



2017

# JAARVERSLAG

Stichting Vamex



## **SAMENVATTING VAMEX JAARVERSLAG 2017**

## TERUGBLIK

De in 2016 ingezette stijging van de examenaantallen (+7%) heeft zich in 2017 versterkt voortgezet. Met 30.525 examens is er sprake van een stijging van 10% t.o.v. 2016. De KVB2 examens namen zelfs met ruim 15% toe. De groeiende economie en het toegenomen consumentenvertrouwen hebben de vraag naar vaarexamens onverwacht sterk doen toenemen. Het was voor het laatst in 2004 dat in één jaar meer dan 30.000 examens werden afgenomen.

De absolute aantallen voor het examen Groot Motorschip blijven voor zowel het theorie- als het praktijkgedeelte laag, ook al is ook hier sprake van een stijging. De vraag naar marifoonexamens is de laatste jaren nagenoeg stabiel rond de 1.700 examens.

<b>Afzet per examensoort</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
KVB1	21.718	19.912	18.264
KVB1+KVB2	2.671	2.345	2.375
KVB2	4.117	3.535	3.317
KVBB	244	201	201
GMS theorie	42	18	29
GMS praktijk	11	10	6
Marifoon	1.722	1.692	1.731
	<b>30.525</b>	<b>27.713</b>	<b>25.923</b>

De stijging van het aantal vaarexamens vertaalt zich vanzelfsprekend in een navenant hoger aantal nieuw afgegeven vaarbewijzen. Zoals verwacht is het aantal afgegeven duplicaten wel verder gedaald, aangezien het neveneffect van de gratis omruilactie van de oude papieren vaarbewijzen uit 2015 inmiddels is uitgewerkt. Binnen de overige categorieën deden zich geen noemenswaardige veranderingen voor.

<b>Afzet Vaarbewijzen</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Klein vaarbewijs			
- Nieuw	17.195	15.547	14.383
- Duplicaat	1.713	2.720	5.977
- Verlenging	85	64	52
- Omzetting	2.855	2.626	2.658
Coastal waters (ICC)	119	110	139
Groot Pleziervaartbewijs	420	397	419
Klein vaarbewijs omzetting (gratis omruil)	-	4.728	63.642
	<b>22.387</b>	<b>26.192</b>	<b>87.270</b>

De **slagingspercentages** van de vaarexamens liggen de laatste jaren voor het KVB1 en het KVB2 examens dicht bij elkaar. Het gemiddelde slagingspercentage KVB1 is 64,6% en dat van KVB2 64,8%. In 2017 zijn de slagingspercentages voor beide examens met ongeveer 1% gestegen.

De slagingspercentages per leeftijdsgroep blijven sterk verschillen. Jongere examenkandidaten scoren gemiddeld beduidend lager dan de oudere. Bij KVB1 is dit bijvoorbeeld 55% voor onder de 25 jaar en 72% voor boven de 35 jaar.

Het **aantal klachten** en bezwaren is in 2017 vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2016. Van de 50 klachten waren er 30 van inhoudelijke aard, dus over het examen zelf. De rest ging over de gang van zaken op de examenlocatie.

Van het totaal van 50 klachten en bezwaren werden 20 personen in het gelijk gesteld. Geen van de klachten of bezwaren heeft tot een beroepsprocedure bij de Examenkamer geleid.

<b>Klachten</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Omruilactie	1	-
Vaarbewijs	-	5
GPB	1	-
Examen Inhoudelijk	30	36
Examenlocatie	18	12
	<hr/> 50	53
Toegekend	20	11
Afgewezen	30	42
	<hr/> 50	53

De **klanttevredenheid** wordt gemeten via online enquêtes. Bijna een derde van de kandidaten vult de enquête in. Geslaagde kandidaten zijn daarin oververtegenwoordigd. Voor de representativiteit worden daarom de resultaten herwogen.

Sinds begin 2016 wordt de klant gevraagd om zelf rapportcijfers te geven voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. De rapportcijfers zijn in 2017 niet of nauwelijks veranderd t.o.v. een jaar eerder. De directe afgifte van het vaarbewijs op de locatie wordt zeer hoog gewaardeerd met een 9,1.

Klanttevredenheid	2017	2016
Inschrijven	8,4	8,5
Website	8,1	8,1
Prijs	7,6	7,5
Examenlocatie	8,2	8,2
Medewerkers	8,4	8,4
Examensysteem	7,8	7,8
Vaarbewijsafgifte	9,1	9,1
	8,2	8,2

Het **aantal klantcontacten** geeft een goed beeld van de algemene belangstelling die er is voor de examens en vaarbewijzen. Het aantal website sessie is met ongeveer 5% gestegen t.o.v. 2016.

VAMEX streeft ernaar om 90% van alle telefoongesprekken binnen twee minuten op te nemen en klanten zo kort mogelijk te laten wachten. Deze norm is in 2017 ruimschoots gehaald en ook de gemiddelde wachttijd is door het lagere aantal gesprekken nog wat gedaald.

Klantcontacten	2017	2016
Aantal sessies vamex.nl	406.064	387.799
Aantal unieke bezoekers vamex.nl	169.580	171.650
Aantal telefoongesprekken	10.795	12.428
Service level < 2 minuten	93,6%	91,2%
Gemiddelde wachttijd in seconden	0:26	0:34

## FINANCIËLE RESULTATEN

in €	Realisatie 2017	Realisatie 2016
<b>Netto opbrengst</b>	<b>1.560.593</b>	<b>1.443.848</b>
<b>Bedrijfslasten</b>		
Personeelskosten	672.696	711.950
Sociale lasten	74.046	63.440
Huisvestingskosten	216.911	264.787
Automatiseringskosten	109.074	107.843
Drukwerk- en porti	52.925	67.279
Algemene kosten	92.134	96.713
Derden vergoedingen	66.490	62.716
Afschrijvingskosten	38.031	91.433
Kosten omruil vaarbewijzen	-	17.213
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.322.307</b>	<b>1.483.374</b>
<b>Saldo baten -/- lasten</b>	<b>238.286</b>	<b>-39.526</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>4.127</b>	<b>8.125</b>
<b>Exploitatie saldo</b>	<b>242.413</b>	<b>-31.401</b>

## VOORUITBLIK

Eind 2017 heeft de minister besloten de voorgenomen overdracht van de wettelijke taken van VAMEX aan het CBR met nog een jaar uit te stellen naar 1 januari 2020 en VAMEX nog voor een extra jaar aan te wijzen als exameninstelling. Dit omdat in het afgelopen verslagjaar over de positie van het VAMEX personeel bij de overdracht te lang onduidelijkheid bleef bestaan en mede daardoor ook onvoldoende voortgang was geboekt bij de totstandkoming van het transitieplan.

Het jaar 2018 zal worden gebruikt om in samenwerking met het CBR en het ministerie van IenW alsnog tot een volledig uitgewerkt transitieplan en tot concrete afspraken over de overgang van het personeel te komen. VAMEX zal het CBR hier zo goed mogelijk bij ondersteunen en van alle benodigde informatie voorzien. Bestuur en directie zullen bij de uitwerking van het transitieplan nadrukkelijk bewaken dat de belangen van de medewerkers en de klanten van VAMEX geborgd zijn.

Het bestuur zal dit jaar ook een eigen plan maken hoe de organisatie vanaf 2020 na de overdracht van taken aan het CBR zelfstandig verder wil. Daarbij blijft een zinvolle bijdrage aan de veiligheid op het water en de belangen van de recreatievaart het uitgangspunt. Het bestuur heeft het vertrouwen dat na het wegvallen van de wettelijke taken een doorstart mogelijk is. Met nieuwe eigen activiteiten en/of met de ondersteuning van bestaande activiteiten van derden kan straks invulling aan de doelstelling worden blijven gegeven.

Sinds de commissie de Leeuw in 2013 adviseerde om de taken van VAMEX onder te brengen bij het CBR is het toekomstperspectief voor de examinering en afgifte van de vaarbewijzen bij VAMEX elk jaar onzekerder geworden. Sindsdien hebben daarom ook geen investeringen meer plaatsgevonden en is de ontwikkeling van de organisatie en van de dienstverlening aan de klant zo goed als stil komen te liggen. Eerdere investeringen in de examenlocaties, hardware en systemen zijn inmiddels grotendeels afgeschreven. Uiteraard zullen nu alleen nog zaken vervangen worden, als dit voor de continuïteit van de dienstverlening noodzakelijk is.

Het bestuur

- I.J. de Boer
- J. van der Steen
- P. Jongepier
- K. Breedveld

Zoetermeer, maart 2018