

Actieve informatievoorziening

aan : de gemeenteraad
kopie aan :
portefeuillehouder : Evert Blaauw
datum vergadering : 6 juni 2023
kenmerk : Z134223/INT23-55469
onderwerp : Jaarverslag ZOOV 2022

Geachte raadsleden,

ZOOV is het aanvullend openbaar vervoersysteem in, vanuit, en naar de Achterhoek. Als het voor reizigers niet mogelijk is om via het reguliere openbaar vervoer (trein of bus) naar de plaats van bestemming te reizen, biedt ZOOV een passende oplossing.

ZOOV Beheer is namens de 7 Achterhoekse gemeenten opdrachtgever voor ZOOV en organisatorisch onderdeel van de gemeente Winterswijk. Gemeente Winterswijk is contractpartner voor de activiteiten van ZOOV. In de onderliggende samenwerkingsovereenkomst zijn doelen en resultaten opgenomen welke in voorliggend jaarverslag zijn verantwoord.

In dit jaarverslag worden de activiteiten van ZOOV over het jaar 2022 beschreven.

In het jaar 2022 zijn er 1.428.047 beladen kilometers gereden voor de gemeenten Winterswijk, Doetinchem, Bronckhorst, Berkelland, Aalten, Oost-Gelre en Oude IJsselstreek. Bedenk dat dit circa 35 keer een rondje om de evenaar is. Omgerekend in uren zal men ongeveer een half jaar dag en nacht onderweg zijn. En daarbij zijn er 632 klachten geweest waarvan er 401 gegrond waren. Dit gedeeld door 7 gemeenten blijven er 57 klachten over. Bedenk daarbij nog eens dat de klachten van de reiziger die tegenover de mening van de chauffeur staan altijd gegrond worden verklaard wegens gebrek aan bewijs. In vergelijking met de omvang van de opdracht zijn de klachten dus zeer beperkt. Eén en ander moet ook in het licht worden gezien van de balans tussen stiptheid, efficiëntie en reistijd. Met het verlagen van de stiptheid kan de efficiëntie worden verhoogd en het verlagen van de efficiëntie kan daarentegen de stiptheid verhogen. Het is steeds zoeken naar de juiste balans. De klanttevredenheid ligt boven de norm.

U leest ook in het jaarverslag dat het aantal geregistreerde Wmo-reizigers is afgenomen. Dit is onder andere te wijten aan het invoeren van de drempelbijdrage en het aantal reizende Wmo-reizigers is afgenomen door corona en nog niet op hetzelfde niveau als in 2019. We zien daarnaast dat het aantal ritten zonder Wmo-indicatie flink is toegenomen.

Dit jaarverslag wordt u ter kennisgeving aangeboden.

zoq✓ jaarverslag

2022



1 Inhoud

1	Inhoud	1
2	Inleiding.....	2
2.1	Wat is ZOOV?	2
2.2	Hoe is dit jaarverslag opgebouwd?.....	2
3	Algemene doelstellingen en resultaten	3
3.1	Kansen voor MKB	3
3.2	Social return	3
3.3	Reizigersinspraak	3
3.4	Klachtenafhandeling	4
3.5	Duurzaamheid.....	4
3.6	Combineren van zoveel mogelijk vervoer binnen ZOOV	5
4	ZOOV Op Maat	6
4.1	Wat is het?	6
4.2	Vervoervraag.....	7
4.3	Vervoeraanbod	8
4.4	Efficiency	9
4.5	Kwaliteit	10
4.6	Kosten	11
5	ZOOV School en ZOOV Actief.....	12
5.1	Wat is het?	12
5.2	Vervoervraag.....	12
5.3	Vervoeraanbod	13
5.4	Efficiency	14
5.5	Kwaliteit	14
5.6	Kosten	15
6	ZOOV Beheer.....	16
6.1	De resultaten van ZOOV Beheer in 2022	16
6.2	Jaarwerkplan 2023	17
6.3	Kosten en begroting.....	18
7	Financieel	19
7.1	Toelichting op de kostenontwikkeling	19
7.2	Kosten en kostendekking	20
8	Bijlage 1 Organisatie ZOOV	21
9	Bijlage 2 Toelichting regiemodel.....	22

2 Inleiding

2.1 Wat is ZOOV?

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.

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

2.2 Hoe is dit jaarverslag opgebouwd?

In dit jaarverslag verantwoordt ZOOV Beheer aan de gemeenten de activiteiten van ZOOV in 2022. In het volgende hoofdstuk komen de doelstellingen en resultaten van ZOOV aan de orde. Daarna wordt achtereenvolgens ingegaan op de verschillende onderdelen van ZOOV. Tot slot presenteren we een overall financieel beeld.

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

N.B. Waar in de tabellen een “-“teken staat, is die informatie niet beschikbaar.

3 Algemene doelstellingen en resultaten

3.1 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 opnieuw aanbesteed. Het vervoer is gegund aan Willemsen-de Koning uit Arnhem, TCR uit Raalte en Witteveen uit Lemmer.

Het vervoer van ZOOV School en ZOOV Actief is gegund aan 13 verschillende vervoerders:
 2 landelijke spelers: Willemsen-de Koning (Arnhem) en Noot (Ede);
 3 regionale spelers: Witteveen (Lemmer), Correct Monnereau (Doetinchem) en TCR (Raalte);
 7 lokale bedrijven: Ter Doest (Hengevelde), Van Rosmalen (Neede), Taxi Achterhoek (Ulft), Taxi Attent (Doetinchem), Ditax (Dinxperlo), UW Taxi (Aalten), Taxibedrijf Buiting (Stokkum), Taxi Roelofsen (Zieuwent) en Taxi Annet (Hummelo). Een deel van deze bedrijven maakt gebruik van lokale onderaannemers.



3.2 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.

3.3 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 28 april, 23 juni en 27 oktober 2022.

3.4 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 2022 zijn 632 klachten ingediend, waarvan 401 gegrond¹ verklaard zijn. In 2022 is er 1 vervolklacht ingediend bij de Klachtencommissie, die gegrond is verklaard.

3.5 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.

3.6 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 worden nu de volgende vormen van vervoer uitgevoerd:

- Sociaal-recreatief Wmo-vervoer voor de deelnemende gemeenten;
- Openbaar vervoer-vangnet voor de provincie Gelderland (tot en met maart 2022);
- haltetaxiRRReis voor Qarin (vanaf april 2022);
- Buurtbusvervangend vervoer voor Arriva (oktober 2020 tot en met april 2021);
- Belbus voor Arriva (vanaf mei 2021);
- Leerlingenvervoer voor de deelnemende gemeenten;
- Jeugdwetvervoer voor de deelnemende gemeenten;
- Vervoer dagbesteding Wmo voor de deelnemende gemeenten;
- Gym- en zwemvervoer voor meerdere gemeenten;
- Vervoer van de werknemers van Werkbaan Oost/Fijnder voor de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk;
- Vervoer van de werknemers van de vestiging van Laborijn in Aalten;
- Vervoer van particulieren met een PGB voor vervoer dagbesteding;
- Vervoer van cliënten van zorgaanbieders voor Wmo, Wlz en Jeugdwet.



4 ZOOV Op Maat

4.1 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 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  **Voor Elkaar Pas** (VEP). De Voor Elkaar Pas is geldig in alle bussen en treinen in de Achterhoek.



4.2 Vervoervraag

ZOOV Op Maat	2019	2020	2021	2022
Wmo-reizigers				
Geregistreerd	7.213	6.412	5.619	5.064
Reizend	5.602	4.591	3.874	3.917
in bezit van een Voor Elkaar Pas	-	-	-	1.198
Uitgevoerde ritten				
Wmo-ritten	233.257	113.657	112.150	139.674
Standaard ritten	6.033	3.144	3.978	4.067
in opdracht van derden	2.527	1.168	1.804	4.955
<i>totaal</i>	<i>241.817</i>	<i>117.969</i>	<i>117.932</i>	<i>148.696</i>
Gereserveerde ritten van/naar Duitsland				
Wmo-reizigers	939	366	43	380
Standaard reizigers	61	27	1	192
Verreden reizigerskilometers				
Wmo-ritten	1.968.138	966.867	1.069.335	1.301.600
Standaard ritten	59.157	30.445	47.236	50.308
in opdracht van derden	16.823	10.394	23.169	63.345
<i>totaal</i>	<i>2.044.118</i>	<i>1.037.706</i>	<i>1.139.740</i>	<i>1.415.253</i>
Ritreservering				
Afgehandelde oproepen Vervoercentrale	126.427	71.159	72.118	82.432
Aandeel digitaal geboekte ritten	10,0%	10%	12,4%	13,2%

Daling aantal reizigers

De afgelopen jaren is er een daling van het aantal geregistreerde Wmo-reizigers. Dat komt met name door de invoering van de drempelbijdrage bij alle gemeenten. Het aantal reizende Wmo-reizigers is door Corona ook afgenomen en is in 2022 nog niet op hetzelfde niveau als in 2019 (in 2022 70% ten opzichte van 2019).

25% van de reizigers heeft VoorElkaarPas

In 2022 hebben de reizigers met een Wmo-indicatie een OV-abonnement aangeboden gekregen (Voor Elkaar Pas). Iets minder dan een kwart heeft deze pas aangevraagd.

Aantal ritten stijgt langzaam

Het aantal uitgevoerde ritten is in 2022 weer toegenomen na het wegvallen van de Corona-beperkingen en bedraagt 61% ten opzichte van 2019. Het aantal verreden reizigerskilometers in 2022 bedraagt 69% ten opzichte van 2019. Per rit is zowel de gemiddelde reisafstand als het gemiddeld aantal reizigers toegenomen in 2022 ten opzichte van 2019.

Aantal ritten zonder Wmo-indicatie flink toegenomen

De toename van het aantal ritten en reizigerskilometers in opdracht van derden is in 2022 flink toegenomen door de uitvoering van haltetaxiRRReis binnen ZOOV Op Maat. Een afname van het aantal standaardritten, na het stoppen van het OV-vangnet per april 2022 is niet goed zichtbaar. Er blijkt dus nog steeds een wezenlijke vervoervraag van reizigers zonder Wmo-indicatie naast het aanbod van haltetaxiRRReis.

4.3 Vervoeraanbod

ZOOV Op Maat	2019	2020	2021	2022
Voertuigkilometers				
Beladen	2.150.428	1.090.933	1.144.172	1.428.047
Onbeladen	1.038.708	725.606	886.837	1.064.015
Totaal	3.189.135	1.816.540	2.031.010	2.492.062
Voertuiguren				
Beladen	116.943	75.610	84.400	99.722
Onbeladen	34.844	24.006	28.966	34.366
Totaal	151.786	99.616	113.366	134.088
Brandstof				
CNG	31,1%	30,5%	31,3%	25,3%
Diesel	68,0%	69,5%	63,6%	53,2%
Elektrisch	0%	0%	4,9%	21,5%
Onbekend	1,0%	0,0%	0,1%	0,0%

Toename van voertuigkilometers en -uren

In relatie tot de toename van het aantal ritten, zijn er in 2022 meer voertuigkilometers en -uren ingezet.

Elektrificatie van de voertuigen

Na de start van de nieuwe vervoercontracten per 1 juli 2021 is het aandeel elektrische voertuigen toegenomen. Door de lange levertijd van zowel laadvoorzieningen als elektrische auto's zijn in 2022 ook nog personenauto's op diesel ingezet. Eén vervoerder heeft in 2021 en 2022 Euro4-voertuigen ingezet. Dit betreft met name een rolstoelbus op CNG.



4.4 Efficiency

ZOOV Op Maat	2019	2020	2021	2022
Beladen/totaal voertuigkilometers	67,4%	60,1%	56,3%	57,3%
Voertuigkilometer/voertuiguur	21,0	18,2	17,9	18,6
Verreden reizigerskilometer/voertuiguur	13,1	10,1	9,6	10,2
Verreden ritten/voertuiguur	1,59	1,18	1,06	1,11

Beladingsgraad stijgt licht

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 afname van de efficiency door de corona-beperkingen, in 2022 weer iets toegenomen, maar nog niet op het niveau van voor corona.

Operationele snelheid stijgt licht

De operationele snelheid is de verhouding tussen alle voertuigkilometers en alle voertuiguren. Deze operationele snelheid licht gestegen, maar nog niet op het gewenste niveau.

Performance Index stijgt licht

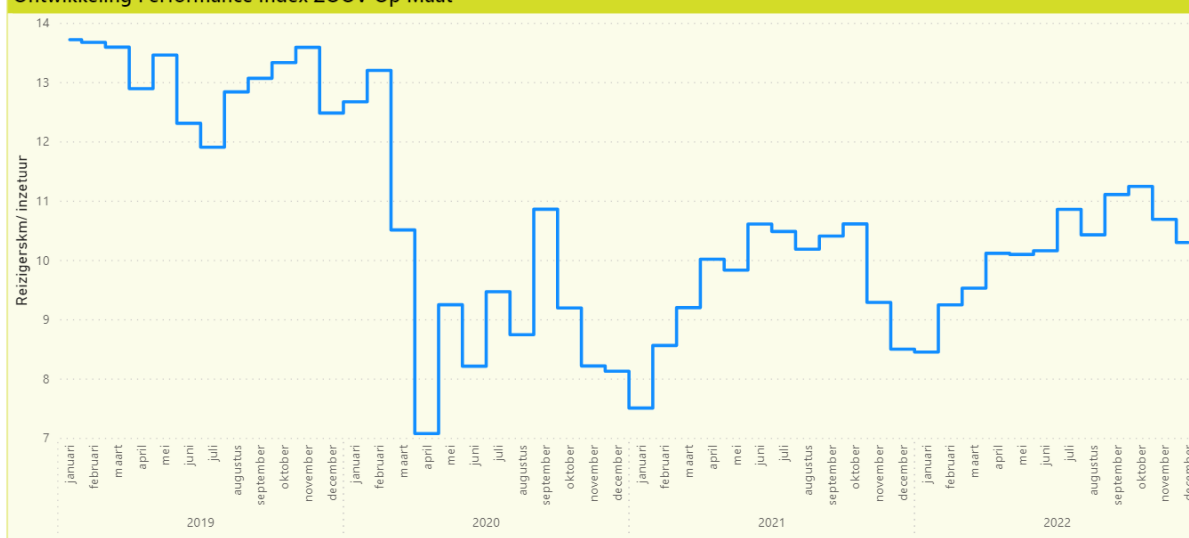
De performance Index geeft de verhouding aan tussen de totale vraag naar vervoer en de hiervoor ingezette vervoercapaciteit. De vervoercapaciteit wordt uitgedrukt in uren, omdat we de capaciteit per inzetuur betalen. De Performance Index is ook licht gestegen.

In onderstaande grafiek is de ontwikkeling van de Performance Index opgenomen. Duidelijk is het effect van de Corona-maatregelen te zien vanaf maart 2020. Na gestage opheffing van de maatregelen in 2022 neemt de Performance Index weer toe. De daling eind 2022 komt door de pilot met de automatische planning in november en december rondom Doetinchem, waarbij extra capaciteit is ingezet en waarbij het vervoergebied tijdelijk was opgesplitst.

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 in 2022 weer iets toegenomen.

Ontwikkeling Performance Index ZOOV Op Maat



4.5 Kwaliteit

ZOOV Op Maat	norm	2019	2020	2021	2022
Uitvoering vervoer					
Stiptheid	94,5%	94,8%	94,9%	94,8%	93,8%
Reisduur	94,5%	95,8%	96,6%	97,5%	97,6%
Klanttevredenheid					
Rapportcijfer	7,6	8,0 ²	-	8,3 ^{3,4}	8,4 ⁴
Aandeel (zeer) tevreden reizigers ⁴	90%	98%	98% ⁵	95% ³	95%
Klachten					
Ingediende klachten	-	557	419	474	564
Gegronde klachten	-	310	276	269	352
per rit	0,3%	0,12%	0,23%	0,23%	0,24%

Stiptheid in 2022 onder de norm

De stiptheid in 2022 ligt onder de norm.

Reisduur boven de norm

Het aandeel ritten dat binnen de maximale (om-)rijtijd wordt verreden ligt boven de norm.

Klanttevredenheid is hoog

De klanttevredenheid is hoog en boven de norm.

Aantal klachten constant

Het aantal klachten in 2022 is iets hoger dan voorgaande jaren. Het aantal klachten per rit was vergelijkbaar met voorgaande jaren.



² Uit schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek (niet vaker dan eenmaal per jaar)

³ Alleen van oktober tot en met december 2021.

⁴ Op basis van continu telefonisch klanttevredenheidsonderzoek

⁵ Alleen over januari tot en met maart 2020. Daarna is het onderzoek gestopt i.v.m. vraaguitval door Corona.

4.6 Kosten

ZOOV Op Maat	2019	2020	2021	2022
Wmo-vervoer				
Bruto vervoerkosten	€ 4.225.989	€ 3.830.807	€ 3.237.220	€ 4.094.129
Ontvangen subsidie	- € 890.044	- € 916.744	- € 699.331	- € 481.577
Bijdrage reizigers	- € 586.331	- € 331.146	- € 345.119	- € 400.885
Netto vervoerkosten	€ 2.749.614	€ 2.582.917	€ 2.192.769	€ 3.181.461
Bruto kostendekkingsgraad	13,9%	8,7%	10,7%	10,5%
Standaard				
Bruto vervoerkosten	€ 176.925	€ 160.037	€ 184.980	€ 153.989
Bijdrage reizigers	- € 86.839	- € 45.427	- € 64.595	- € 34.277
Netto vervoerkosten	€ 90.086	€ 114.610	€ 120.384	€ 119.712
Bruto kostendekkingsgraad	49,1%	28,6%	35,0%	22,3%
Derden				
Bruto vervoerkosten	€ 34.968	€ 44.483	€ 79.953	€ 177.083
Bijdrage derden	- € 34.968	- € 44.483	- € 79.953	- € 177.083
Totaal				
Bruto vervoerkosten	€ 4.437.882	€ 4.035.327	€ 3.502.152	€ 4.425.201
Ontvangen subsidie	- € 890.044	- € 916.744	- € 699.331	- € 481.577
Bijdrage reizigers/derden	- € 708.138	- € 421.055	- € 489.668	- € 642.451
Netto vervoerkosten	€ 2.839.700	€ 2.697.528	€ 2.313.153	€ 3.301.173
Bruto kostendekkingsgraad	14,8%	10,5%	14,0%	14,5%
Bruto kosten per gereserveerde ritkilometer				
Prijspeil boekjaar	€ 2,22	€ 3,92	€ 3,18	€ 3,22
Prijspeil 2017	€ 2,13	€ 3,52	€ 2,83	€ 2,77

Kosten nemen tot door extra inzet en indexatie

De kosten van het vervoer zijn gestegen in 2022 door extra inzet door de toename van het vervoer en bij de pilot met automatische planning. Daarnaast was er sprake van een indexatie van 3,5% en een correctie in verband met de ontwikkeling van de brandstofprijzen van ca. 1,5%.

Kosten voor derden nemen toe

De kosten voor derden zijn in 2022 flink gestegen door het gebruik van de Belbus en haltetaxiRRReis.

Kosten per kilometer nemen weer af

De bruto kosten per gereserveerde kilometer, gemeten op prijspeil van 2017, nemen na de flinke stijging door corona-maatregelen in 2022 weer af.

5 ZOOV School en ZOOV Actief

5.1 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 de gemeenten Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk en voor een deel van de werknemers van participatiebedrijf Laborijn woon-werk vervoer. ZOOV Actief verzorgt ook vervoer voor jeugdigen in het kader van de Jeugdwet en voor klanten van dagbestedings- of zorglocaties in opdracht van gemeenten of zorgorganisaties.

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.

5.2 Vervoervraag

Routevervoer	2019	2020	2021	2022
Aantal reizigers (gemiddeld per maand)				
School	813	767	814	889
Jeugd	34	33	41	46
Werk	70	62	75	83
Actief				56
Derden	34	34	27	53
VoorElkaarPas				
Aantal abonnementen school	123	93	68	111 ⁶
Aantal abonnementen werk	47	50	24	31
Gym- en zwemvervoer				
Aantal verreden ritten	-	373	898	1.506

Aantal reizigers neemt toe

Het aantal reizigers in het Routevervoer neemt de laatste jaren licht toe.

⁶ Inclusief 25 abonnementen voor Oekraïense leerlingen.

Toename van gym- en zwemvervoer

Steeds meer gemeenten brengen het gym- en zwemvervoer onder bij ZOOV.

In 2022 hebben we dit vervoer verzorgd voor:

- Aalten CBS De Höve, De Heurne – Sporthal Eurohal, Dinxperlo
 CBS 't Möllenveld, De Haart – 't Grachthuys, Bredevoort
 CBS Barlo – 't Grachthuys, Bredevoort
- Berkelland: OBS De Driesprong – Sporthal 't Rikkenhage, Ruurlo
- Bronckhorst: IKC de Woordhof, Hummelo – Hessenhal, Hoog Keppel
 Basisschool De Klimtoren, Drempt – Hessenhal, Hoog Keppel
 Dorpsschool Halle – Zwembad De Brink, Zelhem
 IKC Succesbos, Wolfersveen – Zwembad De Brink, Zelhem
 IKC Succesbos, Wolfersveen – Sporthal De Pol, Zelhem
 CBS de Rank, Toldijk – Sporthal De Hooge Wessel, Steenderen
 CBS Bekveld – Gymzaal Keijenborg
- Oost Gelre: Basisschool Ludgerus, Zwolle – Sporthal Den Elshof, Groenlo
 St. Jorisschool, Lichtenvoorde – Hamalandhal, Lichtenvoorde
- Oude IJsselstreek: OBS De Woelwaters, Ulfst – IJsselweide, Ulfst

5.3 Vervoeraanbod

Routevervoer	2019	2020	2021	2022
Beladen uren				
ZOOV School	55.889	49.795	56.442	67.075
ZOOV Actief	4.326	3.862	5.090	8.057
Beladen kilometers				
ZOOV School	2.223.249	1.874.237	2.146.952	2.257.139
ZOOV Actief	157.597	131.354	186.447	247.631
Brandstof, aandeel ritten				
CNG	1,8%	1,5%	1,3%	1,2%
Diesel	93,5%	95,8%	97,0%	95,9%
Benzine	2,9%	1,7%	0,9%	0,9%
Elektrisch	0,2%	0,5%	0,6%	0,9%
Onbekend	0,1%	0,4%	0,2%	1,1%
Afgehandelde oproepen Vervoercentrale				
ZOOV School (incl. ZOOV Jeugd)	8.548	6.886	8.601	8.504
ZOOV Actief (incl. ZOOV Werk)	1.729	1.674	2.211	2.716

Meer inzet van kilometers en uren

Het aantal inzeturen en -kilometers is in 2022 gestegen. Dat komt enerzijds door de stijging van het aantal leerlingen en anderzijds door de instroom van het vervoer van/naar dagbesteding per 1 juli 2022. De inzet voor het vervoer van/naar dagbesteding bedroeg in 2022 ca.53.000 km en 1.500 uur.

5.4 Efficiency

Routevervoer	2019	2020	2021	2022
Kosten per jaar per reiziger (prijspeil 2017)				
ZOOV School	€ 4.369	€ 4.488	€ 4.442	€ 4.290
ZOOV Jeugd				€ 3.815
ZOOV Actief	-	-	-	€ 2.509 ⁷
ZOOV Werk	€ 4.145	€ 4.720	€ 4.475	€ 4.152
Reizigers per route				
ZOOV School	4,1	4,0	3,8	4,0
ZOOV Jeugd				
ZOOV Actief	-	-	-	1,7
ZOOV Werk	3,0	2,8	2,8	3,4

Efficiency weer op niveau van 2019

De kosten per reiziger zijn na de corona-jaren weer op een vergelijkbaar kostenniveau gekomen dan voor Corona. Dat geldt ook voor het gemiddeld aantal reizigers per route.

5.5 Kwaliteit

Routevervoer	norm	2019	2020	2021	2022
Rapportcijfer					
ZOOV School	7,6	7,9	-	-	8,0
Aantal ingediende klachten					
ZOOV School		117	60	64	62
ZOOV Jeugd		1	1	4	4
ZOOV Actief		-	-	-	5
ZOOV Werk		2	2	0	2
Aantal gegronde klachten					
ZOOV School		67	42	49	46
ZOOV Jeugd		1	1	2	2
ZOOV Actief		-	-	-	5
ZOOV Werk		1	2	0	1
Aantal gegronde klachten per reiziger					
ZOOV School	8,0%	8,2%	5,5%	6,0%	5,2%
ZOOV Jeugd	8,0%	2,9%	3,0%	4,9%	4,3%
ZOOV Actief	8,0%	-	-	-	5,4%
ZOOV Werk	8,0%	1,1%	2,6%	0,0%	1,0%

⁷ Betreft kosten van een half jaar van 1 juli tot en met 31 december 2023

Rapportcijfer ZOOV School 8,0

ZOOV Beheer meet de klanttevredenheid van de reizigers van ZOOV School met een schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek. Door de corona-maatregelen is er in 2020 en 2021 geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2022 is ZOOV School beoordeeld met en 8,0.

Aantal klachten constant

Het aantal klachten is de afgelopen jaren vrij constant en onder de norm.

5.6 Kosten

Routevervoer	2019	2020	2021	2022
Taxivervoer				
School	€ 3.857.312	€ 3.993.380	€ 4.059.975	€ 4.434.567
Jeugd			€ 226.240	€ 204.037
Actief				€ 189.184
Werk	€ 329.219	€ 343.337	€ 404.208	€ 400.112
Derden	€ 141.781	€ 118.654	€ 109.482	€ 122.007
VoorElkaarPas				
School	€ 88.086	€ 75.753	€ 64.782	€ 117.305
Werk	€ 56.125	€ 38.534	€ 19.209	€ 28.430
Gym- en zwemvervoer				
Gym- en zwemvervoer	-	€ 28.714	€ 73.506	€ 178.058

Stijging kosten door indexatie

De kosten van het vervoer zijn met name gestegen in 2022 door de indexatie van 3,5% en een correctie in verband met de ontwikkeling van de brandstofprijzen van ca. 1,5%.

Meer kosten gym- en zwemvervoer door uitbreiding aantal scholen

De toename van de kosten voor het gym- en zwemvervoer komt volledig door de uitbreiding van het aantal scholen waarvoor het vervoer plaatsvindt. Voorheen regelden gemeenten dit zelf, de laatste jaren koopt ZOOV Beheer dit centraal in.



6 ZOOV Beheer

ZOOV Beheer is de organisatie achter het vervoer van ZOOV. Het team bestond in 2022 uit:

- ✓ Secretariaat/administratie 1,78 fte
- ✓ Coördinator 0,89 fte
- ✓ Vervoeranalist 0,67 fte
- ✓ Contractbeheerder 0,22 fte
- ✓ Communicatieadviseur 0,22 fte
- ✓ Adviseur 0,47 fte

In totaal bestond het team tot juni 2020 uit 4,25 fte, verdeeld over 8 medewerkers.

6.1 De resultaten van ZOOV Beheer in 2022

Inkoop en contractmanagement

- ✓ Inkoop van noodzakelijke middelen, applicaties en diensten;
- ✓ Contractbeheer van de vervoercentrale en vervoerders;
- ✓ Contractbeheer van Arriva voor de VoorElkaarPas;
- ✓ Bewaking van de uitvoeringskwaliteit;
- ✓ Controle op de naleving van de bestekseisen;
- ✓ Voorbereiding aanbesteding van de vervoercentrale en het Routevervoer (gunning in 2023).

Contractpartner Samenwerkingsovereenkomst Basismobiliteit met de provincie

- ✓ Beheer van subsidies voor uitvoering van Wmo-vervoer.
- ✓ Afronden inzet voor OV-vangnet.

Tactisch regisseur: adviseur naar opdrachtgevers

- ✓ Informeren en adviseren van gemeenten en provincie in de ambtelijke Werkgroep ZOOV, bestuurlijke Stuurgroep ZOOV en het ambtelijk overleg leerlingenvervoer;

Projectmanagement

- ✓ Voorbereiden en start van de pilot automatische vervoerplanning ZOOV Op Maat
- ✓ Realisatie Voor Elkaar pas voor reizigers met een Wmo-indicatie
- ✓ Uitvoeren onderzoek ZOOV Op maat 2024 en organisatie ZOOV (Ecorys)

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 2020, oplage: 9.000 exemplaren
 - ✓ Persberichten

Financiële afwikkeling

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

Bewaking van de kwaliteit en klachtenafhandeling

- ✓ Bewaking klachtenafhandeling;
- ✓ Faciliteren van de Klachtencommissie.

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

- ✓ 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 uit. In maart 2020 is dit onderzoek gestopt in verband met de vraaguitval door Corona. Uitvoering van dit onderzoek was niet meer representatief. ZOOV Klantenservice is ondergebracht bij de gemeente Winterswijk.

Uitvoerende taken voor GAON:

- ✓ Aanvragen en afhandelen subsidieaanvraag bij Regio Achterhoek, inclusief tussentijdse rapportages;
- ✓ Verlenen opdrachten aan organisaties ten behoeve van:
 - o deelauto's: 2 extra geplaatst in 2022
 - o deelfietsen: 35 deelfietsen op 7 stations
 - o webapplicaties: beheer en aanpassing GAON-app
 - o communicatie: website, folders, voertuigbestickering, sociale media;
- ✓ Opstellen en aangaan van contracten en (verwerkings-)overeenkomsten met partners;
- ✓ Financiële afhandeling, inclusief accountantscontrole voor projecten;
- ✓ Regelmatig overleg met Regio Achterhoek en andere partners over voortgang projecten.

6.2 Jaarwerkplan 2023

De activiteiten van ZOOV Beheer in 2022 zijn vooral gericht op het continueren van de huidige activiteiten. Daarnaast zijn de volgende activiteiten gepland in 2023:

Projecten

- ✓ Uitbreiden en evalueren pilot automatische vervoerplanning
- ✓ Uitbreiden van de activiteiten voor GAON;
- ✓ Verbeteren van de klanttevredenheidsonderzoek Routevervoer;

Inkoop en contractmanagement

- ✓ Implementatie nieuw contract Vervoercentrale (start 1 januari 2024).
- ✓ Implementatie van het Routevervoer (start vervoer 1 augustus 2023);
- ✓ Actualisatie en uitbreiding ZOOV Bedrijfsschool voor Routevervoer.

Financiële afwikkeling

- ✓ Verbeteren monitoring- en rapportagetools voor ZOOV Beheer en voor de opdrachtgevers.

6.3 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 ruim € 120.000 minder dan begroot.

Belangrijke minderkosten zijn:

Stroomvoorziening basispunten	€ 28.500
Externe advisering: aanbesteding, PowerBI en overig	€ 62.000
Kleding	€ 9.500
Druk- en portokosten	€ 11.000
Website en app-ontwikkeling	€ 9.500

Belangrijke meerkosten zijn:

Personeelskosten	€ 9.500
Lidmaatschap VDVN	€ 3.500

ZOOV Beheer	Begroot 2022	Werkelijk 2022	Verschil	Begroot 2023
Kosten				
Accountant	14.000	12.338	1.662	9.000
Advertentiekosten	5.000	4.933	67	5.400
Basispunten ZOOV Op Maat	115.000	86.485	28.515	
Bedrijfsvoering	111.000	109.443	1.557	142.500
Drukwerk	14.400	13.460	940	14.000
Externe advisering	70.300	11.505	58.795	25.500
Instructie	10.500	11.200	-700	13.500
Kennismaking leerlingen	8.000	0	8.000	8.000
Klantenservice	47.000	48.500	-1.500	52.000
Klanttevredenheidsonderzoek	21.500	25.125	-3.625	22.500
Kleding	10.000	613	9.387	10.000
Klachtencommissie	4.000	349	3.651	1.500
Mybility	5.500	3.548	1.952	3.500
Overige uitgaven Beheer	11.200	8.804	2.396	13.400
Personeel	322.500	328.469	-5.969	431.500
Pilot Via		2.128	-2.128	43.000
Portokosten	13.500	3.434	10.066	14.000
VDVN		3.500	-3.500	4.000
Websites en apps	13.950	4.346	9.604	9.600
Totale kosten	797.350	678.181	-119.169	819.900
Inkomsten				
Bijdragen derden	9.250	10.643	1.393	10.500
Bijdragen projecten	148.500	102.777	-45.723	108.000
Bijdragen provincie	105.500	105.767	267	35.000
Bijdragen gemeenten	534.100	458.994	75.105	666.400
Totale inkomsten	797.350	678.181	-119.169	819.900

7 Financieel

7.1 Toelichting op de kostenontwikkeling

ZOOV Beheer

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

In de begroting 2023 nemen de kosten van ZOOV Beheer toe ten opzichte van de begrote kosten in 2022. Dat komt door:

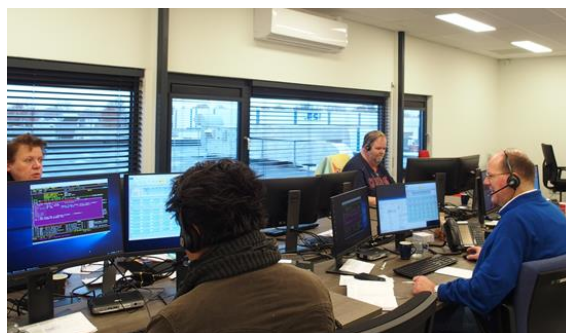
- ✓ indexatie van de loonkosten en uitbreiding van de formatie met 0,89 fte en toename van de overheadkosten door meer loonkosten (€ 146.000)
- ✓ minder inhuur van externe adviseurs (€ - 45.000)
- ✓ actualisatie en uitbreiding bedrijfsschool (€ 8.000)
- ✓ inzet voor GAON (€ 60.000) Deze worden gedekt vanuit een subsidie
- ✓ laatste tranche van de afbouw van de subsidie van de provincie (- € 35.000).

Vervoercentrale

In de begroting 2023 is de indexatie verwerkt en de kosten van de pilot voor automatische planning.

ZOOV Op Maat

Bij de begroting 2023 is rekening gehouden met een indexatie van 13,7% (NEA-index taxivervoer 2023), 25% afname van de provinciale subsidie voor Wmo-vervoer, de aangepaste tarieven voor reizigers en de uitvoering van de belbusritten voor Arriva en haltetaxiRRReis.



ZOOV School, Jeugd. Actief en Werk

Bij de begroting 2023 voor ZOOV School is rekening gehouden met een indexatie van 1,3,7% (NEA-index taxivervoer 2023) voor het taxivervoer en de (verwachte) ontwikkeling van aantal reizigers zoals aangegeven door de gemeenten. Er is nog geen rekening gehouden met de effecten van de aanbesteding van het vervoer op de tarieven.

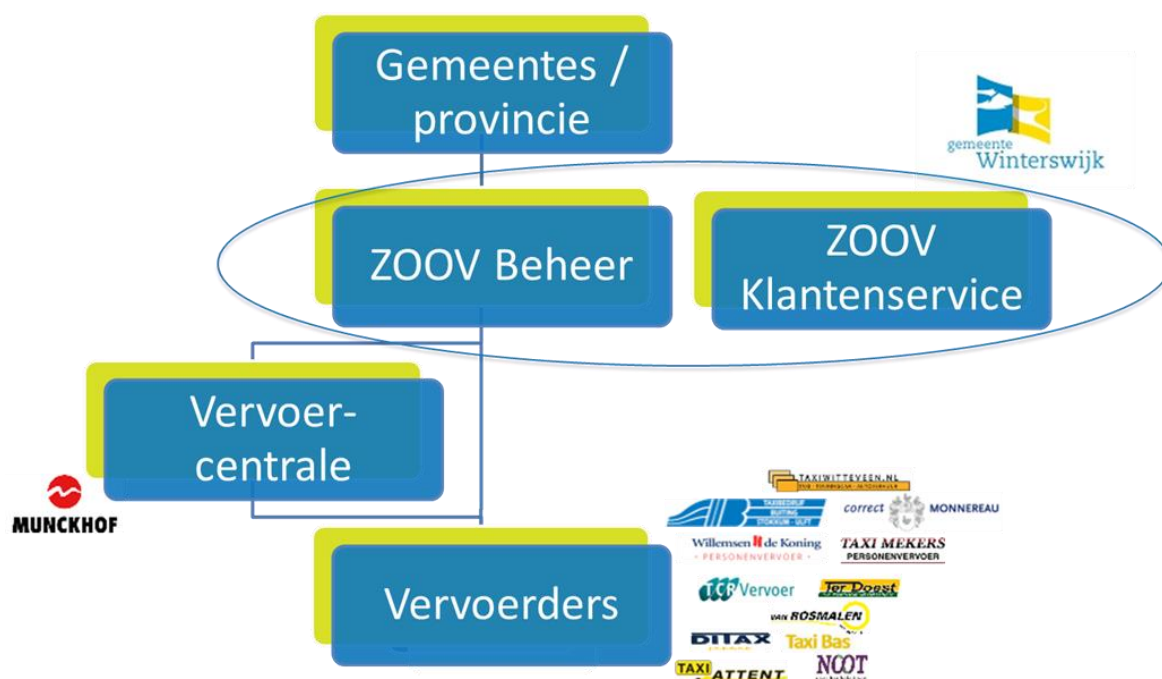
7.2 Kosten en kostendekking

	Kosten 2019	Kosten 2020	Kosten 2021	Begroting 2022	Kosten 2022	Begroting 2023
ZOOV Beheer						
Gemeenten	356.316	346.297	440.027	534.100	458.995	666.400
Provincie (Beheer)	126.812	130.617	133.882	105.500	105.767	35.000
(subsidie-)Projecten	19.440	11.221	5.520	148.500	101.946	108.000
Derden	7.893	3.437	4.349	9.250	11.473	10.500
<i>Subtotaal</i>	<i>510.460</i>	<i>491.571</i>	<i>583.778</i>	<i>797.350</i>	<i>678.181</i>	<i>819.900</i>
ZOOV Vervoercentrale						
Gemeenten	510.116	516.480	539.658	582.000	536.319	592.000
Provincie	16.248	19.611	22.133	4.000	3.446	-
Derden	2.887	2.442	4.956	5.000	11.861	8.000
(subsidie-)projecten					12.035	120.000
<i>Subtotaal</i>	<i>529.250</i>	<i>538.533</i>	<i>566.747</i>	<i>591.000</i>	<i>563.661</i>	<i>720.000</i>
ZOOV Op Maat						
Gemeenten (taxi)	2.705.974	2.582.917	2.273.216	2.585.000	3.242.017	3.800.000
Provincie (OV-vangnet)	88.258	114.610	127.008	25.000	51.496	-
Provincie (subsidie)	890.044	916.744	699.311	480.000	481.577	246.000
Reizigersbijdragen	673.170	376.573	411.005	430.000	473.028	530.000
Derden (taxi)	34.968	44.483	78.663	80.000	176.912	200.000
<i>Subtotaal (taxi)</i>	<i>4.392.414</i>	<i>4.035.327</i>	<i>3.589.223</i>	<i>3.600.000</i>	<i>4.425.030</i>	<i>4.776.000</i>
Gemeenten (VEP)					86.404	85.000
<i>Subtotaal</i>	<i>4.392.414</i>	<i>4.035.327</i>	<i>3.589.223</i>	<i>3.600.000</i>	<i>4.511.434</i>	<i>4.861.000</i>
ZOOV School						
Gemeenten (taxi)	3.857.312	3.993.380	4.059.975	4.440.000	4.434.567	5.040.000
Derden (taxi)	50.374	40.129	29.586	30.000	44.145	45.000
Gemeenten (VEP)	88.086	75.753	64.782	75.000	117.306	125.000
Gemeenten (gym/zwem)	-	28.714	73.187	90.000	178.058	220.000
<i>Subtotaal</i>	<i>3.995.772</i>	<i>4.137.975</i>	<i>4.453.770</i>	<i>4.635.000</i>	<i>4.774.076</i>	<i>5.430.000</i>
ZOOV Actief						
Gemeenten (Wmo-taxi)				1.550.000	189.184	400.000
Gemeenten (jeugd-taxi)			226.240	250.000	204.037	220.000
Gemeenten (werk-taxi)	329.219	343.337	404.208	400.000	400.112	450.000
Derden (werk-taxi)	91.407	78.526	79.896	80.000	77.862	14.000
Gemeenten (werk-VEP)	56.125	38.534	19.209	30.000	28.430	30.500
<i>Subtotaal</i>	<i>476.751</i>	<i>460.397</i>	<i>503.313</i>	<i>2.210.000</i>	<i>899.625</i>	<i>1.114.500</i>
Totaal						
Gemeenten	7.903.147	7.925.412	8.100.502	10.436.100	9.875.429	11.628.900
Provincie	1.121.363	1.181.582	982.354	614.500	642.286	281.000
Projecten	19.440	11.221	5.520	148.500	113.981	228.000
Reizigersbijdragen	673.170	376.573	411.005	430.000	473.028	530.000
Derden	187.528	169.016	197.450	204.250	322.253	277.500
Totaal	9.904.648	9.663.803	9.696.831	11.833.350	11.426.977	12.945.400

Bijlage 1 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). De provincie en de gemeenten hebben de samenwerking in 2015 vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst Basismobiliteit 2017-2019. Deze overeenkomst is verlengd tot en met 31 december 2021. 

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, van de provincie 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 gedeputeerde is agendalid. De vertegenwoordiger is bestuurlijk aanspreekpunt binnen zijn organisatie voor ZOOV.

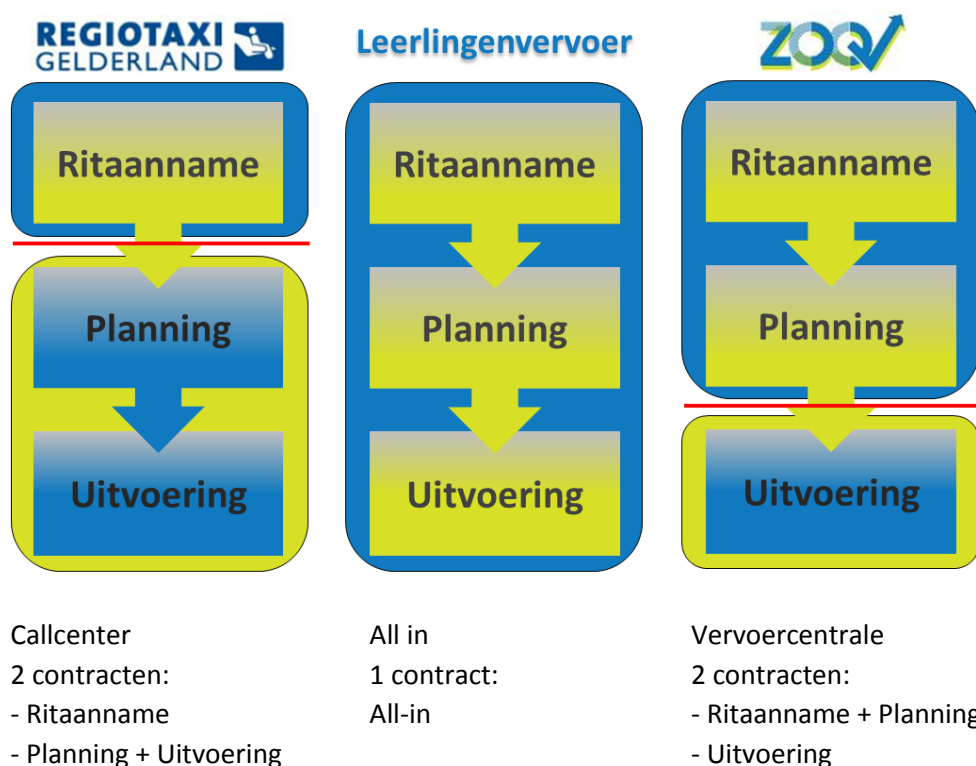
Bijlage 2 Toelichting regiemodel

ZOOV werkt volgens het regie- of vervoercentralemodel. Dat heeft gevolgen voor de wijze waarop de operationele aansturing en uitvoering van het vervoer is opgezet.

De operationele uitvoering van het vervoer bestaat feitelijk uit 3 onderdelen:

- ✓ Ritaansname: aanvraag via callcenter of internet;
- ✓ Planning: plannen van het vervoer via ICT systemen en vervoerplanners;
- ✓ Uitvoering: feitelijk rijden van de rit.

Deze onderdelen kunnen apart of gezamenlijk worden georganiseerd, zoals weergegeven in onderstaande figuur.



De Achterhoekse gemeenten hebben gekozen voor een aansturingmodel met een Vervoercentrale als uitgangspunt voor het proces, omdat:

- ✓ dit model het beste aansluit bij de wens verschillende vormen van doelgroepenvervoer en openbaar vervoer integraal te plannen en hierdoor efficiënter uit te voeren;
- ✓ dit model de meeste kansen biedt voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) en lokale ondernemers;
- ✓ door binnen dit model te kiezen voor de mogelijkheid voor meerdere vervoerders, de risico's worden gespreid;
- ✓ het in dit model mogelijk is tussentijds bij te sturen door uitgangspunten en systeemkenmerken aan te passen.

ZOOV

Postbus 101

7100 AC Winterswijk

0543 - 543 545

info@zoov.nl

www.zoov.nl