VALLEIHOPPER

JAARVERSLAG- EN REKENING 2022

TOELICHTING KOSTEN EN VOLUMES

Beheerbureau, februari 2023

Inhoud

1. JAARVERSLAG: INLEIDING 3

2. BELEID EN ONTWIKKELINGEN 4

2.1 Inleiding 4

2.1.1. Transitie Regio Foodvalley – BVO Valleihopper 4

2.1.2. Samenwerking (overeenkomst) Provincie Gelderland 4

2.1.3. Corona/compensatie contractpartners 4

2.1.4. Duurzaamheid Wmo-vervoer 4

2.1.5. Notitie toekomst Valleihopper 5

2.1.6. Tarieven 2022 5

3. KOSTEN EN VOLUMES 6

3.1. Inleiding 6

3.2. Kosten 6

3.3. Toelichting kosten 6

3.3.1. Kosten callcenter (Kosten regie vraagafhankelijk vervoer) 6

3.3.2. Kosten vervoer (Vraagafhankelijk vervoer) 8

3.3.3. Kosten beheerbureau 12

3.3.4. Provinciale bijdrage 13

3.4. Specificatie Realisatie Valleihopper 2022 14

4. VOLUMES EN KWALITEIT REGIE EN VERVOER 15

4.1. Inleiding 15

4.2. Regie 15

4.2.1. Telefonie 15

4.3. Klachten 15

4.4. Vervoer 16

4.4.1. Stiptheid 16

4.4.2. Omrijden 17

1. JAARVERSLAG: INLEIDING

In deze jaarrapportage wordt ingegaan op de belangrijkste ontwikkelingen met betrekking tot het vraagafhankelijke vervoer van Valleihopper in 2022. In grote lijnen wordt daarbij "ingezoomd" op de ontwikkeling van:

- beleidsmatige aspecten;
- volumeontwikkelingen;
- kosten uitgevoerd vervoer, kosten ritaanname en kosten beheer;
- kosten continuiteitsbijdrage;
- kwaliteit dienstverlening.

Daar waar nodig zijn specifieke elementen uitgebreider geanalyseerd en/of onderdelen van het vervoer uitgebreider toegelicht. In hoofdstuk 3.4 is een detailrapportage per gemeente toegevoegd.

2. BELEID EN ONTWIKKELINGEN

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u de aandachtspunten van wat er in 2022 op beleidsmatig gebied heeft plaatsgevonden bij Valleihopper.

2.1.1. Transitie Regio Foodvalley – BVO Valleihopper

Sinds 1 januari 2021 is het beheerbureau Valleihopper ondergebracht in een Bedrijfsvoeringorganisatie (BVO) en wordt deze in de bedrijfsvoering ondersteund door de gemeente Barneveld. De beoogde effecten van deze transitie zijn in het voorjaar geëvalueerd d.m.v. een onderzoek. Hieruit kwamen de volgende concrete aanbevelingen:

- Invulling vaste formatie binnen het beheerbureau en aansluiting begroting.
- Versterken samenwerking met financiën en communicatie gemeente Barneveld.
- Reflectie taken, verantwoordelijkheden en rolverdeling beheerbureau en ambtelijke werkgroep.
- Proces klachtenafhandeling bespreken.

Voor de aangedragen aanbevelingen is een Plan van Aanpak gemaakt. Deze wordt begin 2023 ambtelijk verder uitgewerkt door de gemeente Barneveld en wordt deze regionaal besproken.

2.1.2. Samenwerking (overeenkomst) Provincie Gelderland

De beëindiging op 3 april 2022 van de samenwerkingsovereenkomst van de provincie Gelderland met de Gelderse gemeenten m.b.t. het OV-Vangnet (Aanvullend Openbaar Vervoer; (AOV) heeft gevolgen voor de exploitatie van Valleihopper. De drie Utrechtse gemeenten kunnen nog wel gebruik blijven maken van het OV-vangnet door een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de provincie Utrecht tot eind 2023. Het beheerbureau Valleihopper blijft voor dit onderdeel uitvoeringsverantwoordelijk.
Door het wegvallen van de provinciale subsidie per 2024 zullen de kosten voor de gemeenten toenemen. Een mogelijkheid is dat het wegvallen van het AOV tot meer reizigers in het Wmo-vervoer leidt. Dit wordt (regionaal) gemonitord.

2.1.3. Corona/compensatie contractpartners

Net als in 2021 is ook in 2022 het vervoersvolume een stuk lager dan verwacht. Het rit percentage komt uit gemiddeld tussen de 60% en de 65% van het aanbestede volume. De contractpartners (callcenter en de vervoerders) hebben sinds de start van pandemie COVID-19 minder opbrengsten door minder ritten terwijl de vaste kosten gelijk zijn gebleven. Bij de aanbesteding in 2019 is contractueel vastgelegd dat bij meer dan 20% volumedaling overleg zou plaatsvinden met de contractpartners over tijdelijke compensatie. Deze tijdelijke compensatie, in de vorm van een tariefverhoging, is sinds begin 2020 eind maart 2022 beëindigd. Uitgangspunt was de verwachting dat de contractpartners maatregelen zouden kunnen nemen binnen hun organisatie met betrekking tot hun logistiek en andere (vaste) kosten. Doordat de ritvolumes nog steeds ruim onder de 80% blijven, zijn de contractpartners mede hierdoor hun winstoogmerk kwijtgeraakt en hebben zij daarom het beheerbureau dringend verzocht om wederom een compensatie toe te passen en zich te houden aan de contractuele afspraken. De vraag is bij de vervoerders neergelegd welke maatregelen en/of kosten zij zelf nog kunnen treffen c.q. reduceren. Dat heeft geleid tot een reductie van de totale vaste kosten van 20% naar 30%. Het zesde addendum van april 2022 tot en met december 2022 is hierop aangepast en de financiële gevolgen zijn in dit jaarverslag verwerkt.

2.1.4. Duurzaamheid Wmo-vervoer

De doelstelling en de contractuele afspraak met de vervoerders was dat eind 2021 voor 70% elektrische voertuigen zouden worden ingezet en voor de overige 30% op groen gas zou worden gereden. Voor 2022 geldt 90% elektrisch en 10% groen gas. Helaas is deze doelstelling niet gehaald. Er is een vertraging ontstaan op het leveren van elektrische

(rolstoel)bussen. Dit heeft grotendeels te maken met een tekort aan onderdelen (oorlog Oekraïne en Rusland) en personeelstekorten bij toeleveranciers waardoor leveringen vertraagd zijn naar Q1 2023. In onderstaande tabel is de realisatie over 2022 aangegeven. In de eerste kolom het totaal en in de tweede kolom de realisatiecijfers indien de inzet van rolstoelbussen bij de berekening buiten beschouwing gelaten zou worden.

Duurzaamheid 2022	Totaal ritten	Zonder rolstoelbussen
Elektrisch	49%	80%
Groen Gas	40%	18%
Overig	11%	2%

2.1.5. Notitie toekomst Valleihopper

In juni 2022 is in de vergadering van de Bestuurscommissie Basismobiliteit gesproken over het nemen van beheersmaatregelen voor Valleihopper met als doel een toekomstbestendig vervoerssysteem te creëren m.b.t. het Wmo-vervoer.
Door de gemeenten zijn na de zomer vervolgstappen gezet. Op 17 oktober 2022 is akkoord gegeven om de onderstaand bestuurlijk besproken beheersmaatregelen verder uit werken.

1. Verhogen van reizigersbijdrage (bv.: km tarief, opstaptarief of spitstarief, of gelijkstellen met tarief haltetaxiRRReis) voorwaarden: maatwerk/m.u.v. minima
2. Kilometerbudget vaststellen op 1.500 km (huidig 2.500 km) voorwaarde: maatwerk
3. Laatboekopslag: voorbeeld Valys: Meer garantie reiziger om op de gewenste tijd opgehaald te worden. Stimulans naar vervoerders om ritten meer tijdig te kunnen inplannen waardoor minder logistieke druk (voertuigen en chauffeurs).

In december 2022 is door de gemeenten advies gevraagd aan hun Adviesraden (m.u.v. Ede). Regionaal is advies gevraagd aan het Reizigerspanel. Het vervoersvolume blijft vooralsnog laag (60 – 65%) waardoor de noodzaak van implementatie beheersmaatregelen minder hoog is geworden.

2.1.6. Tarieven 2022

Eind 2021 heeft het bestuur van BVO Valleihopper besloten om het opstaptarief voor de Pashouders Wmo voor 2022 te verhogen, maar niet het kilometertarief. De reizigersbijdrage in 2022 is:

- Opstaptarief € 1,01.
- Kilometertarief blijft € 0,18 per kilometer.

3. KOSTEN EN VOLUMES

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het overzicht opgenomen van de kosten van Valleihopper in 2022. Daarbij is vervolgens ook een korte toelichting op de verschillende posten weergegeven en zijn de belangrijkste aspecten wat uitgebreider beschreven. De in de volgende paragrafen en in de tabellen opgenomen bedragen zijn exclusief BTW.

3.2. Kosten

In onderstaande tabel zijn de kosten van Valleihopper over 2022 weergegeven. Daarin zijn, naast de kosten van het vervoer en de ritaanname, ook de kosten van het beheerbureau verwerkt. Een toelichting op de vervoerskosten, de kosten van het callcenter en de kosten van het beheerbureau zijn in de volgende paragrafen opgenomen.

TABEL 1: KOSTEN EN OPBRENGSTEN VALLEIHOPPER REALISATIE 2022:

Omschrijving	***REALISATIE***	**BEGROTING**	***REALISATIE***
LASTEN	***2021***	**2022**	**2022**
Valleihopper			
Kosten callcenter:			
- vraagafhankelijk	€ 197.146	€ 241.003	€ 210.176
Kosten vervoer:			
- vraagafhankelijk	€ 3.273.865	€ 4.068.328	€ 3.166.024
Projectkosten			
Kosten beheerbureau	€ 389.444	€ 329.256	€ 372.569
Totaal lasten	**€ 3.860.455**	**€ 4.638.587**	**€ 3.748.769**
BATEN			
Bijdrage gemeenten	€ 2.330.494	€ 3.625.819	2.610.497
Bijdrage gebruikers	€ 441.937	€ 542.471	€ 440.985
Bijdrage Provincie	€ 1.088.025	€ 470.298	€ 697.287
Totaal baten	**€ 3.860.455**	**€ 4.638.587**	**€ 3.748.769**
Saldo baten en lasten	**€ 0**	**€ 0**	**€ 0**

3.3. Toelichting kosten

In onderstaande toelichting wordt kort ingegaan op de:

- Kosten callcenter
- Vervoerskosten
- Kosten beheerbureau

Per onderdeel wordt ook een uitsplitsing van de kosten per gemeente weergegeven.

3.3.1. Kosten callcenter (Kosten regie vraagafhankelijk vervoer)

Bij de aanbesteding en het contracteren van het vraagafhankelijk vervoer in 2019 is uitgegaan van het callcenter model.

Als gevolg van de uitbraak van het Coronavirus in maart 2020 en de daling van het volume zijn vanaf juli 2020 met het callcenter maatwerk afspraken gemaakt. Daarbij is overeengekomen dat het tarief per declarabele kilometer/rit middels een opslag wordt verhoogd. Deze opslag dient ter dekking van de (vaste) kosten, die -vanwege de volumedalingen- door minder declarabele kilometers/ritten opgebracht moeten worden. De opslag is afhankelijk van de volumedaling. Deze daling wordt berekend aan de hand van de gerealiseerde volumes en de volumes die bij de aanbesteding zijn meegeleverd .
Deze afspraken zijn vastgelegd in een Addenda. Het vijfde Addendum was naar aanleiding van de Omikron variant per 1 oktober 2021 afgesloten tot en met 31 maart 2022.

Aangezien er ook in de overige kwartalen van 2022 sprake is geweest van beduidend verminderde volumes, is in 2023 met terugwerkende kracht het zesde Addendum afgesloten. Deze is van toepassing op de periode vanaf 1 april 2022 tot en met 31 december 2022. Dezelfde termijnen en afspraken zijn van toepassing op de vervoerders.

Op basis van de bonus/malus regeling die in de contracten is vastgelegd, heeft het callcenter een bonus van € 9.024,59 ontvangen.

In tabel 2 is het aantal declarabele ritten 2022 per gemeente uitgesplitst.

TABEL 2: VOLUMES CALLCENTER 2022

Omschrijving	**REALISATIE**
BASISGEGEVENS	**2022**
Valleihopper	**Aantal declarabele ritten**
Barneveld	14.141
Ede	61.196
Nijkerk	14.614
Renswoude	932
Rhenen	7.529
Scherpenzeel	2.594
Veenendaal	31.880
Wageningen	12.185
Provincie Gelderland	5.598
Provincie Utrecht	7.268
Totaal	**157.937**

Na afloop van het eerste kwartaal is een afrekening gemaakt door de Provincie Gelderland naar aanleiding van het aflopen van de samenwerkingsovereenkomst met de regio Foodvalley gemeenten. Voor de kosten van het callcenter is € 7.380.85,- in rekening gebracht voor de ritaanname.
Met de Provincie Utrecht zijn ook afspraken gemaakt voor de Utrechtse gemeenten Rhenen, Renswoude en Veenendaal. De provincie Utrecht vergoedde in 2022 € 1,08 per rit voor de ritaanname. Dat betekent voor 2022 een bedrag van € 7.849,44.

Aan de hand van de totale kosten in 2022 en het aantal declarabele ritten komen de kosten voor de deelnemende gemeenten per rit uit op € 1,32.

In tabel 3 is de verdeling van de callcenterkosten voor het vraagafhankelijke vervoer weergegeven. De vergoeding wordt berekend conform de declarabele ritten uit tabel 2 en de kosten per declarabele rit à €1,32.

TABEL 3: VERDELING TOTAAL KOSTEN CALLCENTER VRAAGAFHANKELIJK VERVOER 2022.

Omschrijving	***REALISATIE***	**BEGROTING**	***REALISATIE***
LASTEN	***2021***	**2022**	**2022**
Valleihopper			
Barneveld	€ 18.683	€ 23.707	€ 18.662
Ede	€ 67.427	€ 103.247	€ 80.760
Nijkerk	€ 17.722	€ 24.421	€ 19.286
Renswoude	€ 947	€ 1.825	€ 1.230
Rhenen	€ 7.833	€ 12.464	€ 9.936
Scherpenzeel	€ 3.129	€ 3.322	€ 3.423
Veenendaal	€ 35.397	€ 46.513	€ 42.072
Wageningen	€ 14.945	€ 25.504	€ 16.081
Provincie GLD	€ 31.063	€ 0	€ 8.904
Provincie Utrecht		€ 0	€ 9.821
Totaal	**€ 197.146**	**€ 241.003**	**€ 210.176**

Naast een vergoeding per declarabele rit ontvangt het callcenter ook nog een vergoeding voor de afgegeven OV-adviezen. Over 2022 was dit bedrag € 3.495 ex BTW. Deze kosten komen geheel voor rekening van de Provincie Gelderland (€1.524)/Provincie Utrecht (€1.972).

In de vergoeding voor het callcenter is dus een deel continuiteitsbijdrage/Corona gerelateerde kosten opgenomen. Deze zijn per gemeente in tabel 4 opgenomen.

TABEL 4: CONTINUITEITSBIJDRAGE/CORONA GERELATEERDE KOSTEN CALLCENTER 2022

Omschrijving	**REALISATIE**	**REALISATIE**
BASISGEGEVENS	**2022**	**2022**
Valleihopper	**Aantal declarabele ritten**	
Barneveld	14.141	€ 2.509
Ede	61.196	€ 10.857
Nijkerk	14.614	€ 2.593
Renswoude	932	€ 165
Rhenen	7.529	€ 1.336
Scherpenzeel	2.594	€ 460
Veenendaal	31.880	€ 5.656
Wageningen	12.185	€ 2.162
Provincie GLD	5.598	€ 1.339
Provincie Utrecht	7.268	
Totaal	**157.937**	**€ 27.076**

3.3.2. Kosten vervoer (Vraagafhankelijk vervoer)

De kosten van het vraagafhankelijke vervoer worden in eerste instantie bepaald door het aantal uit te voeren ritten en de declarabele kilometers.

In tabel 5 is het totaal aantal declarabele kilometers in 2022 per gemeente uitgesplitst.

TABEL 5: AANTAL DECLARABELE KILOMETERS 2022

Omschrijving	**REALISATIE**
BASISGEGEVENS	**2022**
Valleihopper	**Totaal Aantal declarabele kilometers**
Barneveld	211.305
Ede	678.735
Nijkerk	211.956
Renswoude	13.601
Rhenen	93.590
Scherpenzeel	43.381
Veenendaal	354.315
Wageningen	144.055
Provincie GLD	67.616
Provincie Utrecht	78.321
Totaal	**1.896.875**

Als gevolg van de uitbraak van het Coronavirus en de daling van het volume, zijn vanaf juli 2020 met de vervoerders maatwerk afspraken gemaakt.

Na afloop van het eerste kwartaal is een afrekening door de Provincie Gelderland gemaakt naar aanleiding van het aflopen van de samenwerkingsovereenkomst. Voor de kosten van het vervoer is € 121.831 in rekening gebracht.
Met de Provincie Utrecht zijn ook afspraken gemaakt voor de drie Utrechtse gemeenten. De provincie Utrecht vergoedde in 2022 € 1,51 per declarabele kilometer. Dat betekent voor 2022 een bedrag van € 118.265.

Voor het berekenen van de kosten van het vraagafhankelijk vervoer per gemeente zijn allereerst de in rekening gebrachte kosten bij de Provincie Gelderland/Utrecht in mindering gebracht. Daarna is, op basis van de geoffreerde tarieven in de laatste aanbesteding per vervoerder, per perceel plus de opslagen , een gewogen gemiddeld declarabel kilometertarief bepaald. Dat gemiddelde declarabel kilometertarief bedraagt in 2022 € 1,74 per declarabele kilometer.

In tabel 6 is de verdeling van vervoerkosten voor het vraagafhankelijke vervoer weergegeven. De vergoeding voor de verreden declarabele kilometer bedraagt de vergoedingen conform de declarabele kilometers uit tabel 5 en de kosten per declarabele kilometer € 1,74.

TABEL 6: VERDELING KOSTEN VRAAGAFHANKELIJK VERVOER 2022

Omschrijving	***REALISATIE***
LASTEN	***2022***
Valleihopper	
Barneveld	€ 368.191
Ede	€ 1.182.667
Nijkerk	€ 369.325
Renswoude	€ 23.699
Rhenen	€ 163.076
Scherpenzeel	€ 75.589
Veenendaal	€ 617.379
Wageningen	€ 251.010
Provincie GLD	€ 121.831
Provincie Utrecht	€ 118.265
Totaal	**€ 3.291.032**

In tabel 7 zijn de gemaakte kosten per gemeente weergegeven, als gevolg van de opslag.

TABEL 7: CONTINUITEITSBIJDRAGE KOSTEN VERVOERDER 2022

Omschrijving	**REALISATIE**	**REALISATIE**
BASISGEGEVENS	**2022**	**2022**
Valleihopper	**Totaal Aantal declarabele kilometers**	**Deel continuiteitsbijdrage**
Barneveld	211.305	€ 51.630
Ede	678.735	€ 165.840
Nijkerk	211.956	€ 51.789
Renswoude	13.601	€ 3.323
Rhenen	93.590	€ 22.867
Scherpenzeel	43.381	€ 10.600
Veenendaal	354.315	€ 86.572
Wageningen	144.055	€ 35.198
Provincie GLD	67.616	€ 20.407
Provincie Utrecht	78.321	
Totaal	**1.896.875**	**€ 448.226**

In onderstaande tabel 8 is een overzicht weergegeven van de bijdrage van de provincie in de kosten van het vraagafhankelijk vervoer in 2022. De verdeling van deze bijdrage is gedaan op basis van het aantal declarabele kilometers per gemeente.

TABEL 8: VERDELING PROVINCIALE BIJDRAGE VRAAGAFHANKELIJK VERVOER (WMO) 2022

Omschrijving		**BEGROTING**	**REALISATIE**
LASTEN	**2022**	**2022**	**2022**
Valleihopper	**Aantal declarabele Km.**		
Barneveld	211.305	€ 45.726	€ 48.556
Ede	678.735	€ 158.937	€ 155.967
Nijkerk	211.956	€ 49.570	€ 48.706
Renswoude	13.601	€ 3.536	€ 3.125
Rhenen	93.590	€ 22.523	€ 21.506
Scherpenzeel	43.381	€ 7.809	€ 9.969
Veenendaal	354.315	€ 72.573	€ 81.418
Wageningen	144.055	€ 41.676	€ 33.103
Provincie			
Totaal	**1.750.938**	**€ 402.350**	**€ 402.350**

Vanaf het tweede kwartaal 2022 is de Bonus/Malusregeling voor het vervoer weer geactiveerd. Dit heeft geleid tot de volgende malussen per perceel:

- Perceel Barneveld/Nijkerk/Scherpenzeel € 25.040
- Perceel Ede/Wageningen € 79.133
- Perceel Renswoude/Rhenen/Veenendaal € 20.835

Conform bestuurlijke afspraak worden de malussen naar evenredigheid van de declarabele kilometers verdeeld over de gemeenten uit dat perceel. In tabel 9 zijn deze malussen per gemeente uitgesplitst.

TABEL 9: VERDELING MALUS VRAAGAFHANKELIJK VERVOER (WMO) 2022

Omschrijving		**REALISATIE**
LASTEN	**2022**	**2022**
Valleihopper	**Aantal declarabele Km.**	
Barneveld	211.305	€ -11.339
Ede	678.735	€ -65.278
Nijkerk	211.956	€ -11.374
Renswoude	13.601	€ -614
Rhenen	93.590	€ -4.225
Scherpenzeel	43.381	€ -2.328
Veenendaal	354.315	€ -15.996
Wageningen	144.055	€ -13.855
Provincie		
Totaal	**1.750.938**	**€ -125.008**

In tabel 10 zijn de totaal kosten, de vergoeding voor de verreden ritten en de continuiteitsbijdrage, na aftrek van de Malus en de WMO-subsidie weergegeven.

TABEL 10: VERDELING TOTAAL KOSTEN VRAAGAFHANKELIJK VERVOER 2022

Omschrijving	***REALISATIE***	**BEGROTING**	***REALISATIE***
LASTEN	***2021***	**2022**	**2022**
Valleihopper			
Barneveld	€ 295.211	€ 416.627	€ 308.296
Ede	€ 810.821	€ 1.448.140	€ 961.422
Nijkerk	€ 291.679	€ 451.657	€ 309.245
Renswoude	€ 15.104	€ 32.216	€ 19.960
Rhenen	€ 108.521	€ 205.216	€ 137.345
Scherpenzeel	€ 55.510	€ 71.155	€ 63.292
Veenendaal	€ 433.212	€ 661.242	€ 519.965
Wageningen	€ 190.943	€ 379.725	€ 204.052
Provincie GLD	€ 484.059		€ 121.831
Provincie Utrecht			€ 118.265
Provinciale subsidie	€ 588.805	€ 402.350	€ 402.350
Totaal	**€ 3.273.865**	**€ 4.068.328**	**€ 3.166.024**

In tabel 11 is een overzicht weergegeven van de gerealiseerde reizigersbijdrage voor het vraagafhankelijke vervoer. De reizigersbijdrage, inclusief 9% BTW, bestaat in 2022 uit een opstaptarief van € 1,01 en een kilometertarief van € 0,18. De bedragen zijn exclusief BTW.

TABEL 11: VERDELING REIZIGERSBIJDRAGE VRAAGAFHANKELIJK VERVOER REALISATIE 2022.

Omschrijving	**REALISATIE**	**BEGROTING**	***REALISATIE***
BATEN	**2021**	**2022**	***2022***
Valleihopper			
Barneveld	€ 39.043	€ 60.950	€ 41.259
Ede	€ 107.144	€ 210.840	€ 130.960
Nijkerk	€ 38.527	€ 70.393	€ 42.915
Renswoude	€ 1.835	€ 4.474	€ 2.466
Rhenen	€ 13.912	€ 29.573	€ 18.376
Scherpenzeel	€ 7.054	€ 10.326	€ 8.029
Veenendaal	€ 56.162	€ 96.729	€ 70.196
Wageningen	€ 28.477	€ 59.186	€ 32.276
Provincie GLD	€ 149.784		€ 42.639
Provincie Utrecht			€ 51.870
Totaal	**€ 441.937**	**€ 542.471**	**€ 440.985**

3.3.3. Kosten beheerbureau

In onderstaande tabel zijn de kosten van het beheerbureau in 2022 weergegeven.

TABEL 12: KOSTEN BEHEERBUREAU REALISATIE 2022

Omschrijving	**REALISATIE**	**BEGROTING**	***REALISATIE***
LASTEN	**2021**	**2022**	***2022***
Valleihopper			
Personeel	€ 46.000	€ 146.064	€ 48.824
Klachtaanname	€ 11.068		€ 13.443
Inhuur derden	€ 172.680	€ 33.660	€ 166.681
Inhuur kwartiermaker	€ 7.840		
Vervoerpassen etc.	€ 2.059	€ 12.240	€ 3.904
Huisvesting en overhead	€ 71.600	€ 73.032	€ 71.600
Communicatie (druk + abo)	€ 13.053	€ 20.400	€ 13.127
KTO	€ 7.750	€ 10.200	€ 750
Klachtencie.	€ 1.478	€ 2.040	€ 1.363
Klachtensysteem	€ 6.126	€ 13.260	€ 17.277
Management Rapportage Tool VAV	€ 13.391	€ 13.260	€ 13.586
Accountantskosten	€ 22.375	€ 5.100	€ 21.758
Onvoorzien / Transitie	€ 9.296		
Bankkosten	€ 4.728		€ 256
Totaal kosten	**€ 389.444**	**€ 329.256**	**€ 372.569**

De kosten van inhuur derden betreft alle inhuur van derden voor de uitvoering van de werkzaamheden van het beheerbureau. Naast de inhuur van de projectleider/supervisor betreft het de inhuur van de contractbeheerder.
De kosten van personeel betreffen de kosten van de projectmedewerker die in (vaste) dienst is van BVO Valleihopper.
De kosten voor klachtaanname zijn de gemaakte kosten om de telefonische klachten te registreren en daarmee de telefonische bereikbaarheid van Valleihopper te waarborgen. Na de uitbraak van Corona in 2020 is besloten om deze taak uit te besteden.

De huisvestingskosten en overhead bestaan uit de huur van het kantoor en de daarbij behorende servicekosten conform de dienstverleningsovereenkomst tussen BVO Valleihopper en de gemeente Barneveld.

De kosten voor het KTO bedragen de afrondingskosten van het KTO dat in 2021 is gehouden. In 2022 is geen KTO gehouden.

De accountantskosten voor 2022 vallen hoger uit dan begroot. Het begrote bedrag van € 5.100 is te laag ingeschat. Voor 2022 is met de accountant een prijs overeengekomen van € 15.500. Daarnaast zijn in 2022 nog kosten gemaakt voor financieel advies over de fiscale positie van de BVO.

In tabel 13 is de verdeling van de kosten van het beheerbureau over de gemeenten weergegeven. Conform afspraak worden deze kosten, na aftrek van de provinciale bijdrage, verdeeld op basis van het aantal inwoners op peildatum 1 januari 2021.

TABEL 13: VERDELING KOSTEN BEHEERBUREAU TOTAAL 2022

Omschrijving	***REALISATIE***	**BEGROTING**	**REALISATIE**
LASTEN	***2021***	**2022**	**2022**
Valleihopper			
Barneveld	€ 42.056	€ 43.001	€ 39.815
Ede	€ 83.092	€ 84.960	€ 78.664
Nijkerk	€ 30.565	€ 31.252	€ 28.936
Renswoude	€ 3.895	€ 3.982	€ 3.687
Rhenen	€ 14.163	€ 14.481	€ 13.408
Scherpenzeel	€ 7.100	€ 7.260	€ 6.722
Veenendaal	€ 46.907	€ 47.961	€ 44.407
Wageningen	€ 27.785	€ 28.410	€ 26.304
Provincie GLD	€ 133.882	€ 67.948	€ 105.102
Provincie Utrecht			€ 25.523
Totaal	**€ 389.444**	**€ 329.256**	**€ 372.568**

3.3.4. Provinciale bijdrage

In de voorgaande paragrafen is bij diverse onderdelen aangegeven, dat een provinciale bijdrage voor het betreffende onderdeel wordt verstrekt.
In 2021 heeft BVO Valleihopper een subsidiebedrag ontvangen van € 1.119.654 voor de subsidie op het Wmo vervoer en de subsidie op de kosten van het contractbeheer. Dit betreft een voorschot (80%) van het toegezegde subsidiebedrag voor 2021, 2022 en 2023. De bijdrage in het beheer voor 2022 is door de Provincie verhoogd naar € 85.102 vanwege de verlenging van de samenwerkingsovereenkomst tot en met 3 april 2022. Daarnaast heeft BVO Valleihopper een eenmalige vergoeding à € 20.000 ontvangen ter dekking van de gemaakte kosten voor de transitie.

Met de Provincie Utrecht zijn ook afspraken gemaakt. Zij vergoeden op jaarbasis € 34.031 voor het contractbeheer. Omdat de afspraken met de Provincie Utrecht zijn ingegaan vanaf het tweede kwartaal, betekent dat voor 2022 een bedrag van € 25.523.

In tabel 14 is een totaaloverzicht weergegeven van de provinciale bijdrage voor de realisatie 2022 en begroting 2022.

TABEL 14: OPBOUW PROVINCIALE VERGOEDING REALISATIE 2022

Omschrijving	***REALISATIE***	**BEGROTING**	**REALISATIE**
LASTEN	***2021***	**2022**	**2022**
Valleihopper			
Bijdrage beheer GLD	€ 133.882	€ 67.948	€ 105.102
Bijdrage beheer Utrecht			€ 25.523
Subsidie WMO	€ 588.805	€ 402.350	€ 402.350
Bijdrage regie OV	€ 31.063		€ 18.725
Bijdrage OV	€ 484.059		€ 240.096
Totaal bruto bijdrage provincie	**€ 1.237.809**	**€ 470.298**	**€ 791.806**
-/- Eigen bijdrage reiziger	€ 149.784		€ 94.509
Totaal netto bijdrage provincie	**€ 1.088.025**	**€ 470.298**	**€ 697.287**

3.4. Specificatie Realisatie Valleihopper 2022

REALISATIE 2022	*CALLCENTER*	VERVOER	REIZIGERS-BIJDRAGE	BEHEERSKOSTEN	TOTAAL	BEGROOT
Valleihopper						
Barneveld	€ 18.662	€ 308.296	€ 41.259	€ 39.815	€ 325.514	€ 421.412
Ede	€ 80.760	€ 961.422	€ 130.960	€ 78.664	€ 989.887	€ 1.425.775
Nijkerk	€ 19.286	€ 309.245	€ 42.915	€ 28.936	€ 314.552	€ 436.918
Renswoude	€ 1.230	€ 19.960	€ 2.466	€ 3.687	€ 22.412	€ 33.396
Rhenen	€ 9.936	€ 137.345	€ 18.376	€ 13.408	€ 142.313	€ 202.814
Scherpenzeel	€ 3.423	€ 63.292	€ 8.029	€ 6.722	€ 65.408	€ 71.375
Veenendaal	€ 42.072	€ 519.965	€ 70.196	€ 44.407	€ 536.248	€ 659.403
Wageningen	€ 16.081	€ 204.052	€ 32.276	€ 26.304	€ 214.161	€ 374.726
Provincie Gelderland	€ 8.904	€ 121.831	€ 42.639	€ 105.102	€ 193.197	
Provincie Utrecht	€ 9.821	€ 118.265	€ 51.870	€ 25.523	€ 101.739	
Provincie subsidie		€ 402.350			€ 402.350	€ 402.350
Totaal	**€ 210.176**	**€ 3.166.023**	**€ 440.985**	**€ 372.569**	**€ 3.307.782**	**€ 4.028.169**

4. VOLUMES EN KWALITEIT REGIE EN VERVOER

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de kwaliteit van de dienstverlening van zowel het callcenter als ook het vervoer.

De kwaliteit van de dienstverlening van Valleihopper wordt op een aantal punten gemeten, te weten:

- Regie:
  - Telefonie
- Klachten
- Vervoer:
  - Stiptheid
  - Omrijden (vraagafhankelijk vervoer)

In onderstaande tabel is het totaaloverzicht voor 2022 weergegeven. In de volgende paragrafen wordt dieper ingegaan op deze punten.

Kwaliteit Criteria	Norm	Resultaat
Wachttijd telefonie (sec)	20-25	33
Stiptheid	90-95%	87,5%
Omrijden	90-95%	89,7%
Klachten	0,30%	0,41%

4.2. Regie

4.2.1. Telefonie

Ten aanzien van de telefonie is als kwaliteitscriterium gesteld dat de gemiddelde wachttijd van alle binnenkomende "calls" op de reserveringslijn vanaf 1 januari 2020 maximaal 25 seconden mag bedragen. In totaal zijn er in 2022 100.080 telefonische ritreserveringen binnengekomen. De gemiddelde wachttijd over 2022 bedroeg 33 seconden. Dit hoge gemiddelde wordt voornamelijk veroorzaakt door een zeer lange wachttijd in september. In deze maand waren de problemen in de uitvoering van het leerlingen- en zorgvervoer landelijk gezien het hoogst door de chauffeurstekorten. Dit heeft veel invloed gehad op de telefonie in het callcenter. In 8 maanden bedroeg de wachttijd minder dan 25 seconden.

4.3. Klachten

In totaal zijn er in 2022 -met betrekking tot het vraagafhankelijk vervoer- 831 klachten ingediend. Daarvan zijn er 653 gegrond bevonden (79%).
In 2022 bedroeg het aantal uitgevoerde ritten 157.937. Rekening houdend met het aantal uitgevoerde ritten, bedraagt het percentage gegronde klachten 0,41% over 2022.

De meest voorkomende gegronde klachten hadden betrekking op het te laat ophalen, duur van de rit of het niet ophalen van de klant. Andere klachten betroffen met name het gedrag van de chauffeur.
Het hogere % gegronde klachten is het directe gevolg van de stijging in de volumes en de (landelijke) chauffeurstekorten door een hoger ziekteverzuim en openstaande vacatures. Hierdoor is de stiptheid in het vervoer in met name het Perceel Ede/Wageningen verslechterd tot onder de norm.

In tabel 15 is het aantal gegronde klachten per gemeente opgenomen.

TABEL 15: AANTAL GEGRONDE KLACHTEN VRAAGAFHANKELIJK VERVOER REALISATIE 2022

Omschrijving	***REALISATIE***	***REALISATIE***
BASISGEGEVENS	***2021***	***2022***
Valleihopper	**Aantal gegronde klachten**	**Aantal gegronde klachten**
Barneveld	62	45
Ede	134	327
Nijkerk	45	54
Renswoude	1	1
Rhenen	21	10
Scherpenzeel	3	6
Veenendaal	73	102
Wageningen	42	86
OV	36	22
Totaal	**417**	**653**

In tabel 16 is het % gegronde klachten per uitgevoerde rit en per perceel opgenomen.

TABEL 16: % GEGRONDE KLACHTEN PER PERCEEL 2022

Omschrijving	***REALISATIE***
BASISGEGEVENS	***2022***
Valleihopper	**% gegronde klachten**
Perceel Barneveld/Nijkerk/Scherpenzeel	0,31%
Perceel Ede/Wageningen	0,53%
Perceel Renswoude/Rhenen/Veenendaal	0,30%

4.4. Vervoer

De kwaliteit van de dienstverlening van het vraagafhankelijk vervoer wordt gemonitord op twee elementen:

- Stiptheid
- Omrijden

4.4.1. Stiptheid

Met betrekking tot het op tijd rijden is bepaald dat reguliere ritten vraagafhankelijk vervoer binnen de afgesproken tijdmarges (15 minuten vóór of 15 minuten na het afgesproken ophaaltijdstip) moeten worden uitgevoerd. Voor prioriteitsritten/ritten met een gegarandeerde aankomsttijd geldt dat de aankomst maximaal 15 minuten vóór en 0 minuten na het afgesproken aankomsttijdstip mag liggen. Op basis van de aangeleverde ritinformatie is in het volgende overzicht procentueel aangegeven hoeveel ritten vraagafhankelijk vervoer in 2021 en 2022 tijdig zijn uitgevoerd.

TABEL 17: STIPTHEID REALISATIE 2022

Omschrijving	***REALISATIE***	***REALISATIE***
BASISGEGEVENS	***2021***	***2022***
Valleihopper	**% stiptheid**	**% stiptheid**
Januari	94,6	93,4
Februari	93,1	90,5
Maart	92,8	88,9
April	92,3	89,2
Mei	90,9	88,1
Juni	89,0	85,7
Juli	90,5	85,5
Augustus	89,3	88,7
September	87,8	80,1
Oktober	89,8	87,3
November	91,0	86,6
December	91,9	85,6
Totaal	**90,9**	**87,5**

Ook bij de stiptheid is te zien dat deze vanaf maart 2022 lager is geweest dan de gestelde norm. Net als bij de klachten komt dit door het aantrekken van de volumes in die periode, terwijl de beschikbare capaciteit bij de vervoerders niet altijd voldoende was.

4.4.2. Omrijden

Met betrekking tot het omrijden van het vraagafhankelijk vervoer is in de aanbesteding in het Programma van Eisen gesteld dat voor de kortere ritten (tot 10 kilometer) een maximale omrijdtijd van 15 minuten geldt en voor de ritten langer dan 10 kilometer de maximale omrijdtijd van 30 minuten mag bedragen.

Ook op dit onderdeel is te zien dat de uitvoering in 2022 onder druk stond. De realisatie zit net onder de door ons gestelde onderkant van de norm. De reiziger ondervindt hier hoogstwaarschijnlijk minder hinder van. In heel 2022 zijn 30 klachten binnen gekomen over te lange reistijden in de taxi.
In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel procent van de uitgevoerde ritten vraagafhankelijk vervoer binnen de toegestane omrijdtijd is uitgevoerd.

TABEL 18: OMRIJDEN REALISATIE 2022

Omschrijving	***REALISATIE***	***REALISATIE***
BASISGEGEVENS	***2021***	***2022***
Valleihopper	**% omrijden**	**% omrijden**
Januari	93,7	92,1
Februari	93,5	90,3
Maart	93,8	90,1
April	93,6	90,6
Mei	93,3	90,3
Juni	90,6	89,5
Juli	91,4	90,1
Augustus	92,1	90,4
September	88,7	87,7
Oktober	88,9	88,4
November	90,2	87,8
December	91,5	89,2
Totaal	**91,6**	**89,7**