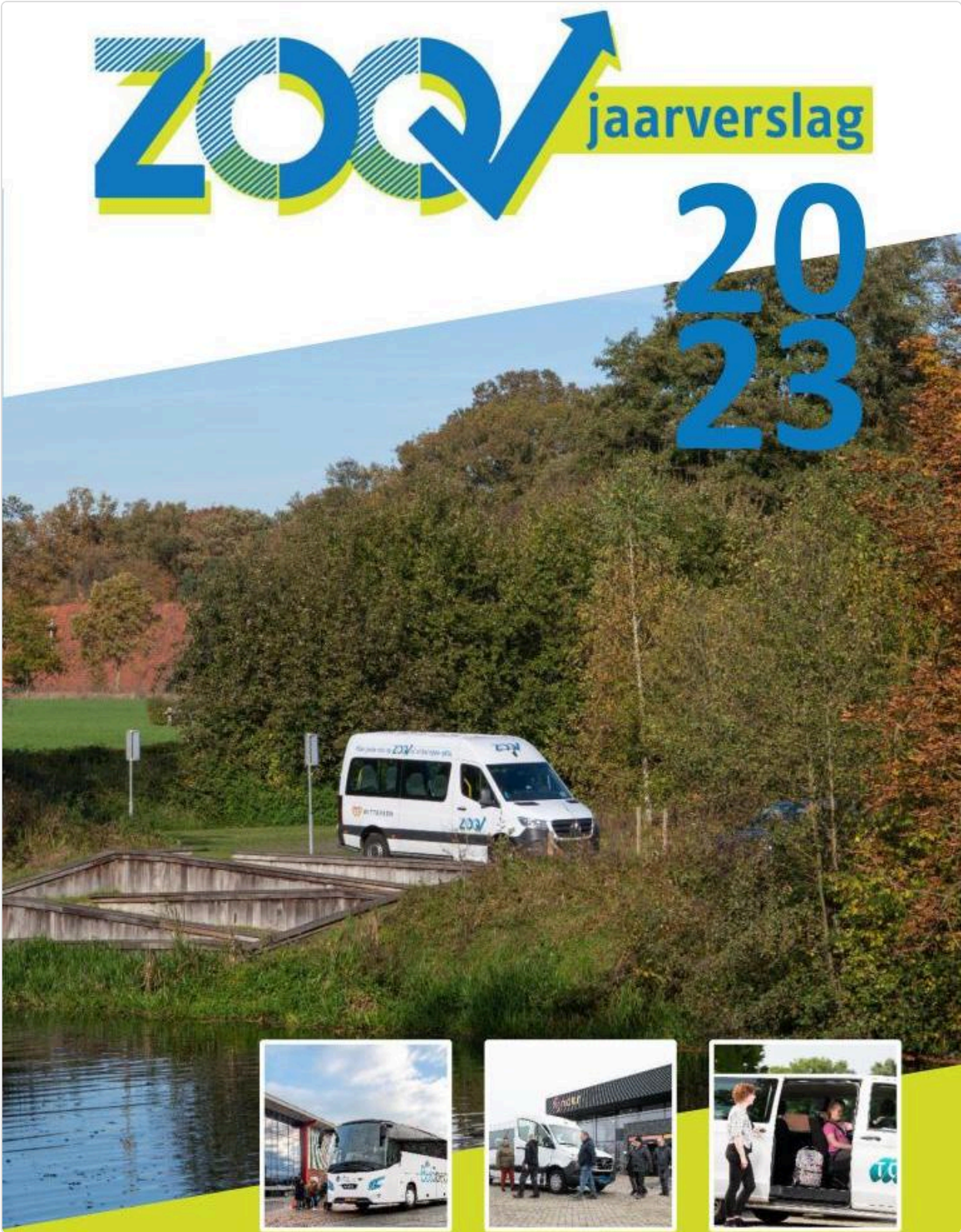


Jaarverslag ZOOV 2023



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

- Jaarverslag ZOOV 2023
- Inhoudsopgave
- 2 Inleiding
- 2.1 Wat is ZOOV en wat is Gaon?
- 2.2 Hoe is dit jaarverslag opgebouwd?
- 3 Ontwikkelingen in 2023
- Aanbesteding ZOOV Vervoercentrale en Vervoer ZOOV School en Actief
- Nieuwe planning ZOOV School
- Automatische vervoerplanning ZOOV Op Maat met Via
- Ontwikkeling van Gaon
- Toename vervoer voor derden in ZOOV Actief
- Doorontwikkeling data-analyse
- 4 Algemene doelstellingen en resultaten ZOOV
- 4.1 Kansen voor MKB
- 4.2 Social return
- 4.3 Reizigersinspraak
- 4.4 Klachtenafhandeling
- 4.5 Duurzaamheid
- 4.6 Combineren van zoveel mogelijk vervoer binnen ZOOV
- 5 ZOOV Op Maat
- 5.1 Wat is het?
- 5.2 Vervoervraag
- 5.3 Vervoeraanbod

- 5.4 Efficiency
- 5.5 Kwaliteit
- 5.6 Kosten
- 6 ZOOV School en ZOOV Actief
- 6.1 Wat is het?
- 6.2 Vervoervraag
- 6.3 Vervoeraanbod
- 6.4 Efficiency
- 6.5 Kwaliteit
- 6.6 Kosten
- 7 Gaon
- 7.1 Wat is het?
- 7.2 Vervoeraanbod Gaon
- 7.3 Vervoervraag Gaon
- 8 ZOOV Beheer
- 8.1 De resultaten van ZOOV Beheer in 2023
- Jaarverslag ZOOV 2023
- 8.2 Jaarwerkplan 2024
- Projecten
- Inkoop en contractmanagement
- Financiële afwikkeling
- 8.3 Kosten en begroting
- 9 Financieel
- 9.1 Toelichting op de kostenontwikkeling
- 9.2 Kosten en kostendekking
- 9.3 Meerjarenraming
- Bijlage 1 Kostenverantwoording 2023

- Bijlage 2 Organisatie ZOOV
- Bijlage 3 Toelichting regiemodel

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 2023. In hoofdstuk 3 beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen in 2023. 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.

In veel tabellen zijn ook cijfers van 2019 opgenomen ter vergelijking. 2019 wordt nog vaak gebruikt als referentiejaar, omdat er toen nog geen corona-maatregelen waren. In verband met de beschikbare ruimte zijn de cijfers van 2020 niet opgenomen.

3 Ontwikkelingen in 2023

In dit hoofdstuk omschreven we een aantal belangrijke ontwikkelingen in 2023.

Aanbesteding ZOOV Vervoercentrale en Vervoer ZOOV School en Actief

In januari 2023 zijn de aanbestedingen gepubliceerd van de ZOOV Vervoercentrale van de uitvoering van het vervoer van ZOOV School en Actief.

Voor de Vervoercentrale waren 4 inschrijvers. In april is de opdracht gegund aan Munckhof Taxi.

Voor ZOOV School en Actief hebben 8 vervoerbedrijven ingeschreven. De verschillende deelopdrachten zijn aan 6 vervoerbedrijven gegund.

Het opstellen van de bestekken en het uitvoeren van de aanbestedingen is uitgevoerd door ZOOV Beheer samen met beleidsmedewerkers en inkoopadviseurs van de gemeenten, zonder inzet van externe adviseurs.

Nieuwe planning ZOOV School

In verband met de nieuwe opdrachten voor het vervoer van ZOOV School en de nieuwe eisen aan de Vervoercentrale, heeft de Vervoercentrale al het vervoer van ZOOV School vanaf 1 augustus 2023 compleet nieuw gepland. Door andere een tekort aan chauffeurs bij de start en diverse technische oorzaken is de informatieverstrekking naar ouders/verzorgers over en de start van de uitvoering van het vervoer niet overal goed verlopen.

Automatische vervoerplanning ZOOV Op Maat met Via

In 2022 is gestart met een pilot voor het automatisch plannen van de ritten van ZOOV Op Maat rond Doetinchem. Hierbij gebruikt de Vervoercentrale software van Via. In februari 2023 is de pilot uitgebreid naar het hele vervoergebied. Ondanks dat het plannen doorgaans goed werkt, zijn er nog wel verbeterpunten o.a. met betrekking het bellen van reizigers, het combineren van reizigers die een zelfde rit maken en de planning van de rolstoelritten. De Vervoercentrale blijft na 1 januari 2024 gebruik maken van Via. De verbeterpunten uit de pilot zullen dan opgelost moeten worden.

Ontwikkeling van Gaon

In 2022 is besloten dat ZOOV Beheer uitvoerende taken, zoals contractbeheer en implementatie, van Gaon gaat uitvoeren. In hoofdstuk 7 wordt daarover gerapporteerd.

Toename vervoer voor derden in ZOOV Actief

Naast het vervoer voor gemeenten verzorgt ZOOV ook vervoer voor zorgaanbieders en kinderopvangorganisaties. In 2023 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 2023 is deze analysetool en het onderliggende datamodel verder uitgebouwd. Ook in 2024 gaat deze ontwikkeling verder, mede gebaseerd op de in het contract met de vervoercentrale vastgelegde datasets, de in de contracten met de opdrachtnemers vastgelegde KPI's en de informatiebehoefte van de opdrachtgevers.

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 gegund aan 9 vervoerders:

1 landelijke aanbieder: Noot (Ede) 2 regionale bedrijven: Witteveen (Lemmer) en Correct Monnereau (Doetinchem); 6 lokale bedrijven: Ter Doest (Hengevelde), Van Rosmalen (Neede), Taxi Attent (Doetinchem), Taxibedrijf Buiting (Stokkum), Taxi Annet (Hummelo) en Taxi Klein Brinke (Vorden). Een aantal van deze bedrijven maakt gebruik van lokale onderaannemers.

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 2 februari, 25 april, 11 juli en 24 oktober 2023.

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 2023 zijn 968 klachten ingediend, waarvan 664 gegrond^[1] verklaard zijn. In 2023 zijn er geen vervolklachten 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.



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 worden nu 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

Tabel vervoervraag

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
Wmo-reizigers				
Geregistreerd	7.213	5.619	5.064	5.077
Reizend	5.602	3.874	3.917	4.033
in bezit van een Voor Elkaar Pas			1.198	1.349
Uitgevoerde ritten				
Wmo-ritten	233.257	112.150	139.674	148.743
Standaard ritten	6.033	3.978	4.067	4.077
in opdracht van derden	2.527	1.804	4.955	6.838
totaal	241.817	117.932	148.696	159.658
Gereserveerde ritten van/naar Duitsland				
Wmo-reizigers	939	43	380	697
Standaard reizigers	61	1	192	302
Verreden reizigerskilometers				
Wmo-ritten	1.908.972	1.005.326	1.243.900	1.357.043
Standaard ritten	59.157	41.626	48.841	43.451
in opdracht van derden	16.823	18.425	63.286	93.883

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
totaal	1.984.953	1.065.377	1.356.026	1.494.377
Ritreservering				
Afgehandelde oproepen Vervoercentrale	126.427	72.118	82.432	84.723
Aandeel digitaal gereserveerde ritten	10,0%	12,4%	13,2%	14,4%

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 2023 nog niet op hetzelfde niveau als in 2019 (in 2023 72% ten opzichte van 2019).

25% van de reizigers heeft Voor Elkaar Pas

Ook in 2023 hebben de reizigers met een Wmo-indicatie een OV-abonnement aangeboden gekregen (Voor Elkaar Pas). Ruim een kwart heeft deze pas aangevraagd. Dat is 10% meer dan in 2022.

Aantal ritten stijgt langzaam

Het aantal uitgevoerde ritten is in 2023 weer iets toegenomen en bedraagt 64% ten opzichte van 2019. Het gemiddeld aantal ritten per reiziger is in 2023 nog lager (37) dan in 2019 (42). Het aantal verreden reizigerskilometers in 2023 bedraagt 71% ten opzichte van 2019. Het aantal reizigers per rit is licht gestegen.

Aantal ritten zonder Wmo-indicatie flink toegenomen

De toename van het aantal ritten en reizigerskilometers in opdracht van derden is in

2022 en 2023 flink toegenomen door de uitvoering van haltetaxiRRReis binnen ZOOV Op Maat. Het aantal standaardritten is, ook na het stoppen van het OV-vangnet per april 2022, vrij constant. Er blijkt dus een wezenlijke vervoervraag van reizigers zonder Wmo-indicatie naast het aanbod van hateltaxiRRReis.

5.3 Vervoeraanbod

Tabel vervoeraanbod

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
Voertuigkilometers				
Beladen	2.150.428	1.144.172	1.428.047	1.270.405
Onbeladen	1.038.708	886.837	1.064.015	761.751
Totaal	3.189.135	2.031.010	2.492.062	2.032.156
Voertuiguren				
Beladen	116.943	84.400	99.722	83.682
Onbeladen	34.844	28.966	34.366	25.505
Totaal	151.786	113.366	134.088	109.187
Brandstof				
CNG	31,1%	31,3%	25,3%	25,1%
Diesel	68,0%	63,6%	53,2%	49,9%
Elektrisch	0%	4,9%	21,5%	31,9%
Onbekend	1,0%	0,1%	0,0%	0,0%

Toename van voertuigkilometers en -uren

Ondanks de toename van het aantal ritten ten opzichte van 2022 is het aantal voertuigkilometers en -uren in 2023 18,5% lager dan in 2022.

Elektrificatie van de voertuigen

Na de start van de nieuwe vervoercontracten per 1 juli 2021 neemt het aandeel elektrische voertuigen stap voor stap toe. Door de lange levertijd van zowel laadvoorzieningen als elektrische auto's heeft dit langer geduurd dan oorspronkelijk de bedoeling was.



5.4 Efficiency

Tabel Efficiency

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
Beladen/totaal voertuigkilometers	67,4%	56,3%	57,3%	62,5%
Voertuigkilometer /voertuiguur	21,0	17,9	18,6	18,6
Verreden reizigerskilometer /voertuiguur	13,1	9,4	10,1	13,7
Verreden ritten/voertuiguur	1,59	1,04	1,11	1,46

Beladingsgraad stijgt

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 en 2023 weer iets toegenomen, maar nog niet op het niveau van voor corona.

Operationele snelheid gelijk gebleven

De operationele snelheid is de verhouding tussen alle voertuigkilometers en alle voertuiguren. Deze operationele snelheid is in 2023 gelijk aan 2022. Hier is nog meer winst mogelijk gezien de waarde in 2019.

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 in 2023 gestegen en licht nu boven het niveau van 2019. Dat komt door het strakker sturen op de benodigde inzet door de vervoercentrale en het planningsysteem van Via.

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 2023 aanzienlijk toegenomen.



5.5 Kwaliteit

Tabel stiptheid

ZOOV Op Maat	norm	2019	2021	2022	2023
Uitvoering vervoer					
Stiptheid	94,5%	94,8%	94,8%	93,8%	94,4%
Reisduur	94,5%	95,8%	97,5%	97,6%	95,7%
Klanttevredenheid					
Rapportcijfer	7,6	8,0 [?]	8,3 ^{?,?}	8,4 [?]	8,2 [?]
Aandeel (zeer) tevreden reizigers [?]	90%	98%	95% [?]	95%	97%
Klachten					
Ingediende klachten	-	557	474	564	812

ZOOV Op Maat	norm	2019	2021	2022	2023
Gegronde klachten	-	310	269	352	541
per rit	0,3%	0,12%	0,23%	0,24%	0,34%

Stiptheid in 2023 net onder de norm

De stiptheid is gestegen ten opzichte van 2022, maar ligt nog net onder de norm.

Reisduur boven de norm

Het aandeel ritten dat binnen de maximale (om-)rijtijd wordt verreden is iets afgenomen ten opzichte van 2022 en ligt boven de norm.

Klanttevredenheid is hoog

De klanttevredenheid is hoog en boven de norm.

Aantal klachten toegenomen met name door nieuwe planningsysteem Via

Het aantal klachten in 2023 is aanmerkelijk hoger dan voorgaande jaren. Het aantal klachten per rit was ook hoger en hoger dan onze norm. De stijging komt vooral door de introductie van het nieuwe planningsysteem Via voor ZOOV Op Maat. Dit systeem kent een aantal onverwachte maar hardnekkige kinderziekten, waar reizigers last van hebben, zoals het niet goed werken van de terugbelservice en de SMS-service en het niet goed combineren van samenreizenden.



5.6 Kosten

Tabel kosten

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
Wmo-vervoer				
Bruto vervoerkosten	€ 4.225.989	€ 3.237.220	€ 4.094.129	€ 4.364.688
Ontvangen subsidie	- € 890.044	- € 699.331	- € 481.577	- € 246.808
Bijdrage reizigers	- € 586.331	- € 345.119	- € 400.885	- € 506.644
Netto vervoerkosten	€ 2.749.614	€ 2.192.769	€ 3.181.461	€ 3.611.236
Bruto kostendeckingsgraad	13,9%	10,7%	10,5%	11,6%
Standaard				
Bruto vervoerkosten	€ 176.925	€ 184.980	€ 153.989	€ 124.350
Bijdrage reizigers	- € 86.839	- € 64.595	- € 34.277	- € 27.092
Netto vervoerkosten	€ 90.086	€ 120.384	€ 119.712	€ 97.258

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
Bruto kostendeckingsgraad	49,1%	35,0%	22,3%	21,8%
Derden				
Bruto vervoerkosten	€ 34.968	€ 79.953	€ 177.083	€ 219.728
Bijdrage derden	- € 34.968	- € 79.953	- € 177.083	- € 219.728
Totaal				
Bruto vervoerkosten	€ 4.437.882	€ 3.502.152	€ 4.425.201	€ 4.708.766
Ontvangen subsidie	- € 890.044	- € 699.331	- € 481.577	- € 246.808
Bijdrage reizigers/derden	- € 708.138	- € 489.668	- € 642.451	- € 753.464
Netto vervoerkosten	€ 2.839.700	€ 2.313.153	€ 3.301.173	€ 3.708.494
Bruto kostendeckingsgraad	14,8%	14,0%	14,5%	16,0%
Bruto kosten per gereserveerde ritkilometer				
Prijspeil boekjaar	€ 2,22	€ 3,18	€ 3,22	€ 3,26
Prijspeil 2017	€ 2,13	€ 2,83	€ 2,77	€ 2,47
Voor Elkaar Pas				
Abonnements- en kaartkosten Wmo	-	-	€ 86.233	€ 63.083
Ontvangen	-	-	€ 0	- € 10.890

ZOOV Op Maat	2019	2021	2022	2023
administratiekosten				

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, zijn in 2022 en 2023 flink afgenomen, 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 ten opzichte van 2022.

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.

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.

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	2019	2021	2022	2023
Aantal reizigers (gemiddeld per maand)				
School	813	814	889	881
Jeugd	34	41	46	39
Werk	70	75	83	73
Actief			56	133
Derden	34	27	53	77
Voor Elkaar Pas				
Aantal abonnementen school	123	68	111	123
Aantal abonnementen werk	47	24	31	33

Aantal reizigers ZOOV Actief en Derden neemt toe

In 2023 is met name het aantal reizigers bij ZOOV Actief toegenomen.

Ook het aantal reizigers dat in opdracht van derden wordt vervoerd (met name zorgaanbieders) is 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	2019	2021	2022	2023
Beladen uren				
ZOOV School	55.889	56.442	67.075	65.006
ZOOV Actief	4.326	5.090	8.057	10.123
Beladen kilometers				
ZOOV School	2.223.249	2.146.952	2.257.139	2.079.986
ZOOV Actief	157.597	186.447	247.631	338.210
Brandstof, aandeel ritten				
CNG	1,8%	1,3%	1,2%	2,9%
Diesel	93,5%	97,0%	95,9%	81,7%
Benzine	2,9%	0,9%	0,9%	1,5%
Elektrisch	0,2%	0,6%	0,9%	9,2%

ZOOV School en ZOOV Actief	2019	2021	2022	2023
Waterstof				0,1%
Onbekend	0,1%	0,2%	1,1%	4,7%
Afgehandelde oproepen Vervoercentrale				
ZOOV School (incl. ZOOV Jeugd)	8.548	8.601	8.504	7.859
ZOOV Actief (incl. ZOOV Werk)	1.729	2.211	2.716	2.544

Meer inzet van kilometers en uren

Het aantal inzeturen en -kilometers is in 2023 iets afgenomen. Dat komt door de totale herplanning van het vervoer van ZOOV School bij de start van het nieuwe schooljaar.

Toename elektrische auto's

Het nieuwe bestek stelt strenge eisen aan de inzet van zero emissie-voertuigen. Sinds 1 augustus 2023 neemt het aantal elektrische voertuigen toe.

6.4 Efficiency

ZOOV School en ZOOV Actief	2019	2021	2022	2023
Kosten per jaar per reiziger (prijspeil 2017)				
ZOOV School	€ 4.369	€ 4.442	€ 4.290	4.027
ZOOV Jeugd			€ 3.815	3.715

ZOOV School en ZOOV Actief	2019	2021	2022	2023
ZOOV Actief	-	-	€ 2.509 ²	3.504
ZOOV Werk	€ 4.145	€ 4.475	€ 4.152	4.095
Reizigers per route				
ZOOV School	4,1	3,8	4,0	4,6
ZOOV Jeugd				
ZOOV Actief	-	-	1,7	1,8
ZOOV Werk	3,0	2,8	3,4	3,6

Efficiency verder toegenomen

De kosten per reiziger zijn in 2023 weer lager dan in 2022 en ook lager dan voor de corona-jaren. Het aantal reizigers per route is ook gestegen.

6.5 Kwaliteit

ZOOV School en ZOOV Actief	norm	2019	2021	2022	2023
Rapportcijfer					
ZOOV School	7,6	7,9	-	8,0	7,9 ^{6}
Aantal ingediende klachten					
ZOOV School		117	64	62	137
ZOOV Jeugd		1	4	4	7
ZOOV Actief		-	-	5	12
ZOOV Werk		2	0	2	0

ZOOV School en ZOOV Actief	norm	2019	2021	2022	2023
Aantal gegronde klachten					
ZOOV School		67	49	46	106
ZOOV Jeugd		1	2	2	6
ZOOV Actief		-	-	5	11
ZOOV Werk		1	0	1	0
Aantal gegronde klachten per reiziger					
ZOOV School	8,0%	8,2%	6,0%	5,2%	12,0%
ZOOV Jeugd	8,0%	2,9%	4,9%	4,3%	15,4%
ZOOV Actief	8,0%	-	-	5,4%	8,3%
ZOOV Werk	8,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,0%

Rapportcijfer ZOOV School 7,9

De klanttevredenheid van de reizigers van ZOOV School is in 2019 en 2022 gemeten met een schriftelijk klanttevredenheidsonderzoek. Door de corona-maatregelen is er in 2020 en 2021 geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2023 is gestart met een online klanttevredenheidsonderzoek waarvoor maandelijks ouders/verzorgers worden uitgenodigd. Door de moeizame start dit schooljaar (door de nieuwe contracten van ZOOV School en de hierdoor noodzakelijk complete herplanning) is ZOOV School (met name in september en oktober) lager beoordeeld dan in 2022.

Aantal klachten ZOOV School en ZOOV Jeugd toegenomen

Het aantal klachten van ZOOV School en ZOOV Jeugd ligt in 2023 hoger dan in voorgaande jaren. Dit voor het grootste deel te verklaren door de moeizame start van dit vervoer dit schooljaar. Uit analyse blijkt dat er in augustus en september veel meer klachten zijn ingediend dan in andere maanden. Deze klachten gaan er vooral over dat de taxi te laat, of helemaal niet is gekomen. Ook waren er veel klachten van ouders/verzorgers die hun kinderen weer in de route van vorig jaar, bij dezelfde chauffeur, wilden hebben. Door de nieuwe planning bestond deze route vaak niet meer en/of werd de route na de aanbesteding uitgevoerd door een andere vervoerder.

6.6 Kosten

ZOOV School en ZOOV Actief	2019	2021	2022	2023
Taxivervoer				
School	€ 3.857.312	€ 4.059.975	€ 4.434.567	€ 4.689.663
Jeugd		€ 226.240	€ 204.037	€ 191.563
Actief			€ 189.184	€ 828.463
Werk	€ 329.219	€ 404.208	€ 400.112	€ 401.106
Derden	€ 141.781	€ 109.482	€ 122.007	€ 155.572
Voor Elkaar Pas				
School	€ 88.086	€ 64.782	€ 117.305	€ 119.132
Werk	€ 56.125	€ 19.209	€ 28.430	€ 27.373
Gym- en zwemvervoer				
Gym- en zwemvervoer	-	€ 73.506	€ 178.058	€ 317.324

Stijging kosten door indexatie

De kosten van het taxivervoer zijn gestegen in 2023 door de indexatie van 13,7%, maar

ST DOCUMENT — TEST DOCUMENT — TEST DOCUMENT — Document doesn't look right? [We'll help you out!](#) — TEST DOCUMENT — TEST DOCUMENT — TEST DO

door een efficiencyslag is die stijging beperkt gebleven.

Toename kosten ZOOV Actief

De kostenstijging van ZOOV Actief wordt daarnaast verklaard doordat in 2022 alleen vervoer plaatsvond in de periode augustus tot en met december. Daarnaast is het aantal reizigers gestegen.

Meer kosten gym- en zwemvervoer door uitbreiding aantal scholen

De toename van de kosten voor het gym- en zwemvervoer komt grotendeels door de uitbreiding van het aantal scholen waarvoor het vervoer plaatsvindt. Door dit vervoer mee te nemen in de aanbesteding zijn de kosten voor het schooljaar 2023-2024 en verder fors lager geworden.



7 Gaon

7.1 Wat is het?

De Regio Achterhoek wil in 2030 duurzaam, betrouwbaar en toegankelijk vervoer voor iedereen (Achterhoek Visie 2030). 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 kun je vinden op de Gaon website. De reis kun je ook boeken via de Gaon-app.

De operationele taken van Gaon worden uitgevoerd door ZOOV Beheer. Hieronder vallen het aanvragen en afhandelen subsidieaanvragen, inclusief tussentijdse rapportages, maar ook inkoop en contractbeheer. Deze inzet wordt betaald vanuit een subsidie die de Regio Achterhoek daarvoor tot eind 2025 beschikbaar heeft gesteld. 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
Deelauto's		
Aantal deelauto's	4	6
Deelfietsen		
Aantal fietsen niet-elektrisch	35	45
Aantal fietsen elektrisch		10



Toename vervoeraanbod

In 2023 zijn 2 extra deelauto's geplaatst. Daarnaast is gestart met de inzet van poolauto's als deelauto. Er zijn 5 nieuwe elektrische fietsen in Doetinchem en bij de DRU geplaatst en 10 nieuwe fietsen bij de hub Lichtenvoorde Richterslaan.

7.3 Vervoervraag Gaon

Gaon	2022	2023
Deelauto's		
Aantal ritten	1.542 ^{7}	3.278
Gereden kilometers	20.545 ^{7}	49.860
Deelfietsen		
Aantal ritten	8	329



8 ZOOV Beheer

ZOOV Beheer is de organisatie achter het vervoer van ZOOV. Het team bestond in 2023 uit:

- Secretariaat/administratie 1,89 fte
- Coördinator 0,89 fte
- Vervoeranalist 0,67 fte
- Contractbeheerder 0,89 fte
- Adviseur 0,69 fte

In totaal bestond het team in 2023 5 fte, verdeeld over 8 medewerkers.

8.1 De resultaten van ZOOV Beheer in 2023

Inkoop en contractmanagement

- Inkoop van noodzakelijke middelen, applicaties en diensten
- Aanbesteding en gunning van de Vervoercentrale en ZOOV School/Actief
- Contractbeheer van Vervoercentrale en vervoerders van ZOOV en dienstverleners van Gaon
- Contractbeheer van vervoer door 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

Jaarverslag ZOOV 2023

- ✓ Begeleiden van de pilot automatische vervoerplanning ZOOV Op Maat
- ✓ Uitvoering van de pilot Voor Elkaar Pas voor reizigers met een Wmo-indicatie
- ✓ Uitvoeren onderzoek doorontwikkeling ZOOV Op Maat
- ✓ 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

Jaarverslag ZOOV 2023 februari 2024

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 2024

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

Projecten

- Uitbreiden en evalueren pilot automatische vervoerplanning
- Uitbreiden van de activiteiten voor Gaon
- Markconsultatie facturatiebeheer reizigersbijdragen ZOOV en Gaon
- Verbeteren van de klanttevredenheidsonderzoek ZOOV School
- Realisatie van een Beheertool voor openbaar vervoerabbonementen
- Advisering doorontwikkeling ZOOV Op Maat

Inkoop en contractmanagement

- Afronden van de implementatie nieuw contract Vervoercentrale
- Continue monitoring van de contracten op basis van KPI's

Financiële afwikkeling

- Vernieuwing van de monitoring- en rapportagetools voor ZOOV Beheer en voor de opdrachtgevers



Jaarverslag ZOOV 2023 februari 2024

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. € 70.000 minder dan begroot. Belangrijke minderkosten zijn:

Externe advisering: aanbesteding	€ 4.500
Instructie	€ 6.000
Kennismaking leerlingen	€ 8.000
Kleding	€ 6.000
Druk- en portokosten	€ 11.000

Externe advisering: aanbesteding	€ 4.500
Pilot Via en software aanpassingen	€ 22.000
Personeelskosten	€ 8.000
ZOOV Beheer	Begroot 2023
---	---
Kosten	
Accountant	9.000
Advertentiekosten	5.400
Bedrijfsvoering	142.500
Drukwerk	14.000
Externe advisering	25.500
Instructie	13.500
Kennismaking leerlingen	8.000
Klachtencommissie	1.500
Klantenservice	52.000
Klanttevredenheidsonderzoek	22.500
Kleding	10.000
Mybility	3.500
Overige uitgaven Beheer	57.400
Personeel	431.500
Portokosten	14.000
Websites en apps	9.600
Totale kosten	**819.900**
Inkomsten	

Externe advisering: aanbesteding	€ 4.500
Bijdragen derden	10.500
Bijdragen projecten	108.000
Bijdrage 8RHK	
Bijdragen provincie	35.000
Bijdragen gemeenten	666.400
Totale inkomsten	**819.900**

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 2024 zijn de kosten van ZOOV Beheer ongeveer gelijk aan de begrote kosten in 2023. Belangrijke wijzigingen zijn:

- indexatie van de loonkosten en overheadkosten (+ € 30.000)
- extra kosten voor drukwerk en porto omdat het ZOOV Magazine van december 2023 in januari is gedrukt en verspreid (+ € 7.000)
- minder inhuur van externe adviseurs (€- 19.000)
- extra kosten door het klanttevredenheidsonderzoek voor ZOOV School (+ € 7.000)
- minder kosten door stoppen van Mybility (zit in 2024 in opdracht Vervoercentrale) en ikwilvervoer.nl (- € 5.000)
- geen kosten voor pilot Via (- € 30.000)
- wegvallen van de subsidie van de provincie (- € 35.000).

Vervoercentrale

In de begroting 2024 zijn de nieuwe vergoedingen voor de vervoercentrale verwerkt naar aanleiding van de aanbesteding in 2023.

ZOOV Op Maat

Bij de begroting 2024 is rekening gehouden met een indexatie van 3,4% (NEA-index taxivervoer 2024), het wegvallen van de provinciale subsidie voor Wmo-vervoer, 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 3,4% (NEA-index taxivervoer 2024) voor het taxivervoer en de nieuwe uurtarieven naar aanleiding van de aanbesteding van het vervoer in 2023 en de (verwachte) ontwikkeling van aantal reizigers zoals aangegeven door de gemeenten.

9.2 Kosten en kostendekking

	Kosten 2019	Kosten 2021	Kosten 2022	Begroting 2023	Kosten 2023	Begroting 2024
ZOOV Beheer						

	Kosten 2019	Kosten 2021	Kosten 2022	Begroting 2023	Kosten 2023	Begroting 2024
Gemeenten	356.316	440.027	458.995	666.400	678.702	776.300
Provincie (Beheer)	126.812	133.882	105.767	35.000	35.165	
(subsidie-)Projecten	19.440	5.520	101.946	108.000	16.825	22.000
Derden	7.893	4.349	11.473	10.500	20.551	21.000
Subtotaal* *	**510.460	**583.778**	**678.181**	**819.900**	**751.242**	**819.300**
ZOOV Vervoercentrale						
Gemeenten	510.116	539.658	536.319	592.000	610.203	1.282.000
Provincie	16.248	22.133	3.446			
Derden	2.887	4.956	11.861	8.000	19.348	30.000
(subsidie-)projecten			12.035	120.000	184.730	
Subtotaal* *	**529.250	**566.747**	**563.661**	**720.000**	**814.281**	**1.312.000* *
ZOOV Op Maat						
Gemeenten (taxi)	2.705.974	2.273.216	3.242.017	3.800.000	3.708.494	3.905.500
Provincie (OV-vangnet)	88.258	127.008	51.496			
Provincie (subsidie)	890.044	699.311	481.577	246.000	246.808	

	Kosten 2019	Kosten 2021	Kosten 2022	Begroting 2023	Kosten 2023	Begroting 2024
Reizigersbijdragen	673.170	411.005	473.028	530.000	533.736	596.000
Derden (taxi)	34.968	78.663	176.912	200.000	219.728	239.000
Subtotaal (taxi)	**4.392.414*	**3.589.223*	**4.425.030*	**4.776.000*	**4.708,766*	**4.740.500*
Gemeenten (VEP)			86.404	85.000	53.092	56.000
Reizigersbijdragen (VEP)					9.991	13.000
**Subtotaal*	**4.392.414*	**3.589.223*	**4.511.434*	**4.861.000*	**4.771.849*	**4.809.500*
ZOOV School						
Gemeenten (taxi)	3.857.312	4.059.975	4.434.567	5.040.000	4.689.663	4.902.000
Derden (taxi)	50.374	29.586	44.145	45.000	33.223	32.000
Gemeenten (VEP)	88.086	64.782	117.306	125.000	117.842	121.000
Gemeenten (gym/zwem)		73.187	178.058	220.000	317.324	268.000
**Subtotaal*	**3.995.772*	**4.453.770*	**4.774.076*	**5.430.000*	**5.158.052*	**5.323.000*
ZOOV Actief						
Gemeenten (Wmo-taxi)			189.184	400.000	828.463	856.000

	Kosten 2019	Kosten 2021	Kosten 2022	Begroting 2023	Kosten 2023	Begroting 2024
Gemeenten (jeugd-taxi)		226.240	204.037	220.000	191.563	201.000
Gemeenten (werk-taxi)	329.219	404.208	400.112	450.000	401.106	415.000
Derden (taxi)	91.407	79.896	77.862	14.000	122.349	127.000
Gemeenten (werk-VEP)	56.125	19.209	28.430	30.500	28.663	28.000
Subtotaal*	**476.751	**503.313**	**899.625**	**1.114.500*	**1.572.144*	**1.626.000*
Totaal						
Gemeenten	7.903.147	8.100.502	9.875.429	11.628.900	11.625.115	12.809.300
Provincie	1.121.363	982.354	642.286	281.000	281.973	
Projecten	19.440	5.520	113.981	228.000	201.555	22.000
Reizigersbijdragen	673.170	411.005	473.028	530.000	543.727	609.500
Derden	187.528	197.450	322.253	277.500	415.198	449.000
Totaal	**9.904.648*	**9.696.831*	**11.426.977**	**12.945.400**	**13.067.568**	**13.889.800**

9.3 Meerjarenraming

	Meerjarenbegroting				
	2024	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**
ZOOV Beheer					

	Meerjarenbegroting				
Gemeenten	776.500	797.500	812.000	826.500	841.000
Projecten en subsidies	22.000	23.500	25.000	26.500	28.000
Derden	21.000	21.500	22.000	22.500	23.000
Subtotaal	**819.500**	**842.500**	**859.000**	**875.500**	**892.000**
Vervoercentrale					
Gemeenten	1.281.500	1.319.500	1.344.000	1.372.000	1.400.000
Derden	30.500	31.500	32.000	32.500	33.000
Subtotaal	**1.312.000**	**1.351.000**	**1.376.000**	**1.404.500**	**1.433.000**
ZOOV Op Maat					
Gemeenten (taxi)	3.905.670	4.029.243	4.156.817	4.287.431	4.421.587
Reizigersbijdragen	596.330	608.257	620.183	632.569	645.413
Derden (Taxi)	238.500	245.500	253.000	260.500	268.500
Subtotaal	**4.740.500**	**4.883.000**	**5.030.000**	**5.180.500**	**5.335.500**
Gemeenten (VEP)	54.000	55.000	-	-	-
Reizigersbijdrage (VEP)	15.000	15.000	-	-	-
Subtotaal	**4.809.500**	**4.953.000**	**5.030.000**	**5.180.500**	**5.335.500**
ZOOV School					
Gemeenten	4.901.500	5.049.000	5.201.000	5.357.000	5.517.000

	Meerjarenbegroting				
(taxi)					
Derden (taxi)	32.500	33.500	34.500	35.500	36.500
Gemeenten (VEP)	120.500	122.500	125.000	127.500	130.000
Gemeenten (gym/zwem)	268.500	276.000	283.500	291.500	300.500
Subtotaal	**5.323.000**	**5.481.000**	**5.644.000**	**5.811.500**	**5.984.000**
ZOOV Actief					
Gemeenten (Wmo-taxi)	856.500	882.500	909.000	936.000	964.000
Gemeenten (jeugd-taxi)	200.500	206.000	211.500	217.500	223.500
Gemeenten (werk-taxi)	414.500	427.000	440.000	453.000	467.000
Derden (Wmo/Wlz-taxi)	117.500	121.000	124.500	128.000	132.000
Derden (jeugd-taxi)	9.500	10.000	10.500	11.000	11.500
Gemeenten (VEP)	27.500	28.000	28.500	29.000	29.500
Subtotaal	**1.626.000**	**1.674.500**	**1.724.000**	**1.774.500**	**1.827.500**
Totaal	**13.890.000**	**14.302.000**	**14.633.000**	**15.046.500**	**15.472.000**

Bijlage 1 Kostenverantwoording 2023

Kosten ZOO W Boekjaar 2023												
Kosten zijn excl. 9% BTW; N.B. Eigen bijdrage ZOO W is incl. 9% BTW												
	ZOO Op Maat	**Eigen bijdrage (incl. 9% BTW)**	**Subsidie**	**ZOO OW Actief**	**ZOO OW Jeugd**	**ZOO OW School**	**ZOO OW Werk**	**ZOO OW Vervoercentrale**	**ZOO OW Beheer**	**Totaal**		
Gemeente	€ 497.412	€ -66.096	€ -26.731	€ 108.685	€ 39.495	€ 487.325	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.224.220		

Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
Aalten												
Gemeente Berkelland	€ 669.065	€ -90.860	€ -35.930	€ 151.056	€ 63.608	€ 891.877	€ 109.462	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.942.408		
Gemeente Bronckhorst	€ 617.910	€ -83.369	€ -33.585	€ 170.195	€ 1.191	€ 776.501	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.632.972		
Gemeente Doetinchem	€ 1.179.790	€ -143.627	€ -64.946	€ 137.697	€ 34.597	€ 734.456	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 2.062.097		
Gemeente Oost Gelre	€ 434.108	€ -59.322	€ -23.429	€ 37.672	€ 21.935	€ 653.777	€ 149.235	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.398.104		
Gemeente	€ 768.090	€ -98.487	€ -41.833	€ 116.591	€ 10.877	€ 1.156.089	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 2.095.456		

Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
Oude IJssel streek												
Gemeente Winterswijk	€ 385.746	€ -50.902	€ -20.355	€ 106.567	€ 21.151	€ 424.804	€ 169.782	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.220.923		
Totaal gemeenten	**€ 4.552.121*	**€ -592.662*	**€ -246.808*	**€ 828.463**	**€ 192.853**	**€ 5.124.829*	**€ 428.479**	**€ 610.203**	**€ 678.702**	**€ 11.576.180**		
Provincie Gelderland	€ -	€ -						€ -	€ 35.165	€ 35.165		
Deren	€ 219.728	€ -22.329		€ 94.861	€ 9.120	€ 33.223	€ 18.368	€ 19.348	€ 20.551	€ 392.869		
Vergoeding BRH	€ -							€ -	€ -	€ -		

Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
K inzet ADC/ GAO N												
Bijdr age uit voor ziening pilot plan ning	€ -							€ 184.730	€ 16.825	€ 201.555		
Totaal ZOO W	**€ 4.771.849*	**€ -614.991*	**€ -246.808*	**€ 923.325**	**€ 201.973**	**€ 5.158.052*	**€ 446.846**	**€ 814.281**	**€ 751.242**	**€ 12.205.768**		
Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
Kosten												

Kosten ZOO W Boekjaar 2023												
en zijn excl. 9% BTW												
	ZOO Op Maat	**Eigen bijdrage (excl. 9% BTW)**	**Subsidie**	**ZOO Actief**	**ZOO Jeugd**	**ZOO School**	**ZOO Werk**	**ZOO Vervoercentrale**	**ZOO Beheer**	**Totaal**		
Gemeente Aalten	€ 497.412	€ -60.638	€ -26.731	€ 108.685	€ 39.495	€ 487.325	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.229.677		
Gemeente Berkelland	€ 669.065	€ -83.358	€ -35.930	€ 151.056	€ 63.608	€ 891.877	€ 109.462	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.949.910		
Gemeente Bronckhorst	€ 617.910	€ -76.485	€ -33.585	€ 170.195	€ 1.191	€ 776.501	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.639.856		

Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
rst												
Gemeente Doetinchem	€ 1.179.790	€ -131.768	€ -64.946	€ 137.697	€ 34.597	€ 734.456	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 2.073.956		
Gemeente Oost Gelre	€ 434.108	€ -54.423	€ -23.429	€ 37.672	€ 21.935	€ 653.777	€ 149.235	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.403.002		
Gemeente Oude IJsselstreek	€ 768.090	€ -90.355	€ -41.833	€ 116.591	€ 10.877	€ 1.156.089	€ -	€ 87.172	€ 96.957	€ 2.103.588		
Gemeente Winterswijk	€ 385.746	€ -46.699	€ -20.355	€ 106.567	€ 21.151	€ 424.804	€ 169.782	€ 87.172	€ 96.957	€ 1.225.126		
**Totaal	**€ 4.552	**€ -543.	**€ -246.	**€ 828.4	**€ 192.8	**€ 5.124	**€ 428.4	**€ 610.2	**€ 678.7	**€ 11.62		

Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
gemeenten**	.121*	727*	808*	63**	53**	.829*	79**	03**	02**	5.115**		
Provincie Gelderland	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 35.165	€ 35.165		
Dereen	€ 219.728	€ -20.486	€ -	€ 94.861	€ 9.120	€ 33.223	€ 18.368	€ 19.348	€ 20.551	€ 394.713		
Vergoeding BRH K inzet ADC/GAON	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -		
Bijdrage uit voorziening pilot plan	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ 184.730	€ 16.825	€ 201.555		

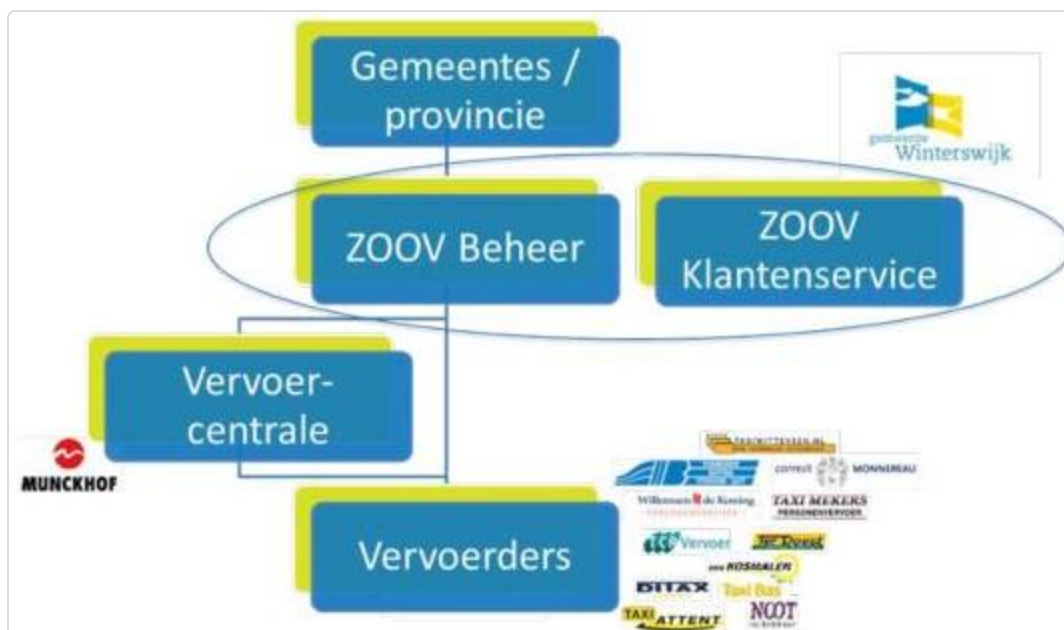
Kosten ZOO W Boek jaar 2023												
ning												
Tot aal ZOO W	**€ 4.771 .849* *	**€ -564. 212* *	**€ -246. 808* *	**€ 923.3 25**	**€ 201.9 73**	**€ 5.158 .052* *	**€ 446.8 46**	**€ 814.2 81**	**€ 751.2 42**	**€ 12.25 6.547 **		

Jaarverslag ZOOW 2023

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.

Bijlage 3 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:

- Ritaanname: 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.



Callcenter 2 contracten:

- Ritaaname
- Planning + Uitvoering



All in 1 contract:

- All-in



Vervoercentrale 2 contracten:

- Ritaanname + Planning
- Uitvoering

De Achterhoekse gemeenten hebben gekozen voor een aansturingsmodel 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.

Jaarverslag ZOOV 2023 februari 2024

ZOO jaarverslag

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

De Achterhoek bereikbaar voor iedere reiziger www.zoov.nl

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

Gepubliceerd op 14-04-2026