

SAMENVATTING JAARVERSLAG 2013

STICHTING VAMEX



TERUGBLIK

Ondanks het al jaren moeilijke economische klimaat leek het tot het afgelopen jaar of dit niet of nauwelijks van invloed was op de vraag naar vaarexamens. Tussen 2010 en 2012 bleven de examenaantallen redelijk stabiel. Het aantal verschillende examenkandidaten nam in deze jaren echter wel al af met 8%, maar door de dalende slagingspercentages deden kandidaten vaker examen en was dit niet direct zichtbaar in de cijfers.

In 2013 heeft de daling van het aantal kandidaten en het aantal afgenomen examens zich versterkt doorgezet (-13%). De KVB1 examens liepen terug met 11% en de KVB2 examens namen zelfs met 17% af. Ten opzichte van 2010 bediende VAMEX het afgelopen jaar ruim 20% minder examenkandidaten. Het slechte economische klimaat heeft dus ook wel degelijk invloed gehad op de vraag naar vaarexamens.

Afzet per examensoort

	2013	2012	2011	2010
KVB1	18.762	21.167	20.334	20.565
KVB1+KVB2	2.494	2.903	3.030	3.528
KVB2	2.982	3.730	3.903	3.827
KVBB	144	151	180	199
	24.382	27.951	27.447	28.119

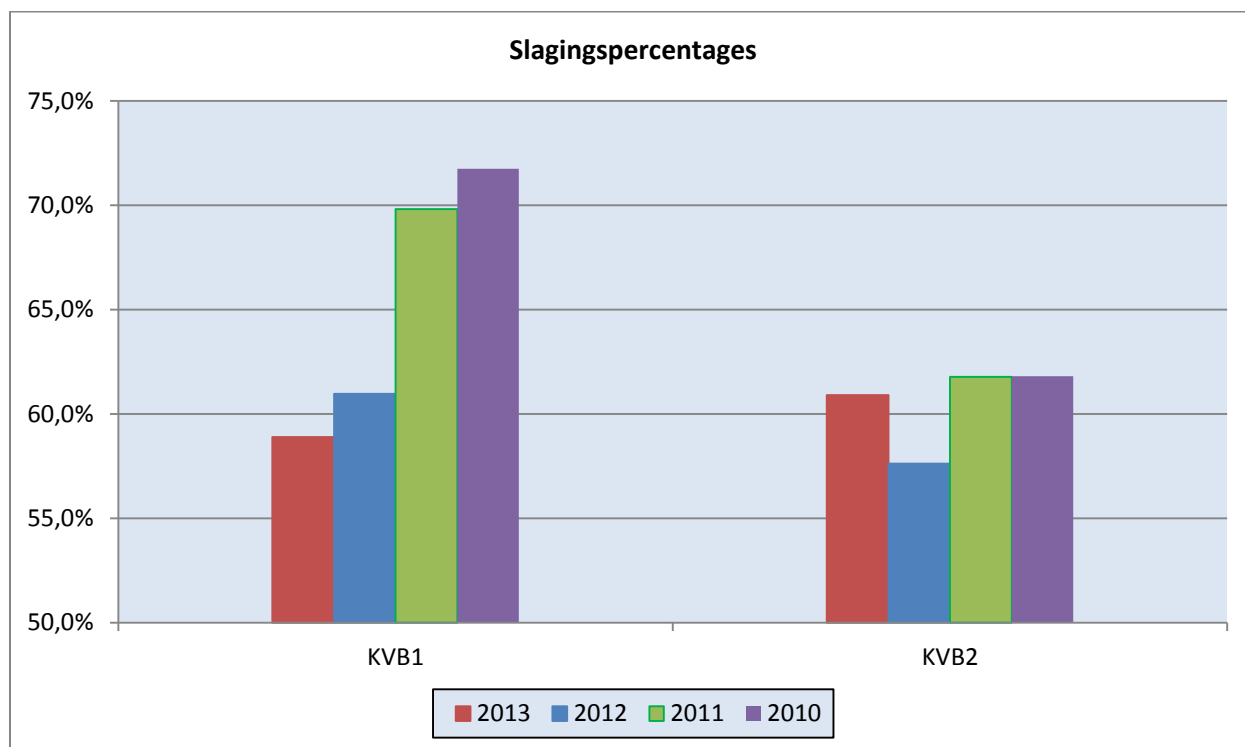
Ook het aantal afgenomen marifoonexamens daalde in 2013 met 13% naar 1.654 examens.

In lijn met de daling van het aantal vaarexamens is ook het aantal afgegeven vaarbewijzen afgenomen ten opzichte van 2012.

Afzet vaarbewijzen

	2013	2012
Klein vaarbewijs nieuw	14.438	15.333
Klein vaarbewijs duplicaat	1.187	1.304
Klein vaarbewijs verlenging	3.242	4.368
Klein vaarbewijs omzetting	3.822	4.484
Coastal waters (ICC)	179	190
Groot Pleziervaartbewijs	109	118
	22.977	25.797

De **slagingspercentages** van de vaarexamens vertonen voor de beide vaarexamens een verschillend patroon. Het gemiddelde slagingspercentage voor KVB1 is in 2013 nog iets verder gedaald en ligt voor 2013 op 59% (2012: 61%). Voor KVB2 is het slagingspercentage met 61% weer terug op het oude niveau (2012: 58%).



De **klanttevredenheid** wordt sinds het najaar van 2012 systematisch gemeten via online enquêtes. Bijna de helft van de kandidaten is bereid de enquête in te vullen en dit levert waardevolle informatie op voor het verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en examinering.

De klanttevredenheid wordt gemeten op de onderstaande onderdelen en uitgedrukt in een rapportcijfer.

<i>Klanttevredenheid</i>	2013	2012
Inschrijven	7,8	7,6
Website	7,2	7,2
Examenlocatie	7,6	7,4
Medewerkers	7,9	7,7
Examensysteem	7,3	6,8
Totaal	7,6	7,3

In 2013 is een aantal belangrijke verbeteringen gerealiseerd, die de organisatie naar een steeds professioneler niveau brengen:

- Begin 2013 is de directe online betaling van het examen via iDEAL ingevoerd, waardoor het inschrijvingsproces voor zowel de kandidaat als voor VAMEX verder vergemakkelijkt is.
- Gedurende het gehele jaar zijn alle examenkandidaten na het examen systematisch online geënquêteerd. Met een respons van bijna de helft heeft dit veel waardevolle informatie opgeleverd.
- Het kwaliteitshandboek is volledig nieuw opgezet binnen een nieuw digitaal kwaliteitsmanagementsysteem, waar alle medewerkers online toegang toe hebben.
- Het examensysteem heeft de nodige aanpassingen ondergaan (duidelijkere opmaak, grotere plaatjes) die met name de gebruiksvriendelijkheid ten goede zijn gekomen.
- De website is volledig vernieuwd in structuur en inhoud en volledig geschikt gemaakt voor gebruik via tablets en smartphones.
- Het KVB1 examen is per 1 september uitgebreid van 30 naar 40 vragen, waardoor het examen aan gewicht heeft gewonnen en de gokkans verder verkleind is.

Twee andere grote geplande projecten zijn nog niet tot afronding gekomen in 2013. De software voor de decentrale afgifte van het vaarbewijs bleek na intensief ontwikkelen en testen uiteindelijk niet stabiel genoeg. Besloten is de ontwikkeling volledig opnieuw te doen op basis van andere programmatuur. De verwachting is nu dat dit halverwege 2014 operationeel zal zijn.

Tenslotte heeft de vertraagde besluitvorming omtrent het al dan niet verhogen of afschaffen van de keuringsleeftijd voor het vaarbewijs, de geplande omruil van de papieren vaarbewijzen vertraagd. Dit staat nu gepland voor het najaar van 2014.

FINANCIËLE RESULTATEN

De staat van baten en lasten ziet er over de jaren 2013 en 2012 als volgt uit:

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

(in euro's)

	Realisatie 2013	Realisatie 2012
Netto opbrengst	1.553.910	1.801.868
Bedrijfskosten		
Personeelskosten	701.753	709.939
Sociale lasten	53.122	45.838
Huisvestingskosten	261.912	275.207
Automatiseringskosten	167.530	224.006
Porti en drukwerk	48.368	78.274
Afschrijvingskosten	92.306	81.920
Derden vergoedingen	53.794	53.108
Algemene kosten	83.129	67.000
	1.461.914	1.535.292
Saldo baten -/- lasten	91.996	266.576
Financiële baten en lasten	24.104	31.508
Exploitatiesaldo	116.100	298.084

VOORUITBLIK

Voor 2014 verwachten we nog een aantal belangrijke veranderingen te realiseren.

- In het kader van de fraudepreventie zal van elke examenkandidaat een digitale foto en handtekening worden vastgelegd. Daarnaast zijn er inmiddels ook camera's in de examenruimte geplaatst.
- Het betaalmoment en de betaalwijze voor de afgifte van het vaarbewijs wordt aangepast van de automatische incasso achteraf naar het vooraf betalen via iDEAL respectievelijk PIN-betaling op de examenlocatie.
- Digitale vastlegging van foto en handtekening en de PIN-betaling op de locaties maakt het vervolgens ook mogelijk de directe afgifte van het vaarbewijs na afloop van het examen definitief in te voeren op de examenlocaties.
- De aangekondigde afschaffing van de verlengingsleeftijd per 1 juli, maakt de weg vrij om de al eerder aangekondigde omruilactie van de nog in omloop zijnde papieren vaarbewijzen in het najaar op te starten.

De voor 2014 ingediende begroting kent een exploitatiesaldo van ongeveer € 49.000, bij een verwachte opbrengst van iets meer dan € 1,5 miljoen. De begrote examenaantallen voor 2014 liggen op het niveau van 2013.

Met het voorlopig nog aanhoudende lage consumentenvertrouwen, gaat het bestuur er van uit een passend voorzichtige begroting te hebben ingediend.

Het bestuur

*I. J. de Boer, voorzitter
J. van der Steen, vicevoorzitter
M. Dwarshuis
H. Middeldjans*

Den Haag, maart 2014