)
- Risico-eigenaar op basis van de beheersmaatregelen

In de beschrijving van de risico's zien we grofweg twee hoofdfactoren: externe factoren, zoals aanpassing van wet en regelgeving die direct invloed hebben op de dienstverlening, en bedrijfsmatige factoren. Een aantal risico's heeft daarbij onze extra aandacht, gezien een grotere kans op of grotere impact van die risico's. De belangrijkste zijn hieronder beschreven.

- Hoog verzuim, waardoor kwaliteit en de dienstverlening onder druk komen te staan en extra inzet van onderaannemers in het leerlingenvervoer nodig is.
- Incidenten in de dienstverlening, waardoor onvrede kan ontstaan bij reizigers en/of medewerkers.
- Uitstroom van medewerkers, waardoor de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening onder druk kan komen te staan.
- Uitval van staf/management binnen onze relatief kleine organisatie, waardoor expertise op dit niveau extern moet worden ingehuurd.
- Stijgende onderhoudskosten voor het elektrisch wagenpark, waardoor besluit tot vervanging eerder genomen moet worden.
- Incident cybersecurity/hack in de eigen systemen of een van de systemen van derden, waardoor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening onder druk kan komen te staan of zelfs volledig kan wegvallen.

Risicobeheersing is een cruciaal onderdeel van de bedrijfsvoering. Daar waar we reële mogelijkheden voor beïnvloeding zien, maken we die onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering. Daarbij hoort ook de acceptatie dat enige vorm van risico altijd zal bestaan en dat Vervoer Gooi en Vechtstreek niet of nauwelijks invloed heeft op risico's veroorzaakt door externe factoren. Overigens kennen met name die externe factoren vaak een langere aanlooptijd, denk bijvoorbeeld aan wet- en regelgeving. Dat maakt dat sturing op deze risico's, wanneer ze zich voordoen, zelden ad hoc hoeft te zijn en met een goede voorbereiding eventuele gevolgen zoveel als mogelijk kunnen worden beperkt.





Vervoer
Gooi en Vechtstreek

Colofon

Dit is een uitgave van Vervoer Regio Gooi en Vechtstreek.

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, Brain Elings en Martin van Lokven

Design en realisatie

Chantal van Erven

Contact

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

KvK: 80180817

Persoonlijk & betrouwbaar