

# SAMENVATTING JAARVERSLAG 2015

STICHTING VAMEX



## TERUGBLIK

De laatste drie jaar is er sprake van een stabilisatie van de examenaantallen. Ook in 2015 gaat het om in totaal ongeveer 26.000 examens. In de periode 2010 – 2012 lagen de examenaantallen nog bijna 15% hoger. De KVB1 examens zijn sindsdien ongeveer 10% afgenomen en de KVB2 examens circa 25%. In 2015 is weer een kleine stijging (+5%) van het aantal KVB2 examens te constateren. De marifoonexamens dalen daarentegen weer iets (-5%), na de opleving in 2014 (+10%).

### *Afzet per examensoort*

	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
KVB1	18.264	18.209	18.762
KVB1+KVB2	2.375	2.472	2.494
KVB2	3.317	2.949	2.982
KVBB	201	204	144
GMS Theorie	29	20	12
GMS Praktijk	6	5	6
Marifoon examens	1.731	1.823	1.654
Totaal	<b>25.923</b>	<b>25.682</b>	<b>26.054</b>

De ontwikkeling van de examenaantallen voor de langere termijn blijft moeilijk voorspelbaar en is afhankelijk van een veelheid aan economische, maatschappelijke en politieke factoren. Nu het economisch weer wat beter gaat in Nederland zou dit wellicht weer een positief effect op de pleziervaart en daarmee op de afgeleide vraag naar vaarbewijzen en examens kunnen hebben.

Vooralsnog blijven we echter uitgaan van een stabilisatie van de volumes van de laatste paar jaar.

Het aantal betaalde afgegeven vaarbewijzen steeg ten opzichte van 2014 met 16%. Deze toename is vrijwel volledig toe te schrijven aan een uitzonderlijk hoog aantal van bijna 6.000 afgegeven duplicaten. Bij het aanschrijven van alle vaarbewijshouders die in aanmerking kwamen voor de gratis omruil van het oude papieren vaarbewijs, bleken veel meer personen dan verwacht niet meer in het bezit te zijn van het originele vaarbewijs. Deze groep was daarom genoodzaakt een duplicaat aan te vragen en een verklaring van vermissing in te vullen tegen betaling van het reguliere tarief.

Het aantal verlengingen is conform verwachting sterk teruggezaakt naar enkele tientallen, door de algehele afschaffing van de verplichte verlengingen bij 70 jaar. Ook het aantal omzettingen neemt steeds verder af, doordat een steeds grotere groep in het bezit is van het nieuwe model vaarbewijspas.

<i>Afzet vaarbewijzen</i>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Klein vaarbewijs nieuw	14.383	14.264	14.438
Klein vaarbewijs duplicaat	5.977	1.393	1.187
Klein vaarbewijs verlenging	52	940	3.242
Klein vaarbewijs omzetting	2.658	3.353	3.822
Coastal waters (ICC)	139	92	179
Groot Pleziervaartbewijs	419	242	109
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	23.628	20.284	22.977
Klein vaarbewijs omzetting (gratis omruil)	63.642	15.092	-
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	<b>87.270</b>	<b>35.376</b>	<b>22.977</b>

Het jaar 2015 stond grotendeels in het teken van de gratis omruil van alle papieren vaarbewijzen (afgegeven van 1982 - 2001), volledig gefinancierd vanuit de financiële reserve van VAMEX.

Van oktober 2014 t/m maart 2015 werden in totaal iets meer dan 100.000 vaarbewijshouders aangeschreven. En in het najaar van 2015 werden de circa 30.000 personen die toen nog niet hadden omgeruild nogmaals per brief en via verschillende media en websites herinnerd aan het ongeldig worden van hun papieren vaarbewijs per 1 januari 2016.

Inmiddels heeft ongeveer 80% van de aangeschreven vaarbewijshouders het oude vaarbewijs omgeruild voor het nieuwe exemplaar en ook in de eerste maanden van 2016 blijven de aanvragen in lagere aantallen nog binnenkomen. Alle vaarbewijshouders hebben hun nieuwe pas op tijd gekregen en het aantal klachten over de omruilactie is tot een minimum beperkt gebleven. De medewerkers van VAMEX verdienen dan ook een groot compliment voor het soepel laten verlopen van deze flinke operatie. Dit is grotendeels gedaan naast de reguliere werkzaamheden en slechts met beperkte inhuur van extra capaciteit tijdens de verwerkingspieken.

De **slagingspercentages** van de vaarexamens liggen de laatste jaren voor de beide examens Klein Vaarbewijs relatief dicht bij elkaar. Het gemiddelde slagingspercentage voor KVB1 is iets gestegen en ligt voor 2015 op 61% (2014: 59%). Voor KVB2 is het slagingspercentage 63% (2014: 62%).

Opvallend is dat het slagingspercentage per leeftijdsgroep sterk verschilt. Voor het KVB1 is een derde van de kandidaten 25 jaar of jonger. Van deze groep slaagt 51% voor het examen. De groep van 35 jaar en ouder (49% van het aantal kandidaten) zit weer ruim boven het gemiddelde met een slagingspercentage van 69%. Een soortgelijk beeld geldt voor de KVB2 examens.

Uit de klantenquêtes ontstaat het beeld dat 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. Helaas daalt het aantal reacties jaarlijks enigszins, zodat nu nog iets meer dan een derde van de kandidaten de enquêtes invult. Het levert echter nog steeds 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. Ten opzichte van 2014 zijn de gemiddelde rapportcijfers iets gestegen. Met name de aanpassingen die in 2015 aan website en examensysteem zijn gedaan lijken tot een nog iets hogere waardering te leiden. Daarnaast is de directe afgifte van het vaarbewijs op de locatie voor het eerst toegevoegd aan de enquête. Deze wordt met een 8,6 het hoogste gewaardeerd.

<i>Klanttevredenheid</i>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Inschrijven	7,9	7,7
Website	7,5	7,1
Examenlocatie	7,6	7,7
Medewerkers	8,0	7,9
Examensysteem	7,7	7,1
Vaarbewijs afgifte	8,6	-
<b>Totaal</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>

Het **aantal klachten** en bezwaren is in 2015 gedaald naar 53 ten opzichte van 70 in 2014. Van deze 53 waren er 36 van inhoudelijke aard, dus over het examen zelf. Dit aantal is aanzienlijk gedaald t.o.v. de 64 inhoudelijke bezwaren in 2014. Vermoedelijk heeft het nog kritischer kijken naar de leesbaarheid en duidelijkheid van de examenvragen door de examencommissie hier een bijdrage aan geleverd.

<i>Klacht over</i>	<b>Aantal</b>	<b>Afgewezen</b>	<b>Toegekend</b>
Omruilactie	12	11	1
Vaarbewijs	2	1	1
Inhoudelijk	36	33	3
Locatie	3	1	2
<b>Totaal</b>	<b>53</b>	<b>46</b>	<b>7</b>

Andere klachten zijn onverminderd zeer laag in aantal. Door het grote aantal klantcontacten bij de omruilactie is een aantal van 12 geregistreerde klachten relatief gering. Van het totaal van 53 klachten en bezwaren zijn er 7 personen in het gelijk gesteld. Geen van de klachten of bezwaren heeft tot een beroepsprocedure bij de Examenkamer geleid.

Het **aantal websitebezoeken** geeft een goed beeld van de algemene belangstelling die er is voor de examens en vaarbewijzen.

<i>Aantal bezoeken vamex.nl</i>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Aantal sessies	412.693	338.006
Aantal unieke bezoekers	199.438	153.223

Zowel het aantal sessies als het aantal unieke bezoekers aan de website is in 2015 flink gestegen. Analyse van de bezochte pagina's wijst uit dat met name de omruilactie tot veel extra bezoeken geleid heeft. In de meer dan 100.000 brieven die verstuurd zijn werd ook direct gewezen op de website als aanvullende bron van informatie.

## FINANCIËLE RESULTATEN

De staat van baten en lasten ziet er over de jaren 2015 en 2014 als volgt uit:

### STAAT VAN BATEN EN LASTEN

(in euro's)

	<b>Realisatie 2015</b>	<b>Realisatie 2014</b>
<b>Netto opbrengst</b>	<b>1.401.108</b>	<b>1.492.970</b>
<b>Bedrijfskosten</b>		
Personeelskosten	680.822	707.596
Sociale lasten	59.698	59.319
Afschrijvingskosten	94.154	101.650
Huisvestingskosten	259.894	261.280
Automatiseringskosten	114.983	117.650
Porti en drukwerk	59.595	55.271
Derden vergoedingen	61.035	51.095
Algemene kosten	119.598	85.525
Kosten omruil vaarbewijzen	223.088	86.011
	<b>1.627.867</b>	<b>1.525.397</b>
<b>Saldo baten -/- lasten</b>	<b>-271.759</b>	<b>-32.427</b>
Financiële baten en lasten	15.091	20.015
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>-256.668</b>	<b>-12.412</b>

## VOORUITBLIK

In het voorgaande jaarverslag werd al gesteld dat het “van groot belang is 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”.

Helaas moet worden geconstateerd dat ook bijna drie jaar na dit uitgebrachte advies deze zo nodige duidelijkheid er nog steeds niet is. De criteria waarop en het tempo waarin de besluitvorming hierover gaat plaatsvinden zijn nog steeds ongewis.

Deze voortdurende onzekerheid over de continuïteit van VAMEX maakt het steeds moeilijker de organisatie met een vooruitziende blik te besturen. De huidige wettelijke aanwijzing als exameninstelling eindigt per ultimo 2016. Het moge duidelijk zijn dat het absoluut noodzakelijk is dat er tijdig duidelijkheid komt of en zo ja voor welke termijn verlenging van de aanwijzing plaats gaat vinden.

Natuurlijk blijft binnen de bovengenoemde beperkingen de inzet onverminderd om de dienstverlening verder te verbeteren en efficiënter te maken. Kleinere aanpassingen in de bestaande systemen en processen, binnen de bestaande organisatie, zullen zeker worden doorgevoerd. De grotere plannen om bijvoorbeeld de examenlocaties te upgraden, bepaalde systemen te vernieuwen of nieuw personeel te werven blijven echter op de plank liggen. Zolang er geen duidelijkheid is over de continuïteit zijn nieuwe investeringen niet verantwoord.

De voor 2016 ingediende begroting kent om die reden geen investeringen. Door het nu enkele jaren uitblijven van nieuwe investeringen zal het grootste gedeelte van alle materiële vaste activa per ultimo 2016 zijn afgeschreven. Het voor 2016 begrote exploitatiesaldo bedraagt ongeveer € 139.000 negatief, bij een verwachte opbrengst van iets meer dan € 1,3 miljoen. Deze opbrengst is gebaseerd op een stabilisatie van de examenaantallen en op de per 2015 verlaagde tarieven.

Dit jaarverslag toont wederom aan dat VAMEX een professionele examenorganisatie is met lage tarieven, een hoge klanttevredenheid en een sterke betrokkenheid van de sector. Wij blijven er daarom op vertrouwen 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.

*Het bestuur*

*I.J. de Boer  
J. van der Steen  
P. Jongepier*

*Den Haag, maart 2016*