

SAMENVATTING JAARVERSLAG 2014

STICHTING VAMEX



TERUGBLIK

Na de sterke daling van het aantal examenkandidaten in de afgelopen jaren (-20% sinds 2010), heeft het aantal examens zich in 2014 nagenoeg gestabiliseerd. Net als met het economische klimaat in Nederland lijkt daarmee de ergste terugval nu achter de rug.

In 2014 liepen alleen de KVB1 examens nog licht terug (-3%) en bleef het aantal KVB2 examens nagenoeg gelijk.

Afzet per examensoort

	2014	2013	2012	2011
KVB1	18.209	18.762	21.167	20.334
KVB1+KVB2	2.472	2.494	2.903	3.030
KVB2	2.949	2.982	3.730	3.903
KVBB	204	144	151	180
GMS Theorie	20	12	7	3
GMS Praktijk	5	6	-	1
Marifoon examens	1.823	1.654	1.910	2.321
Totaal	25.682	26.054	29.868	29.772

De examens Groot Motorschip (voor pleziervaartuigen > 25 meter) nemen na de wettelijke introductie in 2011 wel geleidelijk iets toe in aantal, maar dit examen zal altijd voor een kleine specifieke doelgroep bestemd blijven.

De marifoonexamens tenslotte vertonen zelfs voor het eerst na vele jaren van gestage daling in 2014 weer een stijging met 10% naar 1.823 examens.

Het aantal betaalde afgegeven vaarbewijzen daalde nog wel verder ten opzichte van 2013 (-12%). Deze afname is vrijwel volledig toe te schrijven aan het wegvallen van de verlengingen door de per 1 juli 2014 afgeschafte wettelijk verplichte verlenging met 70 jaar. Buiten het wegvallen van deze verlengingen zijn er geen noemenswaardige verschuivingen in de afzetaantallen van het vaarbewijs.

<i>Afzet vaarbewijzen</i>	2014	2013
Klein vaarbewijs nieuw	14.264	14.438
Klein vaarbewijs duplicaat	1.393	1.187
Klein vaarbewijs verlenging	940	3.242
Klein vaarbewijs omzetting	3.353	3.822
Coastal waters (ICC)	92	179
Groot Pleziervaartbewijs	242	109
	20.284	22.977

Het hoogtepunt in 2014 was zonder meer de realisatie van de directe afgifte en betaling van het vaarbewijs op de examenlocaties. Vanaf mei 2014 lopen geslaagde kandidaten direct met hun nieuwe vaarbewijs de deur uit en kunnen ze direct gaan varen.

De waardering van klanten voor deze snelle service overtreft onze verwachtingen. Uit onze klantenquêtes blijkt dat een goede en snelle dienstverlening met afstand het belangrijkste is voor de klant.

In oktober 2014 ging ook een ander belangrijk project van start: De gratis omruil van alle papieren vaarbewijzen (afgegeven van 1982 - 2001), volledig gefinancierd vanuit de financiële reserve van VAMEX. Hiertoe werd besloten omdat de papieren versies geen pasfoto bevatten, de gegevens veelal vervaagd zijn door slijtage en dus gevoelig voor fraude zijn. Van oktober 2014 t/m maart 2015 worden in totaal meer dan 100.000 vaarbewijshouders aangeschreven.

De **slagingspercentages** van de vaarexamens liggen de laatste jaren voor beide examens relatief dicht bij elkaar. Het gemiddelde slagingspercentage voor KVB1 ligt voor 2014 op 59% (2013: 59%). Voor KVB2 is het slagingspercentage met 62% iets gestegen (2013: 61%).

Opvallend is dat de slagingspercentages per leeftijdsgroep sterk verschillen. Voor het KVB1 is een derde van de kandidaten 25 jaar of jonger. Van deze groep slaagt slechts 46% voor het examen. De groep van 35 jaar en ouder (45% van het aantal kandidaten) zit weer ruim boven het gemiddelde met een slagingspercentage van 67%. In iets verminderde mate geldt ditzelfde beeld voor de KVB2 examens.

Uit de klantenquêtes ontstaat het beeld dat de jongere kandidaten over het algemeen minder aandacht besteden aan een gedegen voorbereiding op het examen.

De **klanttevredenheid** wordt sinds enkele jaren gemeten via online enquêtes. Ongeveer de helft van de kandidaten vult de enquêtes in 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. De verschillen met de klanttevredenheidscijfers van 2013 zijn niet significant.

<i>Klanttevredenheid</i>	2014	2013
Inschrijven	7,7	7,8
Website	7,1	7,2
Examenlocatie	7,7	7,6
Medewerkers	7,9	7,9
Examensysteem	7,1	7,3
Totaal	7,5	7,6

Het **aantal klachten** en bezwaren is in 2014 gestegen naar 70 ten opzichte van 54 in 2013.

Van de 70 klachten in 2014 zijn er 64 van inhoudelijke aard (over het examen zelf) en 6 procedureel. Net als in 2013 zit de stijging vooral bij de bezwaren van inhoudelijke aard. De examencommissie spant zich blijvend in om examenvragen en -antwoorden zo helder mogelijk te formuleren, maar beschouwt de stijging van het aantal inhoudelijke bezwaren als een direct gevolg van de omslag die is gemaakt naar het meer toetsen op inzicht.

Van de 64 inhoudelijke bezwaren werden er 7 gegrond verklaard. Deze kandidaten hebben op basis van het bezwaarschrift punten toegekend gekregen voor de desbetreffende vraag van het examen. Hierdoor zijn alsnog 4 kandidaten geslaagd voor het examen. De examenvragen zijn naar aanleiding van de bezwaren aangepast in de vragenbank. Bij geen van de klachten en bezwaren werd een beroepsprocedure gestart bij de Examenkamer.

FINANCIËLE RESULTATEN

De staat van baten en lasten ziet er over de jaren 2014 en 2013 als volgt uit:

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

(in euro's)

	Realisatie 2014	Realisatie 2013
Netto opbrengst	1.492.970	1.553.910
Bedrijfskosten		
Personeelskosten	707.596	701.753
Sociale lasten	59.319	53.122
Afschrijvingskosten	101.650	92.306
Huisvestingskosten	261.280	261.912
Automatiseringskosten	117.650	167.530
Porti en drukwerk	55.271	48.368
Derden vergoedingen	51.095	53.794
Algemene kosten	85.525	83.129
Kosten omruil vaarbewijzen	86.011	-
	1.525.397	1.461.914
Saldo baten -/- lasten	-32.427	91.996
Financiële baten en lasten	20.015	24.104
Exploitatiesaldo	-12.412	116.100

VOORUITBLIK

Het jaar 2015 zal vooral in het teken staan van de goede afronding van de gratis omruilactie van de papieren vaarbewijzen, die per 1 januari 2016 hun geldigheid zullen verliezen. In het najaar van 2015 zullen alle vaarbewijshouders die dan nog niet hebben omgeruild nogmaals worden aangeschreven. Daarnaast zal ook via free publicity nog zo veel mogelijk aandacht aan de omruil worden besteed.

Tenslotte is het van groot belang dat er in 2015 definitief duidelijkheid ontstaat of VAMEX in de toekomst wel of niet zal worden ondergebracht bij het CBR. Sinds de commissie de Leeuw hier in 2013 advies over uitbracht belemmert deze mogelijke overgang van VAMEX naar het CBR het maken van keuzes met betrekking tot investeringen en personeelsbeleid. Bovendien zullen de huurovereenkomsten van alle vijf locaties voor het einde van het jaar moeten worden opgezegd c.q. verlengd.

VAMEX is een professionele examenorganisatie met lage tarieven, een hoge klanttevredenheid en een sterke betrokkenheid van de sector. Wij vertrouwen erop dat de overheid alleen tot een overgang naar het CBR besluit, als ook definitief is aangetoond dat dit meerwaarde heeft en de huidige kwaliteit en snelheid van dienstverlening gewaarborgd kan blijven.

De voor 2015 ingediende begroting kent een exploitatiesaldo, zonder de kosten van de gratis omruil van vaarbewijzen, van ongeveer € 136.000 negatief, bij een verwachte opbrengst van iets meer dan € 1,3 miljoen. De begrote examenaantallen voor 2015 liggen op het niveau van 2014. Het negatieve saldo wordt veroorzaakt door de tariefverlagingen die zijn doorgevoerd met ingang van 2015. Het begrote exploitatiesaldo inclusief de extra kosten van de gratis omruil van vaarbewijzen komt uit op circa € 371.000 negatief.

Deze begroting is inmiddels goedgekeurd door de minister van Infrastructuur en Milieu.

Het bestuur

*I.J. de Boer, voorzitter
J. van der Steen, vicevoorzitter
M. Dwarshuis
H. Middeldjans (tot 1 maart 2015)*

Den Haag, maart 2015