

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 25 juli 2024
Onderwerp: **Tussentijdse rapportage 1^e halfjaar 2024**

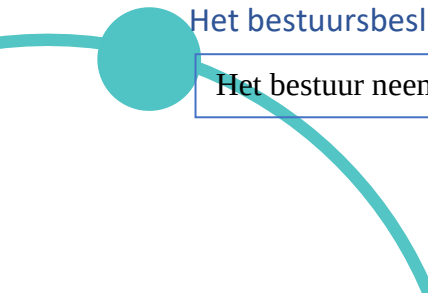
Inleiding

Jobinder kent elf belangrijke prestatie indicatoren die samen een integraal dashboard vormen over het functioneren van het totale vervoerssysteem Jobinder in Noordoost Fryslân.

In bijgaande tussentijdse rapportage over het eerste halfjaar van 2024 wordt nader toegelicht hoe de prestatie is geweest ten opzichte van de gestelde doelen op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën, efficiency en ontwikkeling.

Er kan geconstateerd worden dat door met name de toevoeging van het zittend ziekenvervoer de efficiency binnen Jobinder verder is toegenomen en dat daardoor de financiën op orde zijn en dat we over het algemeen tevreden kunnen zijn. Ondanks bovenstaande gunstige ontwikkelingen staat de kwaliteit onder druk. Het komend halfjaar is het zaak de stiptheid van het Wmo- en zorgvervoer weer op het gewenste niveau van 95% te brengen en blijft de opgave het vervoerssysteem Jobinder verder door te ontwikkelen.

Uitdagingen om door te ontwikkelen voor het komende halfjaar liggen in het vorm geven aan de aanbesteding van het Jobinder vervoer, de implementatie van het nieuwe contract met de Mobiliteitscentrale, het verder verbeteren van de kwaliteit en toevoegen en behouden van bestaande en nieuwe vervoersvolumes. Hierbij valt te denken aan het binnenhalen van Flex-OV, voortzetten van het zittend ziekenvervoer en uitbreiding van het jeugdwetvervoer. De laatste uitdaging betreft het blijvend kunnen voldoen aan de toenemende vraag in het leerlingenvervoer. Het wordt steeds lastiger de toenemende aantallen reizende scholieren te vervoeren in verband met maximale inzet van voertuigen en chauffeurs. Gezien de korte resterende periode van de huidige vervoerscontracten zijn de vervoerders momenteel maar beperkt bereid in nieuwe voertuigen en personeel te investeren. Vandaar dat de start van de aanbesteding van het vervoer naar voren wordt gehaald naar begin 2025. Hierin zal ook worden bekeken of groter materieel kan worden uitgevraagd.



Het bestuursbesluit:

Het bestuur neemt kennis van de actuele performance.

Nadere toelichting:

Dashboard Jobbinder 2024

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realiteit 2023	Geactualiseerde begroting 2024	Realisatie Q1-2024	Realisatie Q2-2024	Realisatie 2024
Klanttevredenheid						
1	Klanttevredenheid totaal Jobbinder	7,9	8,0	-	-	-
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,2	1,0	0,4	0,3	0,3
Kwaliteit						
3	Stiptheidpercentage Wmo-vervoer	93,4%	95,0%	93,1%	94,0%	93,6%
4	No show % Wmo-vervoer	1,8%	2,0%	1,6%	1,8%	1,7%
5	No show % Opstapper	7,7%	4,0%	7,2%	8,6%	7,8%
Financiën						
6	Realisatie tov begroting	-2,3%	0,0%	-	-5,2%	-5,2%
7	Kosten Wmo per beladen km	€ 3,06	€ 3,17	€ 3,07	€ 2,90	€ 2,99
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,87	€ 0,90	€ 0,93	€ 0,95	€ 0,94
Efficiency en ontwikkeling						
9	Combinatiegraad ritten Wmo- en zorgvervoer	38,4%	40,0%	41,0%	37,0%	39,1%
10	Gemiddeld aantal Wmo'ers en zorgpatiënten per rit	1,43	1,45	1,48	1,43	1,46
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	5,0	5,0	5,2	5,2	5,2

Klanttevredenheid

In het vierde kwartaal van 2024 wordt de klanttevredenheid over 2024 gemeten.

In het eerste halfjaar van 2024 zien we dat het aantal klachten per 1.000 ritten met 0,3 klacht ruim onder de vastgestelde doelstelling van 1,0 ligt. In onderstaande tabel wordt een nadere specificatie van de ingediende klachten tot en met juni 2024 gegeven.

Overzicht klachten t.m. 30 juni 2024

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te vroeg/laat opgehaald	20	20	100%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storting
Houding/gedrag chauffeurs	16	9	56%	Rijgedrag / navigatie/ humeur
Cliënt niet opgehaald	14	11	79%	planning / communicatie / gemeente / Kijlstra (Opstapper)
Houding Personeel MC	2	0	0%	houding/gedrag telefonisten/planners
Onrust (pesten) in de bus	6	4	67%	teveel drukke kinderen/ geen begeleiding
Totaal	58	44	76%	

Met name de toevoeging van het zittend ziekenvervoer heeft geleid tot enkele verwijtbare klachten inzake te vroeg, te laat of niet opgehaald worden en de houding en het gedrag van chauffeurs. Naar aanleiding van de toename van het aantal klachten en de gedaalde stiptheid is bijgestuurd door de basiscapaciteit in met name de piekuren te verhogen. Tenslotte nam de onrust in enkele leerling vervoer routes gedurende het schooljaar toe. Het protocol lastige leerlingen is hierbij van kracht. De betreffende leerlingen krijgen eerst een waarschuwing en bij herhaling worden ze een periode niet vervoerd.

Kwaliteit

Vanaf het eerste kwartaal van 2024 wordt ook het zittend zorgvervoer in de Jobinder regio onder de vlag van Jobinder uitgevoerd. Dit om de combinatiegraad in het vraagafhankelijk vervoer (voorheen vooral WMO-vervoer) te kunnen verhogen.

Het stiptheidspercentage WMO-vervoer geeft aan of de rit binnen de afgesproken marge is uitgevoerd. Als streefwaarde voor 2024 wordt conform PvE een stiptheidspercentage van 95 % gehanteerd. Bij deze streefwaarde arriveert de taxi bij 95 % van de ritten binnen een tijdvenster van vijftien minuten vóór tot vijftien minuten na de gewenste tijd. Eind juni 2024 is de stiptheid in het WMO vervoer met 93,6% onder de doelstelling geëindigd. Dit wordt mede veroorzaakt door het toegenomen vraagafhankelijk vervoer. Deze toename is vooral veroorzaakt door het toevoegen van het zittend zorgvervoer. Eerst is getracht dit vervoer binnen de huidige capaciteit uit te voeren. Toen dat onvoldoende lukte in verband met tekort aan capaciteit is de basiscapaciteit eind maart met name in de piekuren uitgebreid waarna er in het tweede kwartaal weer een herstel te constateren was in de stiptheid met 94,0% ten opzichte van het eerste kwartaal 93,1%.

Het 'No show percentage' voor het WMO-vervoer ontwikkelde zich in het eerste halfjaar van 2024 met 1,7 % binnen de vastgestelde doelstelling.

Als streefwaarde voor het No show percentage voor het Opstapper vervoer is ten doel gesteld 4,0 %. De huidige prestatie bedroeg in het eerste halfjaar van 2024 7,8% en wijkt hiermee nog altijd structureel negatief af ten opzichte van de doelstelling. Ten opzichte van voorgaand jaar is een verslechtering te constateren. Met name bij NS station Buitenpost, Dokkum busstation en ziekenhuis Sionsberg Dokkum vinden de meeste No Show meldingen plaats. De No Show meldingen bij de pier in Holwerd zijn aanzienlijk afgenomen nu er tot en met december 2024 een vaste lijnbustaxi rijdt vanaf en naar de pier bij elke afvaart van de veerboot. Gezien het feit dat de Opstapper medio december zal verdwijnen worden er geen extra acties meer ondernomen om de No Show omlaag te krijgen. De monitoring wordt uiteraard wel gehandhaafd.

Financiën

Omschrijving	Realisatie 1e halfjaar 2024			Begroot 1e halfjaar 2024			Verschil Real.-Begr. 1e halfjaar 2024		
	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh verv	€ 249.111	€ 52.313	€ 301.425	€ 241.612	€ 50.738	€ 292.350	€ 7.500	€ 1.575	€ 9.075
Wmo bruto lasten	€ 978.123	€ 88.031	€ 1.066.154	€ 1.201.972	€ 108.178	€ 1.310.150	-€ 223.849	-€ 20.146	-€ 243.996
Reizigersbijdrage Wmo	€ 134.790	€ 0	€ 134.790	€ 133.800	€ 0	€ 133.800	€ 990	€ 0	€ 990
WMO netto lasten	€ 1.112.913	€ 88.031	€ 1.200.944	€ 1.335.772	€ 108.178	€ 1.443.950	-€ 222.859	-€ 20.146	-€ 243.005
Opstapper/lijntaxi bruto lasten	268.673	€ 24.181	€ 292.854	€ 290.413	€ 26.137	€ 316.550	-€ 21.740	-€ 1.957	-€ 23.697
Reizigersbijdrage Opstapper	18.469	€ 0	€ 18.469	€ 20.500	€ 0	€ 20.500	-€ 2.031	€ 0	-€ 2.031
Opstapper/lijntaxi netto lasten	€ 287.142	€ 24.181	€ 311.323	€ 310.913	€ 26.137	€ 337.050	-€ 23.771	-€ 1.957	-€ 25.728
Programma 1 Vraagafhankelijk vervoer	€ 1.649.167	€ 164.525	€ 1.813.692	€ 1.888.297	€ 185.053	€ 2.073.350	-€ 239.130	-€ 20.528	-€ 259.658
MC routevervoer	€ 55.323	€ 11.618	€ 66.941	€ 55.537	€ 11.663	€ 67.200	-€ 214	-€ 45	-€ 259
Leerlingenvervoer	€ 1.712.624	€ 154.136	€ 1.866.760	€ 1.628.656	€ 146.579	€ 1.775.235	€ 83.968	€ 7.557	€ 91.525
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 82.221	€ 7.400	€ 89.621	€ 80.078	€ 7.207	€ 87.285	€ 2.143	€ 193	€ 2.336
Gymvervoer	€ 80.316	€ 7.228	€ 87.545	€ 86.032	€ 7.743	€ 93.775	-€ 5.716	-€ 514	-€ 6.230
Jeugdwevervoer	€ 6.389	€ 575	€ 6.963	€ 5.399	€ 486	€ 5.885	€ 989	€ 89	€ 1.078
Programma 2 Routevervoer	€ 1.936.873	€ 180.957	€ 2.117.831	€ 1.855.702	€ 173.678	€ 2.029.380	€ 81.171	€ 7.280	€ 88.451
Mobiliteitsbureau regulier	€ 150.316	€ 31.566	€ 181.882	€ 194.463	€ 40.837	€ 235.300	-€ 44.147	-€ 9.271	-€ 53.418
Programma 3 Overhead	€ 150.316	€ 31.566	€ 181.882	€ 194.463	€ 40.837	€ 235.300	-€ 44.147	-€ 9.271	-€ 53.418
Totaal GR Mobiliteitsbureau	€ 3.736.356	€ 377.049	€ 4.113.405	€ 3.938.462	€ 399.568	€ 4.338.030	-€ 202.106	-€ 22.519	-€ 224.625

Proc. afwijking -5,2%

De belangrijkste financiële prestatie-indicator betreft de absolute afwijking van de door het bestuur vastgestelde begroting 2024. Doelstelling voor 2024 is niet negatief af te wijken ten opzichte van de geactualiseerde begroting. Tot en met juni 2024 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting 2024 een voordeel te constateren van € 224.625 (-/- 5,2 %). Hiervan werd € 259.658 (-/-6,0%) gerealiseerd door een budgetvoordeel op programma 1. de kosten van het vraagafhankelijk vervoer en programma 3. kosten Mobiliteitsbureau van € 53.418 (-/-1,2%). De kosten van programma 2. routevervoer zijn echter € 88.451 (2,0%) hoger dan begroot. Dit heeft met name te maken met het toegenomen aantal leerlingen waarvoor Jobinder het leerlingenvervoer verzorgt. In het eerste halfjaar van 2024 steeg het aantal leerlingen waarvoor het leerlingenvervoer wordt verzorgd van 788 naar 804.

Door bovenstaande overschotten en tekorten tussen de verschillende programma's zal in verband met de begrotingsrechtmatigheid een geactualiseerde begroting 2024/2025 worden voor-gelegd.

De kosten WMO per beladen kilometer van gemiddeld € 2,99 per beladen kilometer ontwikkelden zich positief ten opzichte van de in de begroting gehanteerde streefwaarde. De lagere kosten dan begroot in het eerste halfjaar 2024 waren het gevolg van efficiënter uitgevoerd vraagafhankelijk vervoer met name door de toevoeging van het zittend ziekenvervoer. Hierdoor werd er meer gelijktijdig én volgtijdelijk gecombineerd. Op de terugweg naar ziekenhuizen kon veelal iemand meereizen in plaats van dat er leeg naar een andere bestemming moest worden gereden. De kosten per beladen kilometer voor Jobinder leerlingen vervoer bedroegen € 0,94. Dit is hoger dan de doelstelling van € 0,90 per beladen km. Met name door meer leerlingen in combinatie met langere reistijden, toename van soloritten en routes met 1-2 leerlingen is de kostprijs per beladen km bij het leerlingenvervoer hoger dan begroot. In april is een workshop

georganiseerd door adviseurs van Forseti vanuit het Mobiliteitsbureau voor alle betrokkenen binnen het leerlingen vervoer van Jobinder waarbij een verhoogd kostenbewustzijn is gecreëerd bij de collega's die de indicatiestellingen verzorgen voor het leerlingenvervoer.

Efficiency en ontwikkeling

Over het eerste halfjaar van 2024 kan geconstateerd worden dat de efficiency binnen Jobinder is toegenomen. De toevoeging van het zittend ziekenvervoer heeft ervoor gezorgd dat de Mobiliteitscentrale efficiënter moet plannen. Dit is zichtbaar in een gestegen combinatiegraad van WMO- en zorgvervoer van 38,4 procent in 2023 naar 39,1 procent over het eerste halfjaar van 2024. Dit betreft ritten die echt met elkaar gecombineerd worden waarbij de passagiers dus bij elkaar in het taxibusje zitten. Daarnaast is door de toevoeging van zittend ziekenvervoer ook de volgtijdelijke combinatie verhoogd van met name de ritten naar de ziekenhuizen in en buiten het werkgebied. Het aantal vervoerde personen per rit in het WMO vervoer nam eveneens toe naar 1,46 over het eerste halfjaar van 2024. Tenslotte nam het gemiddeld aantal leerlingen per route toe naar 5,2 leerlingen per route. Voor het efficiënt blijven uitvoeren van vraagafhankelijk vervoer is het van groot belang dat het Flex-OV blijvend door de vervoerders van Jobinder binnen het Jobinder werkgebied wordt uitgevoerd. Dit vervoer zorgt ervoor dat stilstand afneemt en efficiency toeneemt. In september 2024 zal duidelijk worden of het Flex-OV vervoer ook de komende jaren door Jobinder zal worden uitgevoerd.

Conclusie

Er kan geconstateerd worden dat door met name de toevoeging van het zittend ziekenvervoer de efficiency binnen Jobinder verder is toegenomen en dat daardoor de financiën op orde zijn en dat er over het algemeen reden is tevreden te zijn. Ondanks bovenstaande gunstige ontwikkelingen staat de kwaliteit onder druk. Het komend halfjaar is het zaak de stiptheid van het Wmo- en zorgvervoer weer op het gewenste niveau van 95% te brengen en blijft de doorontwikkeling van het vervoersysteem prioriteit.

Uitdagingen voor het komende halfjaar voor het Mobiliteitsbureau zijn:

- 1) Vorm geven van de aanbesteding van het Jobinder vervoer
- 2) Implementatie van de nieuwe contractafspraken met de Mobiliteitscentrale en verhogen van de kwaliteit
- 3) Behouden en toevoegen van bestaande en nieuwe vervoersvolumes bijvoorbeeld Flex-OV, zittend ziekenvervoer en jeugdwetvervoer
- 4) Het blijvend kunnen voldoen aan de toenemende vraag vanuit het leerlingenvervoer. Het wordt steeds lastiger het toenemende aantal scholieren met Jobinder te vervoeren

in verband met de nu reeds maximale inzet van voertuigen en chauffeurs. Gezien de korte resterende periode van de huidige vervoerscontracten zijn de vervoerders momenteel maar beperkt bereid in nieuwe voertuigen en personeel te investeren. Vandaar dat de aanbesteding van het vervoer naar voren wordt gehaald naar begin 2025. Hierin zal ook worden bekeken of groter materieel kan worden uitgevraagd.

Bijlage definities prestatie-indicatoren 2024:

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Definitie
Klanttevredenheid		
1	Klanttevredenheid totaal Jobbinder	Gemiddelde waardering Jobbinder vervoer op uitgevoerd vervoer van 0-10
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	Aantal klachten per duizend ritten
Kwaliteit		
3	Stiptheidpercentage Wmo-vervoer	Percentage dat aangeeft hoeveel procent van het Wmo reizigers op tijd worden opgehaald
4	No show % Wmo-vervoer	Percentage loosgemelde ritten van totaal Wmo ritten
5	No show % Opstapper	Percentage loosgemelde ritten van totaal opstapper ritten
Financiën		
6	Realisatie tov begroting	Procentuele afwijking realisatie tov begroting
7	Kosten Wmo per beladen km	Kosten regie en vervoer voor Wmo inclusief BTW gedeeld door aantal beladen kilometers Wmo vervoer
8	Kosten LLV per beladen km	Kosten regie en vervoer voor LLV inclusief BTW gedeeld door aantal beladen kilometers leerlingenvervoer
Efficiency en ontwikkeling		
9	Combinatiegraad ritten Wmo vervoer	Percentage aantal ritten Wmo vervoer dat gecombineerd wordt met andere ritten voor Wmo vervoer
10	Gemiddeld aantal Wmo'ers per rit	Aantal vervoerde Wmo'ers gedeeld door totaal aantal uitgevoerde gecombineerde Wmo ritten
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	Aantal vervoerde leerlingen gedeeld door aantal uitgevoerde ritten leerlingenvervoer