



2018

# JAARVERSLAG

Stichting Vamex



## **STICHTING VAMEX JAARVERSLAG 2018**

## TERUGBLIK

Met 36.982 examens is er in 2018 sprake van een stijging van 21% ten opzichte van 2017. De groeiende economie en het toegenomen consumentenvertrouwen hebben de vraag naar vaarexamens al vanaf 2015 jaarlijks behoorlijk doen toenemen. De forse stijging in 2018, die zich pas vanaf de zomer heeft gemanifesteerd, is echter grotendeels toe te schrijven aan de op komst zijnde overgang naar het CBR en de in de markt heersende geruchten over de komst van een praktijkexamen. Voor velen blijkt dit een reden om nog voor de overgang een vaarbewijs te willen halen.

De absolute aantallen voor het examen Groot Motorschip blijven voor zowel het theorie- als het praktijkgedeelte laag. De vraag naar marifoonexamens is de laatste jaren nagenoeg stabiel rond de 1.700 examens.

<b>Afzet</b>			
<b>per examensoort</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
KVB1	26.722	21.718	19.912
KVB1+KVB2	3.425	2.671	2.345
KVB2	4.832	4.117	3.535
KVBB	239	244	201
GMS theorie	44	42	18
GMS praktijk	19	11	10
Marifoon	1.701	1.722	1.692
	<b>36.982</b>	<b>30.525</b>	<b>27.713</b>

De stijging van het aantal vaarexamens vertaalt zich vanzelfsprekend in een navenant hoger aantal nieuw afgegeven vaarbewijzen. Binnen de overige categorieën deden zich geen noemenswaardige veranderingen voor.

<b>Afzet</b>			
<b>Vaarbewijzen</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Klein vaarbewijs			
- Nieuw	20.233	17.195	15.547
- Duplicaat	1.839	1.713	2.720
- Verlenging	62	85	64
- Omzetting	2.634	2.855	2.626
Coastal waters (ICC)	132	119	110
Groot Pleziervaartbewijs	430	420	397
Klein vaarbewijs omzetting (gratis omruil)	-	-	4.728
	<b>25.330</b>	<b>22.387</b>	<b>26.192</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 63,6% en dat van KVB2 64,6%. In 2018 zijn de slagingspercentages voor het KVB1 examen met 1% gedaald. Dit wordt veroorzaakt door een verschuiving van kandidaten in een bepaalde leeftijdsgroep. In 2018 hebben procentueel meer kandidaten in een jongere leeftijdscategorie examens gedaan. Aangezien de slagingspercentages per leeftijdsgroep sterk verschillen, heeft dit effect op het gemiddelde. Jongere examenkandidaten scoren gemiddeld beduidend lager dan de oudere. Bij KVB1 is dit bijvoorbeeld 55% voor onder de 25 jaar en 71% voor boven de 35 jaar.

Het **aantal klachten** en bezwaren is in 2018 hoger ten opzichte van 2017. Dit lijkt het logische gevolg van de toename van de examenaantallen. Van de 59 klachten waren er 36 van inhoudelijke aard, dus over het examen zelf. De rest ging over de gang van zaken op de examenlocatie en overige procedureel van aard.

Van het totaal van 59 klachten en bezwaren werden 6 personen in het gelijk gesteld. Geen van de klachten of bezwaren heeft tot een beroepsprocedure bij de Examenkamer geleid.

Klachten	2018	2017
Procedureel	8	2
Examen Inhoudelijk	36	30
Examenlocatie	15	18
	59	50
Toegekend	6	20
Afgewezen	53	30
	59	50

De **klanttevredenheid** wordt het hele jaar door gemeten via online enquêtes.

Ongeveer 30% van de kandidaten vult de enquête in. Geslaagde kandidaten zijn daarin oververtegenwoordigd. Voor de representativiteit worden daarom de resultaten herwogen.

De klant wordt gevraagd om zelf rapportcijfers te geven voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. De rapportcijfers zijn in 2018 niet of nauwelijks veranderd t.o.v. een jaar eerder. De directe afgifte van het vaarbewijs op de locatie werd nog iets hoger gewaardeerd met een 9,2 en men is iets minder positief geworden over de prijzen voor de examens en het vaarbewijs, ofschoon de prijzen al enkele jaren onveranderd zijn.

<b>Klanttevredenheid</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Inschrijven	8,4	8,4
Website	8,1	8,1
Prijs	7,2	7,6
Examenlocatie	8,2	8,2
Medewerkers	8,4	8,4
Examensysteem	7,8	7,8
Vaarbewijsafgifte	9,2	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. De stijgingen van het aantal bezoekers op vamex.nl en het aantal bellers is logischerwijs in lijn met de sterke stijging van de examenaantallen voor 2018.

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 2018 nagenoeg gehaald, maar wel een paar % lager dan in 2017 door een eenmalige systeemstoring in mei 2018. Mede hierdoor liep ook de gemiddelde wachttijd in deze maand sterk op.

<b>Klantcontacten</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Aantal sessies vamex.nl	511.678	406.064
Aantal unieke bezoekers vamex.nl	209.697	169.580
Aantal telefoongesprekken	12.585	10.795
Service level < 2 minuten	89,9%	93,6%
Gemiddelde wachttijd in seconden	0:40	0:26

## FINANCIËLE RESULTATEN

in €	Realisatie 2018	Realisatie 2017
<b>Netto opbrengst</b>	<b>1.860.660</b>	<b>1.560.593</b>
<b>Bedrijfslasten</b>		
Personeelskosten	712.273	672.696
Sociale lasten	78.715	74.046
Huisvestingskosten	226.010	216.911
Automatiseringskosten	101.305	109.074
Drukwerk- en porti	58.523	52.925
Algemene kosten	99.415	92.134
Derden vergoedingen	69.882	66.490
Afschrijvingskosten	16.717	38.031
Beëindigingskosten	197.663	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.560.503</b>	<b>1.322.307</b>
<b>Saldo baten -/- lasten</b>	<b>300.157</b>	<b>238.286</b>
<b>Financiële baten en lasten</b>	<b>1.190</b>	<b>4.127</b>
<b>Exploitatie saldo voor belasting</b>	<b>301.347</b>	<b>242.413</b>
<b>Vennootschapsbelasting</b>	<b>65.337</b>	<b>-</b>
<b>Exploitatie saldo na belasting</b>	<b>236.010</b>	<b>242.413</b>

## VOORUITBLIK

De minister van Infrastructuur en Waterstaat heeft besloten de al enkele jaren voorgenomen overdracht van de wettelijke taken van VAMEX aan het CBR per 1 januari 2020 definitief te willen effectueren. Dat betekent dat VAMEX nu ook definitief in het laatste aanwijzingsjaar zit en de huurovereenkomsten van de vijf locaties inmiddels per eind 2019 zijn opgezegd.

De meeste aandacht gaat in dit laatste jaar uit naar het realiseren van een zo soepel mogelijke overgang van taken en personeel. Hiervoor ligt er inmiddels een goedgekeurd transitieplan en is er afgesproken dat het personeel onder gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden over kan gaan naar het CBR. VAMEX heeft onlangs al diverse bestanden overgedragen aan het CBR ten behoeve van test- en ontwikkelwerkzaamheden, zodat het CBR deze straks tijdig en op juiste wijze kan integreren in de eigen systemen. VAMEX zal het CBR hier tot en met de overdracht zo goed mogelijk bij blijven ondersteunen.

Het personeel heeft in het najaar van 2018 de eerste verkennende gesprekken met het CBR gevoerd. Op basis hiervan is door het CBR aan elk personeelslid een individueel voorstel voor een functie met bijbehorende arbeidsvoorwaarden gedaan. Dit voorstel wordt binnenkort nog onafhankelijk en juridisch getoetst op gelijkwaardigheid, alvorens het proces om tot uitgewerkte arbeidsovereenkomsten te komen vervolgd zal worden. Bestuur en directie blijven nadrukkelijk bewaken dat de belangen van de medewerkers straks gewaarborgd zijn.

Eind 2018 heeft het bestuur een plan besproken over hoe VAMEX vanaf 2020 na de overdracht van taken zelfstandig verder zou kunnen. Daarbij blijft een zinvolle bijdrage aan de veiligheid op het water en de belangen van de recreatievaart het uitgangspunt. Aangezien het CBR de marifoonexamens niet zal overnemen, wordt overwogen deze examens te continueren via externe locaties. Daarnaast zijn er enkele nieuwe activiteiten benoemd waarmee in samenwerking met derden straks mede invulling aan de doelstelling kan worden gegeven. Met de opgebouwde reserve is de continuïteit van de Stichting Vamex in ieder geval ook vanaf 2020 voldoende gewaarborgd.

Het afgelopen jaar is gebleken dat VAMEX mogelijk verplicht is aangifte voor de vennootschapsbelasting te doen. Nu een aantal jaren achter elkaar een positief bedrijfsresultaat verwacht wordt is hierover inmiddels contact gezocht met de Belastingdienst. Het bestuur verwacht hierover binnenkort definitief duidelijkheid van de fiscus te krijgen. In de staat van baten en lasten in deze jaarrekening is de verplichting tot afdracht van vennootschapsbelasting zekerheidshalve alvast opgenomen.

Sinds de zomer van 2018 is de vraag naar examens en vaarbewijzen opeens uitzonderlijk sterk en aanhoudend toegenomen (+ 50%) en blijkt de overgang van de activiteiten naar het CBR hier de voornaamste oorzaak van te zijn. Voor VAMEX betekent het dat ook in dit laatste jaar alle zeilen moeten worden bijgezet om voldoende examencapaciteit beschikbaar te stellen en de wachttijden niet al te zeer te laten oplopen. VAMEX zal zich in ieder geval tot aan de laatste examens op 14 december 2019 volledig blijven inzetten om de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden.

Het bestuur

- I.J. de Boer
- P.A. Bezemer
- P. Jongepier
- K. Breedveld

Zoetermeer, maart 2019