



2016

# JAARVERSLAG

Stichting Vamex



## **SAMENVATTING VAMEX JAARVERSLAG 2016**

## TERUGBLIK

Na de min of meer stabiele examenaantallen van de laatste jaren is er in 2016 weer sprake van een duidelijke toename van het aantal examenkandidaten. Het aantal examens steeg met 7% naar 27.713. De aantrekkende economie lijkt daarmee ook weer een positief effect op de vraag naar vaarexamens te hebben.

De examenaantallen voor het examen Groot Motorschip blijven voor zowel het theorie- als het praktijkgedeelte zeer laag. De vraag naar marifoonexamens neemt de laatste jaren gestaag af.

Afzet per examensoort	2016	2015	2014
KVB1	19.912	18.264	18.209
KVB1+KVB2	2.345	2.375	2.472
KVB2	3.535	3.317	2.949
KVBB	201	201	204
GMS theorie	18	29	20
GMS praktijk	10	6	5
Marifoon	1.692	1.731	1.823
	<b>27.713</b>	<b>25.923</b>	<b>25.682</b>

De stijging van het aantal vaarexamens vertaalt zich ook in een navenant hoger aantal nieuw afgegeven vaarbewijzen. Het neveneffect van de gratis omruilactie van de oude papieren vaarbewijzen in 2015 was dat er ook veel meer betaalde duplicaten werden afgegeven aan iedereen die het oude vaarbewijs kwijt was. Dit effect nam in 2016 wel sterk af, waardoor het aantal duplicaten meer dan gehalveerd is. De overige categorieën bleven redelijk stabiel.

Afzet Vaarbewijzen	2016	2015	2014
Klein vaarbewijs			
- Nieuw	15.547	14.383	14.264
- Duplicaat	2.720	5.977	1.393
- verlenging	64	52	940
- omzetting	2.626	2.658	3.353
Coastal waters (ICC)	110	139	92
Groot Pleziervaartbewijs	397	419	242
Klein vaarbewijs omzetting (gratis omruil)	4.728	63.642	15.092
	<b>26.192</b>	<b>87.270</b>	<b>35.376</b>

De **slagingspercentages** van de vaarexamens liggen de laatste jaren voor het KVB1 en het KVB2 examen al relatief dicht bij elkaar. In 2016 zijn de slagingspercentages voor beide examens met 64% zelfs exact aan elkaar gelijk. De gemiddelde slagingspercentages zijn daarmee in 2016 nog iets verder gestegen. Het slagingspercentage KVB1 lag in 2015 nog op 61% en dat van KVB2 op 63%.

Opvallend blijft dat het slagingspercentage per leeftijdsgroep sterk verschilt. Voor het KVB1 examen valt een derde van de kandidaten in de leeftijdscategorie 25 jaar of jonger. Van deze groep slaagt slechts 52% voor het examen (2015: 51%). Kandidaten in de leeftijdscategorie 35 jaar en ouder behalen een gemiddeld slagingspercentage van 71% (2015: 69%). Circa de helft van het aantal kandidaten valt in deze groep. Een soortgelijk beeld geldt voor de KVB2 examens. De groep jongeren die deelneemt aan het KVB2 examen is echter procentueel kleiner.

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

Het **aantal klachten** en bezwaren is in 2016 exact gelijk gebleven ten opzichte van 2015. Van deze 53 waren er 36 van inhoudelijke aard, dus over het examen zelf. Andere klachten zijn onverminderd zeer laag in aantal.

Van het totaal van 53 klachten en bezwaren werden 11 personen in het gelijk gesteld. Geen van de klachten of bezwaren heeft tot een beroepsprocedure bij de Examenkamer geleid.

<b>Klachten</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Omruiactie	-	12
Vaarbewijs	5	2
Examen Inhoudelijk	36	36
Examenlocatie	12	3
	<hr/>	<hr/>
	53	53
Toegekend	11	7
Afgewezen	42	46
	<hr/>	<hr/>
	53	53

De **klanttevredenheid** wordt gemeten via online enquêtes. Ongeveer een derde van de kandidaten vult de enquête in. Geslaagde kandidaten zijn daarin oververtegenwoordigd. Voor de representativiteit worden daarom de resultaten herwogen. De enquête levert nog steeds waardevolle informatie op voor het verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en examinering.

Sinds begin 2016 wordt de klant gevraagd om zelf rapportcijfers te geven voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. In 2015 werd de klanttevredenheid nog gemeten op een vijfpuntschaal en omgerekend naar een rapportcijfer. De echte rapportcijfers laten op alle aspecten nog hogere cijfers zien. De directe afgifte van het vaarbewijs op de locatie wordt zelfs met een 9,1 gewaardeerd.

<b>Klanttevredenheid</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Inschrijven	8,5	7,9
Website	8,1	7,5
Prijs	7,5	-
Examenlocatie	8,2	7,6
Medewerkers	8,4	8,0
Examensysteem	7,8	7,7
Vaarbewijsafgifte	9,1	8,6
	8,2	7,9

Het **aantal klantcontacten** geeft een goed beeld van de algemene belangstelling die er is voor de examens en vaarbewijzen. In het jaarverslag van 2015 waren de websitebezoeken reeds opgenomen. In dit jaarverslag zijn de telefonische contacten en het hierbij behaalde service level hieraan toegevoegd.

De afname van het aantal website sessies ten opzichte van 2015 wordt veroorzaakt doordat de omruilactie in dat jaar tot veel extra bezoeken had geleid. In de destijds meer dan 100.000 verstuurd brieven werd gewezen op de website als aanvullende bron van informatie.

VAMEX streeft ernaar om 90% van alle telefoongesprekken binnen twee minuten op te nemen en klanten zo kort mogelijk te laten wachten.

<b>Klantcontacten</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aantal sessies vamex.nl	387.799	412.693
Aantal unieke bezoekers vamex.nl	171.650	199.438
Aantal telefoongesprekken	12.428	
Service level < 2 minuten	91,2%	
Gemiddelde wachttijd in seconden	0:34	

## FINANCIËLE RESULTATEN

in €	Realisatie 2016	Realisatie 2015
<b>Netto opbrengst</b>	<b>1.443.848</b>	<b>1.401.108</b>
<b>Bedrijfslasten</b>		
Personeelskosten	711.950	680.822
Sociale lasten	63.440	59.698
Huisvestingskosten	264.787	259.894
Automatiseringskosten	107.843	114.983
Drukwerk- en porti	67.279	59.595
Algemene kosten	96.713	119.598
Derden vergoedingen	62.716	61.035
Afschrijvingskosten	91.433	94.154
Kosten omruil vaarbewijzen	17.213	223.088
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.483.374</b>	<b>1.672.867</b>
<b>Saldo baten -/- lasten</b>	<b>-39.526</b>	<b>-271.759</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>8.125</b>	<b>15.091</b>
<b>Exploitatie saldo</b>	<b>-31.401</b>	<b>-256.668</b>

## VOORUITBLIK

VAMEX heeft van de Secretaris Generaal van het ministerie van Infrastructuur en Milieu een nieuwe aanwijzing gekregen voor de periode 1 januari 2017 tot 1 januari 2019. Het ministerie houdt daarmee vast aan het voornemen om de wettelijke taken van VAMEX na deze periode onder te brengen bij het CBR. De minister staat bij dit besluit een geleidelijk ingroeien van de Stichting Vamex bij het CBR voor ogen, waarbij juist die geleidelijkheid het behoud van kwaliteit en inbreng vanuit de sector moet borgen. VAMEX en de samenwerkende watersportbonden hebben echter voortdurend aangegeven dat bij een beoogde volledige integratie van de VAMEX taken in de CBR-organisatie een verlies aan kwaliteit en laagdrempeligheid en een afnemende betrokkenheid vanuit de sector onvermijdelijk is.

Gegeven het genomen besluit en de nadrukkelijke wens van de minister om de kwaliteit van dienstverlening en het draagvlak van de sector te behouden is het daarom essentieel dat dit jaar eerst duidelijkheid ontstaat hoe de herpositionering van VAMEX bij het CBR geleidelijk vorm moet gaan krijgen. Van daaruit kan dan gewerkt worden aan een transitieplan, waarin de consequenties voor de beide organisaties, de medewerkers, de processen en de ICT volledig in kaart worden gebracht, inclusief de bijbehorende investeringen en transitiekosten en de financiering daarvan. Daarna kan dan in opdracht van het ministerie de geplande onafhankelijke externe audit plaatsvinden, die objectief moet aantonen dat de transitie ook financieel verantwoord en doelmatig is. Deze volgorde in de aanpak is nog niet afgestemd met het ministerie van IenM.

Sinds de commissie de Leeuw in 2013 het advies uitbracht om VAMEX onder te brengen bij het CBR hebben VAMEX en de watersportbonden voortdurend hun grote zorgen geuit over de consequenties hiervan. Natuurlijk is het teleurstellend dat alle argumenten om VAMEX als zelfstandig bestuursorgaan te handhaven onvoldoende gehoor hebben gevonden bij de ministeries van IenM en Binnenlandse Zaken. Het primaire belang ligt echter bij de veiligheid op het water en bij de belangen van de recreatievaart. Het behoud van kwaliteit en laagdrempeligheid van de examinering voor deze doelgroep dient daarom hoe dan ook voorop te blijven staan bij de wijze waarop de activiteiten straks gecontinueerd zullen worden.

Het VAMEX bestuur zal dan ook bij een geleidelijke transitie nadrukkelijk blijven bewaken dat met de belangen van de doelgroep en van de medewerkers zorgvuldig rekening wordt gehouden. Hoe beter alle betrokken partijen hier invulling aan gaan geven, hoe meer kan naar verwachting ook weer het noodzakelijke draagvlak ontstaan voor het behoud van de inbreng van en de synergie binnen de sector.

Met nog maar een horizon van twee jaar krijgt het behoud van de huidige kwaliteit en continuïteit van dienstverlening en de motivatie van het personeel de hoogste prioriteit. Bestuur en directie van VAMEX zullen hier de komende tijd extra aandacht aan schenken. Alleen de hoogst noodzakelijke investeringen in de examenlocaties en in ICT, die nodig zijn voor de continuïteit van de operatie, zullen nog worden gedaan.

Het bestuur        I.J. de Boer  
                          J. van der Steen  
                          P. Jongepier

Zoetermeer, maart 2017