

**Overleg raad van advies**

27 februari 2024

Algemeen	
Aanwezig	Edwin Besseling, Aad Veenman, Elisabeth Post (raad van advies) Martine van Calcar, Richard Hop, Lydeke van Gilse (Vervoer B.V.) Marlies van der Linden (Regio G&V)
Contactpersoon	Marlies van der Linden
E-mail	<a href="mailto:m.vanderlinden@regiogv.nl">m.vanderlinden@regiogv.nl</a>
Vertrouwelijk	Nee
Kenmerk	DOC-23003499

**Mededelingen**

**\* Tussentijdse evaluatie vervoer 2024**

Dit jaar vindt een tussentijdse evaluatie plaats. De evaluatie zal plaatsvinden langs de vier pijlers van de bedrijfsvoering (1. Betrouwbare en toegankelijke dienstverlening; 2. Goed en inclusief werkgeverschap; 3. Duurzaam en uitstootvrij vervoer en 4. Financieel gezond vervoer). Inzet is een extern bureau te betrekken en om de tussentijdse evaluatie in Q3-2024 op te leveren.

**\* Stand van zaken pilot lijn 5**

Ten opzichte van het eerdere overleg zijn nog niet veel nieuwe stappen gezet. De besluitvorming is nog niet gereed. De raad van advies geeft aan dat de huidige dienstverlening in stand houden voorop moet staan en deze niet onder druk gezet moet worden met een pilot. Dat is ook de reden dat gekeken is naar een pilot voor het weekend omdat daar ruimte in de beschikbare capaciteit zit.

**Resumé 13 november 2023**

Het resumé van 13 november wordt ongewijzigd vastgesteld.

**Concept jaarverslag 2023**

- Mw. Van Calcar geeft aan dat Vervoer B.V. als middelgrote onderneming aan meer verplichtingen in de verslaglegging moet voldoen.
- Dhr. Veenman geeft aan blij verheugd te zijn met de vorm en compleetheid van het verslag. De andere leden van de raad van advies sluiten zich hierbij aan. Op een aantal plekken adviseert de raad van advies nog iets meer aanvullingen te doen. Ook wordt geadviseerd om nog een keer de tekst goed te checken op tik- en schrijffouten.
- De raad van advies spreekt over het hoge percentage elektrische auto's. Ondanks prijsfluctuaties is elektriciteit goedkoper dan diesel. Advies om de ontwikkelingen goed te blijven volgen. In de ritfactor is nog geen rekening gehouden met tussendoor laden en evt. autowissel, dat moet op termijn mogelijk aangepast worden. Bij klantenpanels is meegegeven dat comfort van een elektrische auto anders is dan diesel. Chauffeurs moeten echt leren om elektrisch te rijden, maar er zit geen verschil in t.a.v. de veiligheid.
- Gevraagd wordt naar mogelijke effecten van Wijdemeren als artikel 12-gemeente. Wijdemeren is op dit moment geen artikel-12 gemeente.
- Er wordt gesproken over een benodigd rijbewijs bij het personenvervoer van een voertuig met een gewicht boven de 3500 kilo.
- Mw. Van Calcar geeft aan dat dit aan de orde zou kunnen zijn bij elektrische rolstoelvoertuigen, maar dat VervoerGV met diesel rolstoelvoertuigen rijdt. Bij een aanbesteding wordt t.z.t. wel gekeken naar mogelijkheden voor elektrische rolstoelvoertuigen en zal er zeker rekening gehouden worden met het maximale gewicht, dat deze niet overschreden wordt.
- Gesproken wordt over de invoering van zero emission zones en de gevolgen voor Vervoer. Op dit moment is alleen de gemeente Hilversum hier actief mee bezig. Voor taxi's geldt een zondering en rolstoelvervoer heeft extra uitzondering.
- Bij de reguliere elektrische auto's moet in 2025 gestart worden met de vervanging. Advies is om zo laat mogelijk met de tender te starten om actuele ontwikkelingen mee te kunnen nemen.
- De tekst over combinatie van reizigers is niet correct, daar wordt niet op ingezet. Dit wordt aangepast.

- Advies om het begrip ritfactor beter uit te leggen, en daarbij ook combinatiegraad te betrekken. Overigens betekent ritten combineren niet automatisch minder km's maken. Ook goed om de ritfactor nauwer te beschouwen. Wat betekent dat bijvoorbeeld voor de SLA het als deze bij 2 begint te knellen? In de SLA staan KPI's die tot en met 2024 zijn vastgesteld. Constateringen over onhaalbaarheid moeten bij de nieuwe vaststelling mee worden genomen. Het is balans zoeken met ritfactor en punctualiteit.
- Dhr. Besseling geeft aan dat bij extreem weer (bv. sneeuwdagen) deze uit de realisatie gehaald mogen worden. Regiotaxi Utrecht haalt deze extreme dagen er bv. uit.
- Gesproken wordt over de afhandeling van de klachten. Op blz. 6 worden de klachten per gemeenten uitgesplitst. Advies is om daar ook nog % van inwoners/gebruikers te zetten om hogere aantal Hilversum te verklaren. De reden 'over een klant' betreft klachten van klanten over andere klanten. Dit wordt anders geformuleerd in de tabel.
- T.a.v. de gelijktijdigheid van het inzetten van alle busjes van het leerlingenvervoer geeft mw. Van Calcar aan dat wethouder Mirjam Havinga (Eemnes) bereid is om namens de gemeenten het gesprek aan te gaan met VSO-scholen over het aanpassen van lestijden; later starten en eindigen van de dag.
- Op blz. 9 bij dagbestedingsvervoer kan ook toegevoegd worden dat het bijdraagt aan het realiseren van langere uurcontracten voor chauffeurs.
- Gesproken wordt over korte afstanden bij leerlingenvoer. Gemeenten werken hieraan en in Hilversum is een adviseur leerlingenvoer ingehuurd om te adviseren over korte ritten en verwerking in de verordening.
- De zin op blz. 10 over het uitgangspunt dat de kosten voor het vraaggestuurd OV bij de concessiehouder blijven wordt aangepast (Vervoer factureert aan concessienemer Transdev en Transdev legt factuur neer bij Provincie). Wel het onderzoeken van vraaggestuurd OV opnemen in verslag omdat het over mogelijkheden gaat, maar niet al te uitgebreid.
- Op blz. 12 formulering over team service iets minder expliciet maken. Bij callcenters is het verloop altijd groot.
- Verzoek om enkele tekstuele wijzigingen door te voeren.
  - \* Bv. blz. 15 is tariefwijziging niet op verzoek van de raad van advies gedaan, de raad van advies kan daar wel over adviseren.
  - \* Op meerdere plekken naar consistente gebruik financiële termen kijken; lasten-baten, kosten-opbrengsten, vorderingen, omzet.
  - \* Ook nog kijken naar goodwill; de betaling en de waardering. Dat zijn twee verschillende zaken. Goodwill moet een gelijk bedrag zijn; 250/7
  - \* Daarnaast kijken naar tabellen en toelichting blz. 27 over schulden (boekwaarde start te hoog).
  - \* Over lening wordt geen rente gerekend conform lening bij BNG. Erbij vermelden 'conform tarief BNG'.
  - \* Aan de aandeelhoudersvergadering wordt voorgesteld om het resultaat 2023 toe te voegen aan de algemene reserve. Advies om de tekst hierover in te korten.

### **Ambitie matrix 2024**

- Mw. Van Calcar licht de wijzigingen toe omdat deze niet zichtbaar in de tekst zijn. De blauwe pijltjes in de tekst geven niet de wijzigingen aan. Advies om verschillende wijzigingen goed te duiden (bv. met kleuren): nieuw/aangepast/verscherpt. Dit maakt de dynamiek zichtbaarder. De veranderingen zijn ook het meeste interessant en over het waarom kan dan het gesprek gevoerd worden. Ambitie kan ook zijn: we hebben een SLA, en deze gaan we volgen en realiseren.
- Advies om in de kop de volgorde om te draaien.
- Gesproken wordt over de module automatische planner. Helder aangeven wat daarmee bereikt wordt.
- Gevraagd wordt naar de klachten en opvolging/doorkoppeling in de ambitie matrix. Werken op basis van PDCA-cyclus; wat zien we en wat willen we daar veranderen en dat opnemen in de matrix. Dat geldt ook voor verzuim.
- Aanpassing bij inzet elektrische voertuigen, gelet op ontwikkelingen rolstoelbus, verwachtingen van uit de businesscase zijn gewijzigd zijn. Aparte zin opnemen over rolstoelbus; in de loop van de tijd kijken wat ontwikkelingen zijn.

### **FG verslag**

- Het eerste verslag van de Functionaris Gegevensbescherming over de periode januari 2021 – december 2023 wordt besproken.
- De bewustwording van de medewerkers trainen moet opgenomen worden in de ambitiematrix.
- De informatiebeveiliging bij leveranciers is een kwetsbaar punt en heeft aandacht nodig. Mw. Van Calcar geeft aan dat dit de zorg en aandacht van het management heeft.
- Het datalek in de opstartfase was toe te wijzen aan de Regio. Advies om dit neutraler te formuleren (plaatsgevonden voor operationele periode van vervoer).
- ICT kent geen apart onderdeel bij de 4 pijlers, het kan in elke pijler zitten. De raad van advies is geen voorstander van dit apart te beschrijven omdat dan de verbinding mist. In elk onderdeel moet ICT een plek krijgen, net als de medewerkers.
- Gewezen wordt op standaard opleidingen voor medewerkers (e-learning).

### **Rondvraag en sluiting**

- Mw. Post vraagt zich af of het zinvol is om de accountant te vragen over de andere activiteiten (naast WMO- en leerlingenvervoer) een toerekening van de kosten te laten doen? O.a. ter bevestiging van de integrale kosten. Dit helpt ook bij transparantie naar marktpartijen.
- Dhr. Veenman sluit de vergadering af en verzoekt om terugkoppeling te geven als de accountant met majeure constatering komt.

**Resumé vastgesteld tijdens de vergadering van de raad van advies d.d. 3 september 2024.**