

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 28 april 2025
Onderwerp: **Tussentijdse rapportage 1^e kwartaal 2025**

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 kwartaal van 2025 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 de klanttevredenheid, kwaliteit en efficiency grotendeels op orde zijn maar dat de financiën iets hoger uitkomen dan begroot.

Uitdagingen om door te ontwikkelen voor dit jaar liggen in het uitvoeren van de aanbesteding gymvervoer en de aanbesteding van het Jobinder vervoer na 2026, het verder verbeteren van de kwaliteit, het behouden van bestaande en toevoegen van nieuwe vervoersvolumes.

Hierbij valt te denken aan uitbreiding van het jeugdwetvervoer en toevoegen van het Wmo dagbestedingsvervoer. De laatste uitdaging betreft het blijvend kunnen voldoen aan de toenemende vraag in het leerlingenvervoer. Als de gunning van het vervoer bekend is bestaat de mogelijkheid dat bestaande vervoerders die een nieuw contract gegund hebben gekregen bereid zijn investeringen naar voren te schuiven.

Het bestuursbesluit:

Het bestuur neemt kennis van de actuele performance.

Nadere toelichting:

Dashboard Jobinder 2025

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realisatie 2024	Geactualiseerde begroting 2025	Realisatie Q1-2025	Realisatie 2025
Klanttevredenheid					
1	Klanttevredenheid totaal Jobinder	8,0	8,0	-	-
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,2	1,0	0,2	0,2
Kwaliteit					
3	Stiptheidpercentage vraagafhankelijk vervoer*	94,2%	95,0%	95,1%	95,1%
4	No show % vraagafhankelijk vervoer **	1,7%	2,0%	1,8%	1,8%
5	Stipheidspercentage routevervoer	-	95,0%	94,5%	94,5%
Financiën					
6	Realisatie tov begroting	-1,9%	0,0%	0,7%	0,7%
7	Kosten Wmo- en zittend zorgvervoer per beladen km	€ 2,41	€ 2,45	€ 2,48	€ 2,48
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,95	€ 0,96	€ 1,00	€ 1,00
Efficiency en ontwikkeling					
9	Combinatiegraad ritten Wmo- en zorgvervoer	38,5%	43,0%	42,6%	42,6%
10	Bezettingsgraad vraagafhankelijk vervoer***	1,45	1,47	1,51	1,51
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	5,2	5,0	5,1	5,1
12	Ritfactor basisvervoer	1,64	1,60	1,66	1,66

* Realisatie 2024 alleen Wmo vervoer

** Realisatie 2024 alleen Wmo vervoer

*** Realisatie 2024 bezettingsgraad Wmo vervoer en zittend zorgvervoer

Klanttevredenheid

In het vierde kwartaal van 2025 wordt de klanttevredenheid over 2025 gemeten.

In het eerste kwartaal van 2025 zien we dat het aantal klachten per 1.000 ritten met 0,2 klachten ruim onder de vastgestelde doelstelling van 1,0 ligt. In onderstaande tabel wordt een nadere specificatie van de ingediende klachten tot en met maart 2025 gegeven.

Overzicht klachten t.m. 31-03-2025

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te vroeg/laat opgehaald	3	3	100%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Houding/gedrag chauffeurs	6	5	83%	Rijgedrag / navigatie/ humeur
Cliënt niet opgehaald	2	2	100%	planning / communicatie /gemeente / Kijlstra (Opstapper)
Houding Personeel MC	1	0	0%	houding/gedrag telefonisten/planners
Onrust (pesten) in de bus	0	0	0%	teveel drukke kinderen/ geen begeleiding
Rit te duur / geld terug	2	0	0%	
Totaal	14	10	71%	

De houding en gedrag van chauffeurs heeft in het eerste kwartaal van 2025 geleid tot zes klachten. Met name onbehoorlijk rijgedrag, niet gebruik maken van navigatie en een minder goed humeur heeft tot klachten geleid. Daarnaast hebben niet stipt uitgevoerde ritten tot een aantal klachten geleid.

Kwaliteit

Het stiptheidspercentage in het routevervoer (leerling- en jeugdwevervoer) lag in het eerste kwartaal van 2025 met 94,5 % net onder de doelstelling van 95,0 %. Als streefwaarde voor 2025 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. De stiptheid van het vraagafhankelijke vervoer (Wmo, Opstapper en zittend zorgvervoer) lag met 95,1 % wel boven doelstelling.

Het 'No show percentage' voor het vraagafhankelijke vervoer ontwikkelde zich in het eerste kwartaal van 2025 met 1,8 % binnen de vastgestelde doelstelling.

Financiën

Omschrijving	Begroot Q1 2025			Realisatie Q1 2025			Verschil Real.-Begr. 2025		
	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh vervoer	€ 130.579	€ 27.421	€ 158.000	€ 132.525	€ 27.830	€ 160.355	€ 1.947	€ 409	€ 2.355
Wmo bruto lasten	€ 519.405	€ 46.746	€ 566.151	€ 571.849	€ 51.466	€ 623.315	€ 52.444	€ 4.720	€ 57.164
Reizigersbijdrage Wmo	-72.599	0	-72.599	-71.599		-71.599	1.000	0	1.000
Subtotaal WMO netto lasten	€ 446.806	€ 46.746	€ 493.553	€ 500.250	€ 51.466	€ 551.717	€ 53.444	€ 4.720	€ 58.164
Programma 1 Vraagafhankelijk vervoer	€ 577.385	€ 74.168	€ 651.553	€ 632.775	€ 79.297	€ 712.072	€ 55.391	€ 5.129	€ 60.519
MC routevervoer	€ 31.446	€ 6.604	€ 38.050	€ 31.899	€ 6.699	€ 38.598	€ 453	€ 95	€ 548
Leerlingenvervoer	€ 916.835	€ 82.515	€ 999.350	€ 873.005	€ 78.570	€ 951.576	-€ 43.830	-€ 3.945	-€ 47.774
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 38.550	€ 3.470	€ 42.020	€ 56.847	€ 5.116	€ 61.963	€ 18.297	€ 1.647	€ 19.943
Gymvervoer	€ 42.436	€ 3.819	€ 46.255	€ 45.333	€ 4.080	€ 49.413	€ 2.897	€ 261	€ 3.158
Jeugdwevervoer	€ 3.911	€ 352	€ 4.262	€ 5.472	€ 493	€ 5.965	€ 1.562	€ 141	€ 1.702
Programma 2 Routevervoer	€ 1.033.178	€ 96.760	€ 1.129.937	€ 1.012.556	€ 94.958	€ 1.107.514	-€ 20.622	-€ 1.802	-€ 22.423
Mobiliteitsbureau regulier	€ 98.533	€ 20.692	€ 119.225	€ 77.840	€ 16.346	€ 94.187	-€ 20.693	-€ 4.345	-€ 25.038
Programma 3 Overhead	€ 98.533	€ 20.692	€ 119.225	€ 77.840	€ 16.346	€ 94.187	-€ 20.693	-€ 4.345	-€ 25.038
Totaal GR Mobiliteitsbureau	€ 1.709.095	€ 191.619	€ 1.900.715	€ 1.723.172	€ 190.601	€ 1.913.773	€ 14.076	-€ 1.018	€ 13.058
Proc. afwijking									0,7%

De belangrijkste financiële prestatie-indicator betreft de absolute afwijking van de door het bestuur vastgestelde begroting 2025. Doelstelling voor 2025 is niet negatief af te wijken ten opzichte van de geactualiseerde begroting. Tot en met maart 2025 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting 2025 een tekort te constateren van € 13.058 (+ 0,7 %). Hiervan werd € 60.519 (+ 3,2%) gerealiseerd door een tekort op programma 1. De kosten van programma 2. Routevervoer en 3. Kosten Mobiliteitsbureau vielen respectievelijk € 22.423 (-/- 1,2%) en € 25.038 (-/- 1,3%) mee.

De hogere kosten voor het vraagafhankelijke vervoer hebben met name te maken met de daling van het aantal Opstapper ritten. In de periode dat alle Opstapper ritten in de regio door Jobinder werden verzorgd zorgden deze ritten ervoor dat voertuigen doorlopend konden worden ingezet. Alleen in Noardeast Fryslân en Dantumadiel worden door Jobinder in opdracht van Dorenbos Opstapper ritten uitgevoerd. In Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel wordt het Opstapper vervoer rechtstreeks door Waaksma uitgevoerd. Het hieruit voortvloeiende ongebruikt blijven van capaciteit betekent dat de centrale na de meivakantie de basiscapaciteit nog enkele procenten zal verlagen.

De kosten vraagafhankelijk vervoer per beladen kilometer van gemiddeld € 2,48 ontwikkelden zich ongunstig ten opzichte van de in de begroting gehanteerde streefwaarde. De kosten per beladen kilometer voor Jobinder leerlingen vervoer bedroegen € 1,00. Dit is hoger dan de doelstelling van € 0,96 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 het eerste kwartaal van 2025 werd 18,1% van de routes met twee of minder leerlingen uitgevoerd.

Efficiency en ontwikkeling

Over het eerste kwartaal van 2025 kan geconstateerd worden dat de efficiency binnen Jobinder is toegenomen. Dit is zichtbaar in een gestegen bezettingsgraad vraagafhankelijk vervoer, een stijgend aantal leerlingen per rit en een stijgende ritfactor. Alleen de combinatiegraad voor WMO- en zorgvervoer blijft licht achter ten opzichte de doelstelling. Door de basiscapaciteit nog iets te verlagen zal er meer gecombineerd moeten worden om aan de totale vervoersvraag te voldoen.

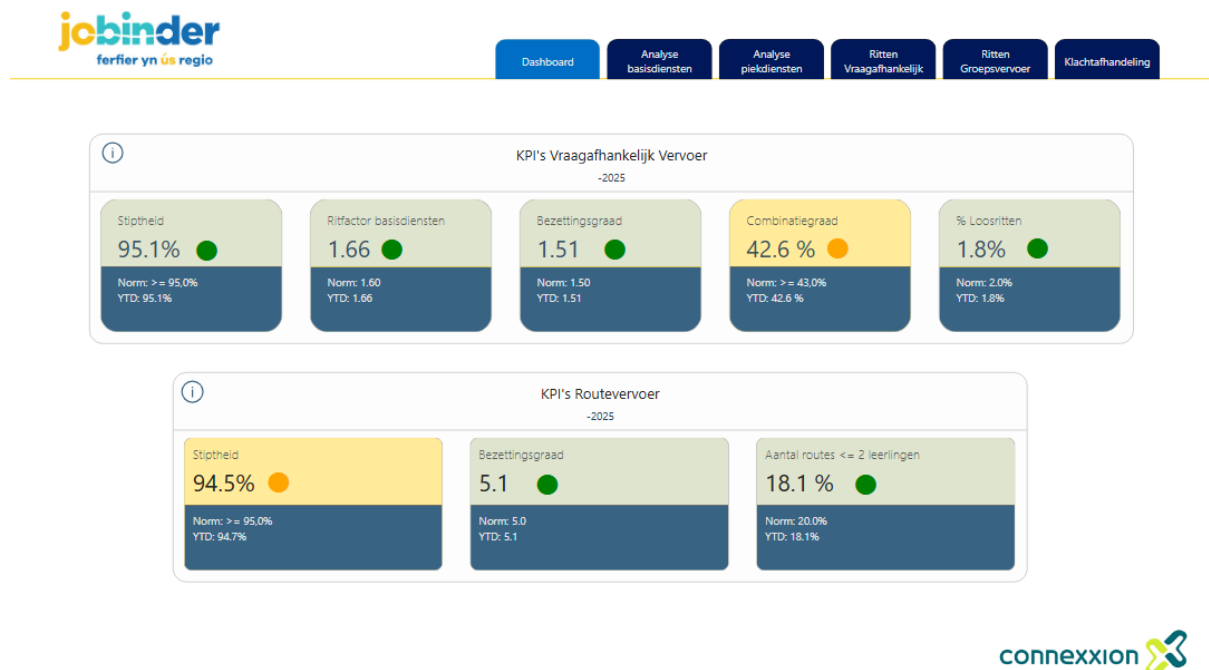
Conclusie

Er kan geconstateerd worden dat de performance van Jobinder prima is. De klanttevredenheid, kwaliteit en efficiency zijn op orde. Door de basiscapaciteit nog iets te verlagen wordt verwacht dat de financiën aan het einde van het jaar binnen begroting kunnen eindigen.

Uitdagingen voor het komende jaar voor het Mobiliteitsbureau zijn:

- 1) Afronden van de aanbesteding van het Jobinder vervoer
- 2) Verder verhogen van de kwaliteit (verhogen stiptheid en verlagen No-Show)
- 3) Behouden en toevoegen van bestaande en nieuwe vervoersvolumes bijvoorbeeld het uitbreiden van het jeugdwetvervoer en toevoegen van het WMO dagbestedingsvervoer.
- 4) Het blijvend kunnen voldoen aan de toenemende vraag vanuit het leerlingenvervoer. Als de gunning van het vervoer definitief is wordt verwacht dat huidige vervoerders die een nieuw contract gegund hebben gekregen, bereid zijn investeringen in voertuigen naar voren te schuiven.
- 5) Binnen de begroting van 2025 eindigen door scherp te sturen op de in te zetten basis-capaciteit.

Online dashboard Jobbinder Q1-2025 (geïmplementeerd door Connexxion per 1-1-2025)



Bijlage definities prestatie-indicatoren 2025:

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 vraagafhankelijk vervoer	Percentage dat aangeeft hoeveel procent van het vraagafhankelijk vervoer op tijd worden opgehaald
4	No show % vraagafhankelijk vervoer	Percentage loosgemelde ritten van totaal aantal ritten in het vraagafhankelijke vervoer
5	Stiptheidspercentage routevervoer	Percentage dat aangeeft hoeveel procent van het routevervoer op tijd worden opgehaald
Financiën		
6	Realisatie tov begroting	Procentuele afwijking realisatie tov begroting
7	Kosten Wmo- en zittend zorgvervoer per beladen km.	Kosten regie en vervoer voor Wmo en zittend zorgvervoer inclusief BTW gedeeld door aantal beladen kilometers Wmo- en zittend zorgvervoer.
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- en zorgvervoer	Percentage aantal ritten Wmo- en zorgvervoer dat gecombineerd wordt met andere ritten voor Wmo- en zorgvoer
10	Bezettingsgraad vraagafhankelijk vervoer	Aantal vervoerde cliënten per rit in het vraagafhankelijke vervoer
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	Aantal vervoerde leerlingen gedeeld door aantal ritten leerlingenvervoer
12	Ritfactor basisvervoer	Aantal uitgevoerde ritten in het uitgevoerde basisvervoer per uur