Raadsmededeling openbaar

Nummer	:	76-2025
Datum	:	26 juni 2025
B&W datum	:	24 juni 2025
Beh. Ambtenaar	:	R.P.J. Letteboer
Portefeuillehouder	:	H.J. Groters
Onderwerp	:	Jaarverslag ZOOV 2024

Aanleiding:
Bij de vaststelling van de kadernota Basismobiliteit is afgesproken dat jaarlijks een jaarverslag ZOOV wordt opgesteld. ZOOV is het aanvullend vervoersysteem in, vanuit en naar de Achterhoek. Als het voor reizigers niet mogelijk is om via het reguliere openbaar vervoer (trein of bus) of haltetaxiRRReis naar de plaats van bestemming te reizen, biedt ZOOV een passende oplossing. Op deze manier maken de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk reizen in de Achterhoek bereikbaar voor iedere inwoner.

Inhoud mededeling:
Bijgaand treft u het jaarverslag van ZOOV over het jaar 2024 aan. In dit jaarverslag verantwoordt ZOOV Beheer aan de gemeenten de activiteiten van ZOOV in 2024.

<u>Combineren van vervoer</u>
Eén van de uitgangspunten voor ZOOV is het afstemmen en integreren van verschillende vormen van vervoer. Hierdoor kan het vervoerproces efficiënter uitgevoerd worden.

Binnen ZOOV zijn in 2024 de volgende vormen van vervoer uitgevoerd:
• Sociaal-recreatief Wmo-vervoer voor de deelnemende gemeenten;
• HaltetaxiRRReis in opdracht van Qarin;
• Belbus in opdracht van Arriva;
• Leerlingenvervoer voor de deelnemende gemeenten;
• Jeugdwetvervoer voor de deelnemende gemeenten;
• Vervoer dagbesteding Wmo voor de deelnemende gemeenten;
• Gym- en zwemvervoer voor 5 van de 7 deelnemende gemeenten;
• Vervoer van de werknemers van Fijnder voor de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk;
• Vervoer van particulieren met een PGB voor vervoer dagbesteding;
• Vervoer van cliënten van zorgaanbieders voor Wmo, Wlz en Jeugdwet;
•Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer in opdracht van andere gemeenten voor leerlingen en jeugdigen die (tijdelijk) in de Achterhoek wonen.

<u>Klanttevredenheid blijft hoog</u>
De klanttevredenheid bij ZOOV Op Maat blijft hoog. 95% van de reizigers is tevreden en het bijbehorende rapportcijfers bedraagt een 7,9 (in 2023 respectievelijk 97% en een 8,2). Bij ZOOV School bedraagt dit rapportcijfer een 8,0 (in 2023: 7,9).
Aan de andere kant zien we dat het aantal klachten in vergelijking met het jaar 2023 niet is afgenomen. Dit werd veroorzaakt door enkele incidentele factoren. Zo was er in 2024 bij ZOOV Op Maat enkele weken sprake van een hardnekkige storing in de terugbelservice. Deze storing is inmiddels verholpen.
Bij ZOOV School en ZOOV Jeugd kende het leerlingenvervoer met name in andere delen van de regio en op de langere routes naar Twente en Zutphen/Apeldoorn een moeizame start van het

schooljaar. De oorzaak hiervan lag in een combinatie van relatief hoog ziekteverzuim en moeilijk te vervullen vacatures op deze routes. Inmiddels is die situatie verbeterd.

De efficiency is toegenomen
De efficiency van ZOOV Op Maat stijgt inmiddels al meerdere jaren achtereen en is in 2024 wederom toegenomen. Dit komt door het blijvend strakker sturen op de benodigde inzet en het plannen van de routes. De daling van de kosten per gereisde kilometer zet ook bij ZOOV School en ZOOV Actief in 2024 door.

Nieuw contract ZOOV Vervoercentrale
In januari 2024 is een nieuw contract voor de vervoercentrale gestart. Dit contract is in 2023 via een Europese aanbestedingsprocedure gegund aan Munckhof Taxi.

Doorontwikkeling data-analyse
In 2022 is ZOOV Beheer gestart met data-analyse, financiële en kwaliteitsverantwoording via PowerBI. Op deze manier kan ZOOV Beheer opdrachtgevers en opdrachtnemers sneller en adequater voorzien van informatie over het vervoer. In 2024 is deze analyse-tool en het onderliggende datamodel grondig vernieuwd. Dat was noodzakelijk doordat de Vervoercentrale binnen de nieuwe opdracht andersoortige, meer gestandaardiseerde, databestanden oplevert.

Begroting ZOOV
De vastgestelde begroting ZOOV heeft geen directe invloed op de gemeentebegroting. Het bevat immers geen vastgestelde gemeentelijke bijdragen. De gemeente betaalt haar bijdrage namelijk op basis van afname van de producten van ZOOV.

De volgende stukken zijn voor u bijgevoegd:
- Jaarverslag ZOOV 2024

ZOV jaarverslag 2024



1 Inhoud

2 Inleiding 2
2.1 Wat is ZOOV en wat is Gaon? 2
2.2 Hoe is dit jaarverslag opgebouwd? 2
3 Ontwikkelingen in 2024 3
4 Algemene doelstellingen en resultaten ZOOV 4
4.1 Kansen voor MKB 4
4.2 Social return 4
4.3 Reizigersinspraak 5
4.4 Klachtenafhandeling 5
4.5 Duurzaamheid 5
4.6 Combineren van zoveel mogelijk vervoer binnen ZOOV 6
5 ZOOV Op Maat 7
5.1 Wat is het? 7
5.2 Vervoervraag 8
5.3 Vervoeraanbod 9
5.4 Efficiency 10
5.5 Kwaliteit 11
5.6 Kosten 12
6 ZOOV School en ZOOV Actief 13
6.1 Wat is het? 13
6.2 Vervoervraag 13
6.3 Vervoeraanbod 14
6.4 Efficiency 14
6.5 Kwaliteit 15
6.6 Kosten 16
7 Gaon 17
7.1 Wat is het? 17
7.2 Vervoeraanbod Gaon 17
7.3 Vervoervraag Gaon 17
8 ZOOV Beheer 18
8.1 De resultaten van ZOOV Beheer in 2024 18
8.2 Jaarwerkplan 2025 19
8.3 Kosten en begroting 20
9 Financieel 21
9.1 Toelichting op de kostenontwikkeling 21
9.2 Kosten en kostendekking 22
9.3 Meerjarenraming 23
9.4 Toelichting meerjarenraming 24
Bijlage 1 Kostenverantwoording 2024 25
Bijlage 2 Organisatie ZOOV 26

2 Inleiding

2.1 Wat is ZOOV en wat is Gaon?

ZOOV is het aanvullend vervoersysteem in, vanuit en naar de Achterhoek. Als het voor reizigers niet mogelijk is om via het reguliere openbaar vervoer (trein of bus) of haltetaxiRRReis naar de plaats van bestemming te reizen, biedt ZOOV een passende oplossing. Op deze manier maken de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk de Achterhoek bereikbaar voor iedere reiziger.

Reizen met ZOOV kan op 3 manieren:

- ✓ Voor sociaal-recreatieve reizen is er **ZOOV Op Maat**
- ✓ Het leerlingenvervoer verzorgt **ZOOV School**
- ✓ Vervoer naar en van zorg, dagbesteding of werk gebeurt via **ZOOV Actief**

ZOOV werkt volgens het regiemodel. De Vervoercentrale van ZOOV plant al het vervoer centraal. De gecontracteerde vervoerders rijden de reizigers volgens deze planning. De bedrijven die de planning en het vervoer voor ZOOV verzorgen, zijn geselecteerd via Europese aanbestedingsprocedures.

Gaon wil in de Achterhoek een fijnmazig mobiliteitsnetwerk ontwikkelen. Dat netwerk bestaat uit onder andere deelauto's, ZOOV Op Maat, deelfietsen, een goede aansluiting op het OV én een slimme app die in de toekomst al deze diensten aan elkaar koppelt. Hiermee moet in 2030 iedereen in de Achterhoek op elk moment van de dag een reis van A naar B kunnen plannen, boeken, betalen en daadwerkelijk maken.

ZOOV Beheer is namens de 7 Achterhoekse gemeenten opdrachtgever voor ZOOV en Gaon. ZOOV Beheer is organisatorisch onderdeel van gemeente Winterswijk. Gemeente Winterswijk is daarom contractpartner voor de activiteiten van ZOOV en Gaon.

2.2 Hoe is dit jaarverslag opgebouwd?

In dit jaarverslag verantwoordt ZOOV Beheer aan de gemeenten de activiteiten van ZOOV en Gaon in 2024. In hoofdstuk 3 beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen in 2024. In hoofdstuk 4 komen de doelstellingen en resultaten van ZOOV aan de orde. Daarna wordt achtereenvolgens ingegaan op de verschillende onderdelen van ZOOV en Gaon. Tot slot presenteren we een overall financieel beeld van ZOOV. Over de financiële aspecten van Gaon wordt apart gerapporteerd.

In de bijlagen staat nog toelichtende informatie over de organisatie van ZOOV en de werking van het regiemodel.

Waar in de tabellen een "-"teken staat, is die informatie niet beschikbaar.

3 Ontwikkelingen in 2024

In dit hoofdstuk omschreven we een aantal belangrijke ontwikkelingen in 2024.

Nieuw contract ZOOV Vervoercentrale
In januari 2024 is een nieuw contract voor de vervoercentrale gestart. Dit contract is in 2023 via een Europese aanbestedingsprocedure gegund aan Munckhof Taxi.

Toename vervoer voor derden in ZOOV Actief
Naast het vervoer voor gemeenten verzorgt ZOOV ook vervoer voor zorgaanbieders en kinderopvangorganisaties. Ook in 2024 was er een flinke toename van dit vervoer. Van ZOOV Beheer vraagt dit een behoorlijke inspanning om hierover goede afspraken vast te leggen en het vervoer te implementeren.

Doorontwikkeling data-analyse
In 2022 is ZOOV Beheer gestart met data-analyse, financiële en kwaliteitsverantwoording via PowerBI. Op deze manier kan ZOOV Beheer opdrachtgevers en opdrachtnemers sneller en adequater voorzien van informatie over het vervoer. In 2024 is deze analysetool en het onderliggende datamodel grondig vernieuwd. Dat was noodzakelijk doordat de Vervoercentrale binnen de nieuwe opdracht andersoortige, meer gestandaardiseerde, databestanden oplevert.

4 Algemene doelstellingen en resultaten ZOOV

4.1 Kansen voor MKB

De aanbesteding van het vervoer moet kansen bieden aan lokale bedrijven binnen het MKB om dit vervoer (als opdrachtnemer) uit te voeren.

Het vervoer van ZOOV Op Maat is in 2022 gegund aan Willemsen-de Koning uit Arnhem, TCR uit Raalte en Witteveen uit Lemmer.

Het vervoer van ZOOV School en ZOOV Actief is in 2023 opnieuw aanbesteed. Het vervoer is uitgevoerd door meerdere vervoerders:
1 landelijke aanbieder: Noot (Ede)
2 regionale bedrijven: Witteveen (Lemmer) en Correct Monnereau (Doetinchem);
10 lokale bedrijven: Ter Doest (Hengevelde), Van Rosmalen (Neede), Taxi Attent (Doetinchem), Taxibedrijf Buiting (Stokkum), Taxi Annet (Hummelo), Taxi Klein Brinke (Vorden), Taxi en touringcar Berkhout (Zutphen), Brookhuis Taxivervoer (Oldenzaal), Taxi Roelofsen (Lichtenvoorde) en Taxibedrijf Wallerbosch (Groenlo). Een aantal van deze bedrijven maakt gebruik van lokale onderaannemers.



4.2 Social return

De vervoerbedrijven, die voor ZOOV rijden, moeten een deel van de vacatures invullen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Bij ZOOV Op Maat betreft dit 5% van de omzet. Bij ZOOV School en ZOOV Werk betreft dit 5% van de beladen uren (als een vervoerder 4 of meer voertuigen voor ZOOV inzet). ZOOV Beheer controleert hierop.

4.3 Reizigersinspraak

ZOOV heeft een reizigersadviesraad, waarin de verschillende reizigersgroepen vertegenwoordigd (kunnen) worden. Niet alle reizigersgroepen zijn momenteel vertegenwoordigd in de Reizigersadviesraad. Rechten en plichten van de raad en haar leden en de samenstelling en werkwijze van de raad zijn vastgelegd in een reglement. De reizigersadviesraad heeft vergaderd op 26 februari, 25 juni en 26 november 2024.

4.4 Klachtenafhandeling

ZOOV heeft een klachtenregeling. De klachtenregeling is in augustus 2021 vastgesteld. Klachten worden ingediend bij ZOOV Klantenservice en afgehandeld door de Vervoercentrale. ZOOV Beheer bewaakt de klachtafhandeling.

Als een klager zich niet kan vinden in de reactie op de klacht, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke Klachtencommissie. De Klachtencommissie is gecombineerd met de geschillencommissies van het vervoersystemen van de regio's Arnhem-Nijmegen (Avan), FoodValley (Valleihopper), Noord Veluwe (Viavé) en Rivierenland (Versis). Het secretariaat wordt (in opdracht van de regio's) uitgevoerd door ZOOV Beheer.

In 2024 zijn 964 klachten ingediend, waarvan 645 gegrond[1] verklaard zijn. In 2024 zijn er twee vervolgklachten behandeld bij de Klachtencommissie.

4.5 Duurzaamheid

In 2020 hebben de gemeenten de Duurzaamheidsstrategie ZOOV vastgesteld. Hierin is vastgelegd hoe de voertuigen van ZOOV de komende jaren op natuurlijke momenten worden verduurzaamd. Bij nieuwe aanbestedingen volgen we minimaal de landelijke en Europese richtlijnen met betrekking tot de inzet van zero-emissievoertuigen.



[1] Klachten waar de mening van de reiziger tegenover de mening van de chauffeur staat, worden altijd gegrond verklaard wegens gebrek aan bewijs.

4.6 Combineren van zoveel mogelijk vervoer binnen ZOOV

Eén van de uitgangspunten voor ZOOV is het afstemmen en integreren van verschillende vormen van vervoer. Hierdoor kan het vervoerproces efficiënter uitgevoerd worden. Mede hierom hebben de gemeenten ervoor gekozen het regiemodel in te voeren voor de aansturing van het vervoer van ZOOV.

Binnen ZOOV zijn in 2024 de volgende vormen van vervoer uitgevoerd:

- Sociaal-recreatief Wmo-vervoer voor de deelnemende gemeenten;
- haltetaxiRRReis in opdracht van Qarin;
- Belbus in opdracht van Arriva;
- Leerlingenvervoer voor de deelnemende gemeenten;
- Jeugdwetvervoer voor de deelnemende gemeenten;
- Vervoer dagbesteding Wmo voor de deelnemende gemeenten;
- Gym- en zwemvervoer voor 5 van de 7 deelnemende gemeenten;
- Vervoer van de werknemers van Fijnder voor de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk;
- Vervoer van particulieren met een PGB voor vervoer dagbesteding;
- Vervoer van cliënten van zorgaanbieders voor Wmo, Wlz en Jeugdwet;
- Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer in opdracht van andere gemeenten voor leerlingen en jeugdigen die (tijdelijk) in de Achterhoek wonen.



5 ZOOV Op Maat

5.1 Wat is het?

ZOOV Op Maat is vraagafhankelijk vervoer van een adres naar een ander adres in de Achterhoek of in een straal van 40 kilometer rond de Achterhoek.

ZOOV Op Maat kan in ieder geval gebruikt worden door de volgende reizigersgroepen:

- ✓ Standaard Reizigers: personen die gebruik maken van ZOOV Op Maat op plaatsen en momenten dat het reguliere openbaar vervoer of haltetaxiRRReis niet voorziet in een passende verbinding en voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.
- ✓ Reizigers met een Wmo-indicatie: personen met een indicatie van één van de gemeenten voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving op grond van de Wmo.
- ✓ Reizigers met een andere indicatie: personen (bijvoorbeeld leerlingen, jeugdigen, werknemers van de sociale werkvoorziening) met een indicatie van één van de gemeenten voor vervoer voor verplaatsingen naar bijvoorbeeld een school-, stage-, werk-, zorg- of dagbestedingslocatie.
- ✓ Reizigers van een derde-opdrachtgever: personen die worden vervoerd in opdracht van een andere opdrachtgever dan de gemeenten, zoals bijvoorbeeld een zorginstelling.
- ✓ Reizigers van de Belbus: personen die worden vervoerd in opdracht van Arriva op één van de belbuslijnen in de Achterhoek.
- ✓ Reizigers van haltetaxiRRReis: personen die worden vervoerd in opdracht van haltetaxiRRReis binnen de Achterhoek.

In samenwerking met Arriva verzorgt ZOOV abonnementen voor reizigers van ZOOV Op Maat met een Wmo-indicatie voor sociaal-recreatief vervoer. Reizigers ontvangen hiervoor een speciale OV-chipkaart met begeleiderspas, de **Voor Elkaar Pas** (VEP). De Voor Elkaar Pas is geldig in alle bussen en treinen in de Achterhoek.



5.2 Vervoervraag

ZOOV Op Maat	2021	2022	2023	2024
Wmo-reizigers				
Geregistreerd	5.619	5.064	5.077	4.992
Reizend	3.874	3.917	4.033	4.050
in bezit van een Voor Elkaar Pas	-	1.198	1.349	1.418
Uitgevoerde ritten				
Wmo-ritten	112.150	139.674	148.743	149.149
Standaard ritten	3.978	4.067	4.077	3.305
in opdracht van derden	1.804	4.955	6.838	6.240
totaal	117.932	*148.696*	*159.658*	*158.694*
Gereserveerde ritten van/naar Duitsland				
Wmo-reizigers	43	380	697	652
Standaard reizigers	1	192	302	264
Verreden reizigerskilometers				
Wmo-ritten	1.005.326	1.243.900	1.357.043	1.359.711
Standaard ritten	41.626	48.841	43.451	35.275
in opdracht van derden	18.425	63.286	93.883	81.439
totaal	1.065.377	*1.356.026*	*1.494.377*	*1.476.425*
Ritreservering				
Afgehandelde oproepen Vervoercentrale	72.118	82.432	84.723	96.843
Aandeel digitaal gereserveerde ritten	12,4%	13,2%	14,4%	14,0%

Aantal Wmo-reizigers en -ritten stabiel
Na de daling van het aantal Wmo-reizigers in 2022, met name door de invoering van de drempelbijdrage bij alle gemeenten, is het aantal reizigers stabiel. Dat is opvallend omdat de groep ouderen jaarlijks met ca. 3% toeneemt in de Achterhoek.

Bijna 30% van de reizigers heeft Voor Elkaar Pas
Een deel van de ritten van Wmo-reizigers wordt nu ook met de Voor Elkaar Pas gemaakt. Bijna 30% van de Wmo-reizigers heeft in 2024 zo'n pas aangevraagd. Het aantal passen steeg in 2023 met 10% en in 2024 met 5%.

Aantal Wmo-ritten licht gestegen
Het aantal ritten van de Wmo-reizigers is iets toegenomen. Het gemiddeld aantal ritten per reiziger is in 2024 gelijk aan 2023 (37), nog steeds lager dan in 2019 (42).

Aantal ritten zonder Wmo-indicatie iets afgenomen
Het aantal ritten en reizigerskilometers in opdracht van derden (haltetaxiRRReis en Belbus) is in 2024 iets afgenomen. Het aantal standaardritten is ook afgenomen. Toch is er nog een wezenlijke vervoervraag van reizigers zonder Wmo-indicatie naast het aanbod van haltetaxiRRReis.

5.3 Vervoeraanbod

ZOOV Op Maat	2021	2022	2023	2024
Voertuigkilometers				
Beladen	1.144.172	1.428.047	1.543.164	1.358.759
Onbeladen	886.837	1.064.015	914.574	1.108.461
Totaal	2.031.010	2.492.062	2.457.738	2.377.220
Voertuiguren				
Beladen	84.400	99.722	99.852	87.237
Onbeladen	28.966	34.366	30.696	34.352
Totaal	113.366	134.088	130.549	121.590
Brandstof				
CNG	31,3%	25,3%	25,1%	30,0%
Diesel	63,6%	53,2%	42,9%	36,3%
Elektrisch	4,9%	21,5%	31,9%	33,6%

Afname van voertuigkilometers en -uren

In 2023 was het aantal voertuigkilometers en -uren gedaald, ondanks de toename van het aantal ritten ten opzichte van 2022. Deze daling heeft in 2024 voortgezet, hoewel het aantal ritten nagenoeg gelijk is gebleven.

Steeds minder dieselvoertuigen

Na de start van de nieuwe vervoercontracten per 1 juli 2021 neemt het aandeel elektrische voertuigen stap voor stap toe. In 2024 zijn ook meer voertuigen op CNG ingezet. Hieronder neemt het aantal dieselvoertuigen af..



5.4 Efficiency

ZOOV Op Maat	2021	2022	2023	2024
Beladen/totaal voertuigkilometers	56,3%	57,3%	62,8%	57,2%
Voertuigkilometer/voertuiguur	17,9	18,6	18,8	19,6
Verreden reizigerskilometer/voertuiguur	9,4	10,1	11.4	12,1
Verreden ritten/voertuiguur	1,04	1,11	1,22	1,31

Beladingsgraad afgenomen
De beladingsgraad is het aandeel kilometers dat de voertuigen rijden met één of meer passagiers ten opzichte van het totaal aantal verreden voertuigkilometers. Het aandeel beladen voertuigkilometers is na de toename in 2023 weer iets afgenomen.

Operationele snelheid gestegen
De operationele snelheid is de verhouding tussen alle voertuigkilometers en alle voertuiguren. Deze operationele snelheid is in 2024 gestegen toen opzichte van 2023 en 2022.

Performance Index gestegen
De Performance Index geeft de verhouding aan tussen de totale vraag naar vervoer (uitgedrukt in verreden reizigerskilometers) en de hiervoor ingezette vervoercapaciteit. De vervoercapaciteit wordt uitgedrukt in uren, omdat we de capaciteit per inzetuur betalen. De Performance Index is ook in 2024 gestegen. Dat komt door het strakker sturen op de benodigde inzet door de Vervoercentrale.

Ritfactor stijgt licht
Een veelgebruikte indicator voor efficiency is de ritfactor. De ritfactor geeft aan hoeveel ritten er uitgevoerd worden per inzetuur. De ritfactor houdt geen rekening met veranderingen in de gemiddelde ritlengte. De ritfactor is ook in 2024 aanzienlijk toegenomen.



5.5 Kwaliteit

ZOOV Op Maat	norm	2021	2022	2023	2024
Uitvoering vervoer					
Stiptheid	94,5%	94,8%	93,8%	94,4%	93,1%
Reisduur	94,5%	97,5%	97,6%	95,7%	97,6%
Klanttevredenheid					
Rapportcijfer	7,6	8,3[2]	8,4	8,2	7,9
Aandeel (zeer) tevreden reizigers	90%	95%[2]	95%	97%	95%
Klachten					
Ingediende klachten	-	474	564	812	805
Gegronde klachten	-	269	352	541	527
per rit	0,3%	0,23%	0,24%	0,34%	0,33%

Stiptheid onder de norm
De stiptheid is gedaald ten opzichte van 2023 en ligt onder de norm. Dat komt met name door een hardnekkige storing bij de terugbelservice een hoog ziekteverzuim bij de chauffeurs in de laatste maanden van 2024.

Reisduur boven de norm
Het aandeel ritten dat binnen de maximale (om-)rijtijd wordt verreden is iets toegenomen ten opzichte van 2023 en ligt boven de norm.

Klanttevredenheid is hoog
De klanttevredenheid is nog steeds hoog en boven de norm. Het rapportcijfer voor ZOOV OP Maat daalt wel voor het tweede jaar op rij.

Aantal klachten toegenomen met name door nieuwe planningsysteem Via
Het aantal klachten in 2024 niet afgenomen ten opzichte van 2023, toe het ook al aanmerkelijk hoger was dan voorgaande jaren. Het aantal klachten per rit is hoger dan onze norm. Het hoge aantal klachten wordt veroorzaakt een lage stiptheid, met name in de avonduren en in de laatste maanden van 2024. Daarnaast was er een hardnekkige storing in de terugbelservice, die pas na weken opgelost kon worden. Dit heeft tot veel klachten geleid.

[2] Alleen van oktober tot en met december 2021.

5.6 Kosten

ZOOV Op Maat	2021	2022	2023	2024
Wmo-vervoer				
Bruto vervoerkosten	€ 3.237.220	€ 4.094.129	€ 4.364.688	€ 4.240.082
Ontvangen subsidie	- € 699.331	- € 481.577	- € 246.808	-
Bijdrage reizigers	- € 345.119	- € 400.885	- € 506.644	- € 536.194
Netto vervoerkosten	€ 2.192.769	€ 3.181.461	€ 3.611.236	€ 3.703.888
Bruto kostendekkingsgraad	10,7%	10,5%	11,6%	12,6%
Standaard				
Bruto vervoerkosten	€ 184.980	€ 153.989	€ 124.350	€ 108.760
Bijdrage reizigers	- € 64.595	- € 34.277	- €27.092	- € 59.892
Netto vervoerkosten	€ 120.384	€ 119.712	€97.258	€ 48.868
Bruto kostendekkingsgraad	35,0%	22,3%	21,8%	55,1%
Derden				
Bruto vervoerkosten	€ 79.953	€ 177.083	€ 219.728	€ 242.383
Bijdrage derden	- € 79.953	- € 177.083	- € 219.728	- € 242.383
Totaal				
Bruto vervoerkosten	€ 3.502.152	€ 4.425.201	€ 4.708.766	€ 4.591.224
Ontvangen subsidie	- € 699.331	- € 481.577	- € 246.808	-
Bijdrage reizigers/derden	- € 489.668	- € 642.451	- € 753.464	- € 838.468
Netto vervoerkosten	€ 2.313.153	€ 3.301.173	€ 3.708.494	€ 3.752.756
Bruto kostendekkingsgraad	14,0%	14,5%	16,0%	18,3%
Bruto kosten per gereserveerde ritkilometer				
Prijspeil boekjaar	€ 3,18	€ 3,22	€ 3,26	€ 3,32
Prijspeil 2017	€ 2,83	€ 2,77	€ 2,47	€ 2,43
Voor Elkaar Pas				
Abonnements- en kaartkosten Wmo	-	€ 86.233	€ 63.083	€ 89.669
Ontvangen administratiekosten	-	€ 0	- € 10.890	- € 21.675

Kosten toegenomen door indexatie; kosten per kilometer sterk afgenomen

De kosten van het vervoer zijn met name gestegen in 2023 door de hoge indexatie van 13,7%. Door een efficiencyslag is die stijging beperkt gebleven.

De bruto kosten per gereserveerde kilometer, gemeten op prijspeil van 2017, nemen de laatste jaren af, na de flinke kostenstijging door corona-maatregelen in 2020, 2021 en 2022.

Bijdrage reizigers toegenomen

De bijdrage van reizigers in het Wmo-vervoer is toegenomen door zowel een tariefstijging als door de toename van het vervoer.

Kosten Voor Elkaar Pas lager

In 2023 zijn de kosten voor de Voor Elkaar Pas lager dan in 2022, ondanks dat er meer kaarten zijn uitgegeven. Dat komt doordat in 2022 voor alle Passen kaartkosten zijn betaald. Bij verlenging van het abonnement in 2023 zijn niet opnieuw kaartkosten betaald. In 2024 is het aantal kaarten toegenomen.

6 ZOOV School en ZOOV Actief

6.1 Wat is het?

ZOOV School verzorgt het leerlingenvervoer. De gemeente bepaalt of een leerling reist met ZOOV School. ZOOV School verzorgt ook gym- en zwemvervoer voor gemeente Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Oost Gelre en Oude IJsselstreek.

ZOOV Actief verzorgt voor werknemers van Fijnder woon-werk vervoer. ZOOV Actief verzorgt ook vervoer voor jeugdigen in het kader van de Jeugdwet en voor cliënten van dagbestedings- of zorglocaties in opdracht van gemeenten of zorgorganisaties (Wmo en Wlz).

In samenwerking met Arriva verzorgt ZOOV abonnementen voor leerlingen en medewerkers van Fijnder. Reizigers ontvangen hiervoor een speciale OV-Chipkaart, de **Voor Elkaar Pas** (VEP). De Voor Elkaar Pas is geldig in alle bussen en treinen van Arriva in Gelderland.

6.2 Vervoervraag

ZOOV School en ZOOV Actief	2021	2022	2023	2024
Aantal reizigers (gemiddeld per maand)				
School	814	889	881	877
Actief - Jeugd	41	46	39	42
Actief - Wmo		56	133	232
Actief - Werk	75	83	73	70
Actief - Derden	27	53	77	172
Voor Elkaar Pas				
Aantal abonnementen School	68	111	123	128
Aantal abonnementen Werk	24	31	33	33

Aantal reizigers ZOOV Actief en Derden neemt toe
Net als in 2023 is in 2024 met name het aantal reizigers bij ZOOV Actief toegenomen.
Ook het aantal reizigers dat in opdracht van derden wordt vervoerd (met name zorgaanbieders) is flink toegenomen. Hierdoor kan vaak een efficiënte combinatie van vervoer in het kader van Wmo en Wlz gemaakt worden.



6.3 Vervoeraanbod

ZOOV School en ZOOV Actief	2021	2022	2023	2024
Vervoeraanbod				
Beladen uren	61.532	75.132	75.129	76.971
Beladen kilometers	2.333.398	2.504.770	2.418.196	2.075.553
Brandstof, aandeel ritten				
CNG	1,3%	1,2%	2,9%	1,3%
Diesel	97,0%	95,9%	81,7%	64,0%
Benzine	0,9%	0,9%	1,5%	1,1%
Elektrisch	0,6%	0,9%	9,2%	31,8%
Waterstof			0,1%	0,0%
Onbekend	0,2%	1,1%	4,7%	1,8%
Afgehandelde oproepen Vervoercentrale				
ZOOV School	8.601	8.504	7.859	8.099
ZOOV Actief	2.211	2.716	2.544	3.218

Minder inzet van kilometers
De daling van het aantal inzetkilometers is in 2024 doorgezet. Dat komt doordat het vervoer in zijn geheel opnieuw is gepland voor het schooljaar 2023-2024.

Toename elektrische auto's
De vervoerbedrijven zijn verplicht jaarlijks meer zero emissie voertuigen in te zetten. Sinds 1 augustus 2023 neemt het aantal elektrische voertuigen toe.

6.4 Efficiency

ZOOV School en ZOOV Actief	2021	2022	2023	2024
Kosten per jaar per reiziger (prijspeil 2017)				
School	€ 4.386	€ 4.119	€ 3.790	€ 3.629
Actief - Jeugd		€ 3.815	€ 3.715	€ 3.018
Actief - Wmo	-	€ 2.787[3]	€ 4.250	€ 2.570
Actief - Werk	€ 5.015	€ 4.953	€ 5.329	€ 4.837
Reizigers per route				
School en Actief - Jeugd	3,8	4,0	4,6	4,2
Actief - Wmo	-	1,7	1,8	2,3
Actief - Werk	2,8	3,4	3,6	2,7

Efficiency verder toegenomen
De daling van de kosten per reiziger zet ook door in 2024.

[3] Betreft kosten van een half jaar van 1 juli tot en met 31 december 2022

6.5 Kwaliteit

ZOOV School en ZOOV Actief	norm	2021	2022	2023	2024
Uitvoering vervoer					
Stiptheid (gemeten vanaf 2024)	95%				98,8%
Rapportcijfer					
School	7,6	-	8,0	7,9[4]	8,0
Aantal ingediende klachten					
School		64	62	137	143
Actief - Jeugd		4	4	7	1
Actief - Wmo		-	5	12	12
Actief - Werk		0	2	0	3
Aantal gegronde klachten					
School		49	46	106	106
Actief - Jeugd		2	2	6	1
Actief - Wmo		-	5	11	9
Actief - Werk		0	1	0	2
Aantal gegronde klachten per reiziger					
School	8,0%	5,9%	5,0%	11,3%	11,6%
Actief - Jeugd	8,0%	4,9%	4,3%	15,4%	2,4%
Actief - Wmo	8,0%	-	6,9%	7,1%	2,5%
Actief - Werk	8,0%	0,0%	1,2%	0,0%	2,9%

Rapportcijfer ZOOV School: 8
De klanttevredenheid van de reizigers van ZOOV School is in 2022 gemeten met een schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek. Door de corona-maatregelen is er in 2021 geen klanttevredenheids-onderzoek uitgevoerd. In 2023 is gestart met een online klanttevredenheidsonderzoek waarvoor maandelijks ouders/verzorgers worden uitgenodigd.

Aantal klachten ZOOV School en ZOOV Jeugd toegenomen
Het aantal klachten van ZOOV School en ZOOV Jeugd lag in 2023 hoger dan in voorgaande jaren. In 2024 is dit niet afgenomen. In 2023 was dit grotendeels te verklaren door de moeizame start van dit vervoer dit schooljaar. In 2024 ligt de oorzaak in een combinatie van relatief hoog ziekteverzuim en moeilijk te vervullen vacatures met name in Oude IJsselstrek en op de langere routes naar Twente en Zutphen/Apeldoorn. Inmiddels is die situatie verbeterd.

[4] Op basis van online klanttevredenheidsonderzoek september t/m november 2023

6.6 Kosten

ZOOV School en ZOOV Actief	2021	2022	2023	2024
Taxivervoer				
School	€ 4.059.975	€ 4.434.567	€ 4.689.663	€ 4.548.476
Actief - Jeugd	€ 226.240	€ 204.037	€ 191.563	€ 173.275
Actief - Wmo		€ 189.184	€ 828.463	€ 815.799
Actief - Werk	€ 404.208	€ 400.112	€ 401.106	€ 462.827
Actief - Derden	€ 109.482	€ 122.007	€ 155.572	€ 463.139
Voor Elkaar Pas				
School	€ 64.782	€ 117.305	€ 119.132	€ 173.275
Actief - Werk	€ 19.209	€ 28.430	€ 27.373	€ 28.215
Gym- en zwemvervoer				
Gym- en zwemvervoer	€ 73.506	€ 178.058	€ 317.324	€ 225.694

Kosten stabiel

Ondanks de indexatie van 3,4% en het gelijkblijvende aantal leerlingen en jeugdigen zijn de kosten van ZOOV School en ZOOV Jeugd iets afgenomen. De kosten van ZOOV Actief – Wmo zijn gelijk gebleven ondanks een stijging van het aantal reizigers. Dat kan verklaard worden door relatief hoge verloop onder de reizigers en de efficiënte combinatie met het vervoer voor Derden. Dat laatste vervoer is in 2024 flink toegenomen.

Daling kosten gym- en zwemvervoer

Na de start van de nieuwe vervoercontracten bij het begin van schooljaar 2023-2024 zien we een flinke daling van de vervoerkosten van het gym- en zwemvervoer. Na de flinke stijging van de kosten in 2023 die met name veroorzaakt werd door een toename van het aantal scholen waar ZOOV het vervoer voor regelt.



7 Gaon

7.1 Wat is het?

Gaon is de naam waaronder de Achterhoek slim, duurzaam en gezond vervoer aanbiedt. Via het Gaon platform kan een reiziger kiezen uit vervoer per trein, bus, deelfiets en deelauto. De informatie daarover staat op de Gaon website. Reizigers kunnen vervoer regelen via de Gaon-app.

ZOOV Beheer voert de operationele taken van Gaon uit, waaronder aanvragen en afhandelen subsidieaanvragen, inclusief tussentijdse rapportages, maar ook inkoop en contractbeheer. Deze inzet wordt betaald vanuit een subsidie van de Regio Achterhoek. De financiële rapportage van de activiteiten van Gaon vindt plaats binnen de afrekening van de subsidies en valt buiten de scope van dit Jaarverslag.



7.2 Vervoeraanbod Gaon

Gaon	2022	2023	2024
Deelauto's			
Aantal deelauto's	4	6	6
Deelfietsen			
Aantal fietsen niet-elektrisch	35	45	45
Aantal fietsen elektrisch		10	10

Aanbod onveranderd
In 2024 is het aantal deelauto's en deelfietsen niet veranderd.



7.3 Vervoervraag Gaon

Gaon	2022	2023	2024
Deelauto's			
Aantal ritten	1.542[5]	3.278	3.146
Gereden kilometers	20.545[5]	49.860	48.267
Deelfietsen			
Aantal ritten		329	639

Toename vervoervraag
In 2024 is het gebruik van de deelauto's iets afgenomen en het gebruik van de deelfietsen flink toegenomen. Met name de fietsen bij de hub Lichtenvoorde Richterslaan worden goed gebruikt.

[5] Betreft een deel van 2022; auto's zijn in de tweede helft van 2022 geplaatst

8 ZOOV Beheer

ZOOV Beheer is de organisatie achter het vervoer van ZOOV. Het team bestond in 2024 uit:

- ✓ Secretariaat/administratie 2,00 fte
- ✓ Coördinator 0,89 fte
- ✓ Vervoeranalist 0,67 fte
- ✓ Contractbeheerder 1,67 fte
- ✓ Adviseur 0,28 fte

In totaal bestond het team in 2024 5,5 fte, verdeeld over 8 medewerkers.

8.1 De resultaten van ZOOV Beheer in 2024

Inkoop en contractmanagement

- ✓ Inkoop van noodzakelijke middelen, applicaties en diensten
- ✓ Contractbeheer van Vervoercentrale en vervoerders van ZOOV en dienstverleners van Gaon
- ✓ Contractbeheer van vervoer voor derde opdrachtgevers
- ✓ Controle op de naleving van de bestekseisen

Tactisch regisseur: adviseur naar opdrachtgevers

- ✓ Informeren en adviseren van gemeenten op beleidsmatig niveau in de ambtelijke Werkgroep ZOOV, bestuurlijke Stuurgroep ZOOV en het ambtelijk overleg leerlingenvervoer
- ✓ Informeren en adviseren van gemeenten op uitvoerend niveau bijvoorbeeld in casus-overleggen
- ✓ Informeren en adviseren van regio Achterhoek en provincie Gelderland in het accounthoudersoverleg Mobiliteit en Bereikbaarheid en andere ambtelijke overleggen

Projectmanagement

- ✓ Aanvragen en afhandelen subsidieaanvragen, inclusief tussentijdse rapportages
- ✓ Oplevering van de nieuwe Gaon-app

Ontwikkeling van de productformule en communicatie

- ✓ De communicatiemix van ZOOV omvat onder andere:
  - ✓ Website
  - ✓ Folders voor ZOOV Op Maat, ZOOV School en ZOOV Werk
  - ✓ Sociale media: Facebook en Twitter
  - ✓ ZOOV Magazine: in juni en december, oplage: 7.000 exemplaren
  - ✓ Mailings en persberichten

Financiële afwikkeling

- ✓ Opstellen en verwerken inkoop- en verkoopfacturen
- ✓ Uit laten voeren van interne controle en accountantscontrole

Bewaking van de kwaliteit en klachtenafhandeling

- ✓ Monitoring van de kwaliteit en efficiency van de uitvoering
- ✓ Bewaking klachtenafhandeling
- ✓ Faciliteren van de Klachtencommissie

Centraal punt voor reizigers/inwoners voor algemene informatie en klachten over ZOOV

- ✓ Beantwoorden van vragen via mail of social media
- ✓ Faciliteren van de Reizigersadviesraad
- ✓ Inhoudelijke aansturing van ZOOV Klantenservice. Hier kunnen reizigers terecht met vragen over het vervoer met ZOOV. Ook kunnen reizigers bij ZOOV Klantenservice klachten melden. ZOOV Klantenservice voert het continu klanttevredenheidsonderzoek van ZOOV Op Maat uit. ZOOV Klantenservice is ondergebracht bij de gemeente Winterswijk.

8.2 Jaarwerkplan 2025

De activiteiten van ZOOV Beheer in 2025 zijn gericht op het continueren van de huidige activiteiten. Daarnaast zijn de volgende activiteiten gepland in 2024:

Projecten

- ✓ Uitbreiden van de activiteiten voor Gaon / Publieke Mobiliteit Achterhoek
- ✓ Opzetten lijngebonden vervoer binnen ZOOV Op Maat
- ✓ Integratie uitvoering vraaggestuurd Wmo-vervoer, openbaar vervoer en haltetaxiRRReis
- ✓ Vernieuwen opzet vervoer ZOOV Actief – Jeugd en Wmo in verband de inkoop Sociaal Domein Achterhoek

Inkoop en contractmanagement

- ✓ Afronden van de implementatie nieuw contract Vervoercentrale
- ✓ Aanbesteden vervoer ZOOV Op Maat
- ✓ Continue monitoring van de contracten op basis van KPI's

Financiële afwikkeling

- ✓ Verdere ontwikkeling van de monitoring- en rapportagetools voor ZOOV Beheer en voor de opdrachtgevers



8.3 Kosten en begroting

In de tabel staat een samenvatting van de kosten en inkomsten van ZOOV Beheer. Hierbij vallen de volgende zaken op:

De kosten van ZOOV Beheer zijn ca. € 66.000 minder dan begroot. Belangrijke minderkosten zijn:

Accountant	€ 5.000
Instructie	€ 13.500
Kennismaking leerlingen	€ 8.000
Kleding	€ 6.000
Druk- en portokosten	€ 14.000
Klanttevredenheidsonderzoek	€ 10.000
Personeelskosten	€ 13.000

ZOOV Beheer	Begroot 2024	Werkelijk 2024	Verschil	Begroot 2025
Kosten				
Accountant	€ 13.000	€ 8.000	- € 5.000	€ 10.000
Advertentiekosten	€ 5.500	€ 5.700	€ 200	€ 5.800
Bedrijfsvoering	€ 153.600	€ 148.537	- € 5.063	€ 162.900
Drukwerk	€ 19.000	€ 11.953	- € 7.047	€ 18.000
Externe advisering	€ 6.500	€ 6.830	€ 330	€ 17.750
Instructie	€ 13.500	€ 0	- € 13.500	€ 8.000
Kennismaking leerlingen	€ 8.000	€ 0	- € 8.000	€ 0
Klachtencommissie	€ 1.000	€ 2.401	€ 1.401	€ 2.000
Klantenservice	€ 53.000	€ 51.466	- € 1.534	€ 53.000
Klanttevredenheidsonderzoek	€ 29.500	€ 18.933	- € 10.567	€ 35.000
Kleding	€ 7.000	€ 6.169	-€ 831	€ 5.000
Overige uitgaven Beheer	€ 12.350	€ 13.438	€ 1.088	€ 16.350
Personeel	€ 459.000	€ 446.106	- € 12.894	€ 490.000
Portokosten	€ 16.000	€ 9.317	- € 6.683	€ 27.000
Websites en apps	€ 22.350	€ 32.741	€ 10.391	€ 9.800
Totale kosten	**€ 819.300**	**€ 761.590**	**- € 57.710**	**€ 860.600**
Inkomsten				
Bijdragen derden	€ 20.000	€ 39.699	€ 19.699	€ 40.500
Bijdrage 8RHK	€ 20.000	€ 24.880	€ 4.880	€ 25.000
Bijdragen gemeenten	€ 779.300	€ 697.011	- € 91.135	€ 795.100
Totale inkomsten	**€ 819.300**	**€ 761.590**	**- € 57.710**	**€ 860.600**

9 Financieel

9.1 Toelichting op de kostenontwikkeling

ZOOV Beheer

De kosten en inkomsten van ZOOV Beheer zijn toegelicht in het voorgaande hoofdstuk.

In de begroting 2025 zijn de kosten van ZOOV Beheer ongeveer € 20.000 hoger dan de begrote kosten in 2024. Belangrijke wijzigingen zijn:

- ✓ Minder kosten accountant omdat geen verklaring voor de subsidie van de provincie nodig is (- € 3.000)
- ✓ indexatie van de loonkosten en bedrijfsvoeringskosten (+ € 40.000)
- ✓ extra inhuurkosten in verband met de aanbesteding van het vervoer ZOOV Op Maat (+ € 11.000)
- ✓ minder kosten voor instructie en kennismaking omdat deze kosten worden verrekend over de totale vervoerkosten en niet als onderdeel van de beheerkosten (- € 13.000)
- ✓ extra kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek voor ZOOV School omdat de kosten van de laatste periode van 2024 in 2025 betaald worden (+ € 6.000)
- ✓ extra kosten door het lidmaatschap van de Vereniging Doelgroepenvervoer Nederland (+ € 3.000)
- ✓ extra portokosten door indexatie en omdat het ZOOV Magazine van december 2024 in januari 2025 is bezorgd (+ € 11.000)
- ✓ wegvallen van de kosten voor het ontwikkelen van de applicatie voor het beheer van de Voor Elkaar Passen (- € 13.500)

Vervoercentrale

Bij de begroting 2025 is rekening gehouden met de indexatie en een toename van de performance en van de daaraan gekoppelde vergoeding.



ZOOV Op Maat

Bij de begroting 2025 is rekening gehouden met een indexatie van 1,5% (NEA-index taxivervoer 2025), de aangepaste tarieven voor reizigers en de voortzetting van de uitvoering van de ritten voor Arriva en haltetaxiRRReis.

ZOOV School en ZOOV Actief

Bij de begroting 2024 voor ZOOV School en ZOOV Actief is rekening gehouden met een indexatie van 1,5% (NEA-index taxivervoer 2025) voor het taxivervoer en de (verwachte) ontwikkeling van aantal reizigers zoals aangegeven door de gemeenten.

9.2 Kosten en kostendekking

bedragen in euro	Kosten 2021	Kosten 2022	Kosten 2023	Begroting 2024	Kosten 2024	Begroting 2025
ZOOV Beheer						
Gemeenten	440.027	458.995	678.702	776.300	697.011	805.000
Provincie (Beheer)	133.882	105.767	35.165			
(subsidie-)Projecten	5.520	101.946	16.825	22.000	24.880	25.000
Derden	4.349	11.473	20.551	21.000	39.699	40.500
Subtotaal	*583.778*	*678.181*	*751.242*	*819.300*	*761.590*	*870.500*
ZOOV Vervoercentrale						
Gemeenten	539.658	536.319	610.203	1.282.000	1.067.254	1.271.500
Provincie	22.133	3.446				
Derden	4.956	11.861	19.348	30.000	30.313	34.000
(subsidie-)projecten		12.035	184.730			
Subtotaal	*566.747*	*563.661*	*814.281*	*1.312.000*	*1.097.567*	*1.305.500*
ZOOV Op Maat						
Gemeenten (taxi)	2.273.216	3.242.017	3.708.494	3.905.500	3.752.756	3.799.000
Provincie (OV-vangnet)	127.008	51.496				
Provincie (subsidie)	699.311	481.577	246.808			
Reizigersbijdragen	411.005	473.028	533.736	596.000	596.086	615.500
Derden (taxi)	78.663	176.912	219.728	239.000	242.383	246.000
Subtotaal (taxi)	*3.589.223*	*4.425.030*	*4.708,766*	*4.740.500*	*4.591.224*	*4.660.500*
Gemeenten (VEP)		86.404	53.092	56.000	69.784	73.000
Reizigersbijdragen (VEP)			9.991	13.000	19.885	19.500
Subtotaal	*3.589.223*	*4.511.434*	*4.771.849*	*4.809.500*	*4.680.893*	*4.753.000*
ZOOV School						
Gemeenten (taxi)	4.059.975	4.434.567	4.689.663	4.902.000	4.548.476	4.617.000
Derden (taxi)	29.586	44.145	33.223	32.000	39.253	40.000
Gemeenten (VEP)	64.782	117.306	117.842	121.000	126.220	134.000
Gemeenten (gym/zwem)	73.187	178.058	317.324	268.000	225.694	233.500
Subtotaal	*4.453.770*	*4.774.076*	*5.158.052*	*5.323.000*	*4.939.643*	*5.024.500*
ZOOV Actief						
Gemeenten (Wmo-taxi)		189.184	828.463	856.000	815.799	836.500
Gemeenten (jeugd-taxi)	226.240	204.037	191.563	201.000	173.275	176.000
Gemeenten (werk-taxi)	404.208	400.112	401.106	415.000	462.827	469.500
Derden (taxi)	79.896	77.862	122.349	127.000	396.886	403.000
Gemeenten (werk-VEP)	19.209	28.430	28.663	28.000	28.215	29.500
Subtotaal	*503.313*	*899.625*	*1.572.144*	*1.626.000*	*1.877.003*	*1.914.500*
Totaal						
Gemeenten	8.100.502	9.875.429	11.625.115	12.809.300	11.967.312	12.444.500
Provincie	982.354	642.286	281.973			
Projecten	5.520	113.981	201.555	22.000	24.880	25.000
Reizigersbijdragen	411.005	473.028	543.727	609.500	615.971	635.000
Derden	197.450	322.253	415.198	449.000	748.533	763.500
Totaal	**9.696.831**	**11.426.977**	**13.067.568**	**13.889.800**	**13.356.696**	**13.868.000**

9.3 Meerjarenraming

bedragen in euro	2025	2026	2027	2028	2029
ZOOV Beheer					
Gemeenten	805.000	794.500	805.000	826.000	847.000
Derden	40.500	104.500	161.500	166.500	171.500
Projecten en subsidies	25.000				
Subtotaal	*870.500*	*899.000*	*966.500*	*992.500*	*1.018.500*
Vervoercentrale					
Gemeenten	1.271.500	1.287.000	1.324.000	1.348.500	1.373.000
Derden	34.000	87.500	180.500	184.000	187.500
Subtotaal	*1.305.500*	*1.374.500*	*1.504.500*	*1.532.500*	*1.560.500*
ZOOV Op Maat					
Gemeenten (taxi)	3.798.904	3.702.018	3.641.133	3.757.248	3.876.404
Reizigersbijdragen	615.596	627.982	640.367	652.752	665.596
Derden (Taxi)	246.000	670.500	1.381.000	1.422.500	1.465.000
Subtotaal	*4.660.500*	*5.000.500*	*5.662.500*	*5.832.500*	*6.007.000*
Gemeenten (VEP)	71.500				
Reizigersbijdrage (VEP)	21.000				
Subtotaal	*4.753.000*	*5.000.500*	*5.662.500*	*5.832.500*	*6.007.000*
ZOOV School					
Gemeenten (taxi)	4.617.000	4.755.000	4.897.500	5.044.500	5.195.000
Derden (taxi)	40.000	41.000	42.000	43.500	45.000
Gemeenten (VEP)	134.000	137.000	140.000	143.000	146.000
Gemeenten (gym/zwem)	233.500	240.500	247.500	255.000	262.500
Subtotaal	*5.024.500*	*5.173.500*	*5.327.000*	*5.486.000*	*5.648.500*
ZOOV Actief					
Gemeenten (Wmo-taxi)	836.500	1.551.000	1.597.500	1.645.500	1.694.500
Gemeenten (jeugd-taxi)	176.000	287.500	296.000	304.500	313.500
Gemeenten (werk-taxi)	469.500	483.500	498.000	513.000	528.000
Derden (Wmo/Wlz-taxi)	403.000	415.000	427.500	440.500	453.500
Gemeenten (VEP)	29.500	30.000	30.500	31.000	31.500
Subtotaal	*1.914.500*	*2.767.000*	*2.849.500*	*2.934.500*	*3.021.000*
Totaal	**13.868.000**	**15.214.500**	**16.310.000**	**16.778.000**	**17.255.500**

9.4 Toelichting meerjarenraming

Algemeen

De meerjarenraming is gebaseerd op de werkelijke kosten in 2024 en de verwachte ontwikkelingen van indexatie en vervoervraag. De ontwikkeling van de vervoervraag kan per vervoersoort en per opdrachtgever verschillen.

ZOOV Beheer

De bijdragen van derden nemen toe in 2026 en 2027 door de toename van het vervoer van Arriva. Het aandeel van de gemeenten neemt navenant af in die jaren.

De Bijdrage van de regio Achterhoek voor de inzet voor Gaon loopt af per 31 december 2025. Het is de bedoeling dat deze daarna wel wordt voortgezet, maar de beschikking hiervoor is er nog niet.

Vervoercentrale

De bijdragen van derden nemen toe in 2026 door de toename van het vervoer van Arriva.

ZOOV Op Maat

De bijdragen van derden nemen toe in 2026 door de toename van het vervoer van Arriva.

De kosten en bijdragen voor de Voor Elkaar Pas vervallen vanaf 2027, omdat er nog geen besluit is genomen over het voortzetten van de Voor Elkaar Pas na 2026.

ZOOV School

Hier zijn geen grote ontwikkelingen verwacht.

ZOOV Actief

Bij ZOOV Actief - Wmo en ZOOV Actief - Jeugd is een flinke toename van het vervoer verwacht in verband met de nieuwe contractering in het Sociaal Domein waarbij vanaf 2026 al het vervoer dagbesteding/-behandeling wordt uitgevoerd door ZOOV.

Voor de andere onderdelen zijn geen grote ontwikkelingen verwacht.

Kosten ZOOV Boekjaar 2024

Kosten zijn excl. 9% BTW; N.B. Eigen bijdrage is incl. 9% BTW

	ZOOV Op Maat	Eigen bijdrage (incl. 9% BTW)	ZOOV School	ZOOV Actief - Jeugd	ZOOV Actief - Werk	ZOOV Actief - Wmo	ZOOV Vervoer-centrale	ZOOV Beheer	**Totaal**
Gemeente Aalten	€ 494.100	€ -75.234	€ 526.184	€ 24.090	€ -	€ 72.493	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.293.670
Gemeente Berkelland	€ 607.591	€ -98.042	€ 870.903	€ 20.586	€ 116.643	€ 155.017	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.924.735
Gemeente Bronckhorst	€ 561.465	€ -91.330	€ 733.217	€ 3.343	€ 643	€ 141.340	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.600.715
Gemeente Doetinchem	€ 1.231.961	€ -172.746	€ 736.166	€ 13.454	€ -	€ 139.174	€ 152.465	€ 99.573	€ 2.200.046
Gemeente Oost Gelre	€ 445.804	€ -69.622	€ 596.580	€ 65.484	€ 193.002	€ 53.647	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.536.933
Gemeente Oude IJsselstreek	€ 736.265	€ -108.293	€ 1.042.876	€ 16.112	€ 1.406	€ 110.231	€ 152.465	€ 99.573	€ 2.050.635
Gemeente Winterswijk	€ 361.326	€ -56.142	€ 394.465	€ 30.206	€ 179.349	€ 143.898	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.305.140
Totaal gemeenten	*€ 4.438.511*	*€ -671.408*	*€ 4.900.390*	*€ 173.275*	*€ 491.043*	*€ 815.799*	*€ 1.067.254*	*€ 697.011*	*€ 11.911.874*
Derden	€ 242.383	€ -19.478	€ 436.139	€ -	€ -	€ -	€ 30.313	€ 39.016	€ 728.371
Vergoeding 8RHK inzet Gaon	€ -							€ 24.880	€ 24.880
Bovenregionale inzet	€ -							€ 683	€ 683
Totaal ZOOV	**€ 4.680.893**	**€ -690.887**	**€ 5.336.529**	**€ 173.275**	**€ 491.043**	**€ 815.799**	**€ 1.097.567**	**€ 761.590**	**€ 12.665.809**

Kosten ZOOV Boekjaar 2024

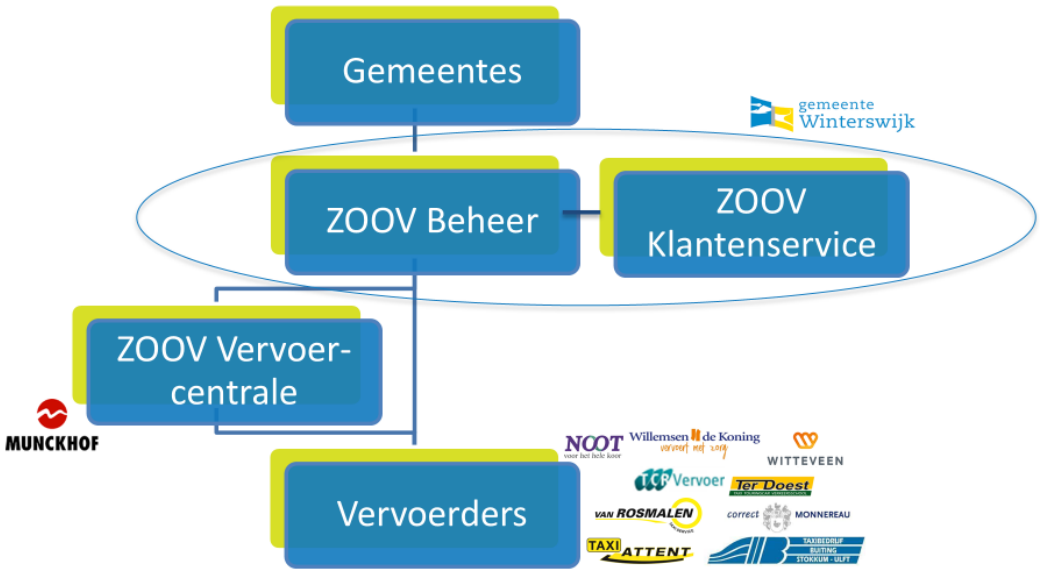
Overzicht t.b.v. gemeenten: Alle bedragen excl. 9% BTW

	ZOOV Op Maat	Eigen bijdrage **(excl. 9% BTW)**	ZOOV School	ZOOV Actief - Jeugd	ZOOV Actief - Werk	ZOOV Actief - Wmo	ZOOV Vervoer-centrale	ZOOV Beheer	**Totaal**
Gemeente Aalten	€ 494.100	€ -69.022	€ 526.184	€ 24.090	€ -	€ 72.493	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.299.882
Gemeente Berkelland	€ 607.591	€ -89.946	€ 870.903	€ 20.586	€ 116.643	€ 155.017	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.932.831
Gemeente Bronckhorst	€ 561.465	€ -83.789	€ 733.217	€ 3.343	€ 643	€ 141.340	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.608.256
Gemeente Doetinchem	€ 1.231.961	€ -158.483	€ 736.166	€ 13.454	€ -	€ 139.174	€ 152.465	€ 99.573	€ 2.214.310
Gemeente Oost Gelre	€ 445.804	€ -63.873	€ 596.580	€ 65.484	€ 193.002	€ 53.647	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.542.682
Gemeente Oude IJsselstreek	€ 736.265	€ -99.352	€ 1.042.876	€ 16.112	€ 1.406	€ 110.231	€ 152.465	€ 99.573	€ 2.059.576
Gemeente Winterswijk	€ 361.326	€ -51.506	€ 394.465	€ 30.206	€ 179.349	€ 143.898	€ 152.465	€ 99.573	€ 1.309.775
Totaal gemeenten	*€ 4.438.511*	*€ -615.971*	*€ 4.900.390*	*€ 173.275*	*€ 491.043*	*€ 815.799*	*€ 1.067.254*	*€ 697.011*	*€ 11.967.312*
Derden	€ 242.383	€ -17.870	€ 436.139	€ -	€ -	€ -	€ 30.313	€ 39.016	€ 729.980
Vergoeding 8RHK inzet Gaon								€ 24.880	€ 24.880
Bovenregionale inzet								€ 683	€ 683
Totaal ZOOV	**€ 4.680.893**	**€ -633.841**	**€ 5.336.529**	**€ 173.275**	**€ 491.043**	**€ 815.799**	**€ 1.097.567**	**€ 761.590**	**€ 12.722.855**

Bijlage 2 Organisatie ZOOV

De gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk werken samen om voor de inwoners goede Basismobiliteit te realiseren. De gemeenten hebben de onderlinge samenwerking uitgewerkt in de Kadernota Basismobiliteit (2015) en vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst Uitvoering Basismobiliteit Achterhoek (2016).

In de Kadernota Basismobiliteit en het Bedrijfsplan team Opdrachtgeving is de organisatie van ZOOV opgenomen. Zie ook in onderstaand schema.



ZOOV Beheer legt verantwoording af aan en wordt geadviseerd door een **ambtelijke werkgroep ZOOV**. Deze werkgroep bestaat uit één ambtelijke vertegenwoordiger per gemeente en ZOOV Beheer. De vertegenwoordiger is ambtelijk aanspreekpunt binnen zijn organisatie voor ZOOV. De werkgroep bewaakt de uitvoering en de voortgang van de taken van ZOOV Beheer.

Het **College van Burgemeester en Wethouders** van Winterswijk legt verantwoording af aan en wordt geadviseerd door een **bestuurlijke stuurgroep ZOOV**. Deze stuurgroep bestaat uit één bestuurlijk vertegenwoordiger per gemeente. De vertegenwoordiger is bestuurlijk aanspreekpunt binnen zijn organisatie voor ZOOV.

jaarverslag

ZOOV
Postbus 101
7100 AC Winterswijk
0543 - 543 545
info@zoov.nl
www.zoov.nl