jobinder
ferfier yn ús regio

MEMO

Aan: Colleges van B&W en Gedeputeerde Staten
Van: Bestuur Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslan
Versie: 22 april 2024
Onderwerp: **Voorlopige resultaten 2023**

Inleiding

De jaarrekening 2023 zal in de bestuursvergadering van juli 2024 definitief worden vastgesteld. Voor die tijd zal eerst de controle van de accountant moeten plaatsvinden. Deze staat gepland voor de maand juni 2024. Het is op dit moment dus nog niet mogelijk een voorlopige jaarrekening op te stellen. In deze rapportage presenteren wij voorlopige jaarcijfers over 2023.
In bijgaande rapportage worden de (voorlopige) prestaties over 2023 op basis van de vastgestelde doelstellingen van de elf prestatie-indicatoren nader toegelicht op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën, efficiency en ontwikkeling.

In het vierde kwartaal van 2023 is het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Wederom was er sprake van een hoge klanttevredenheid. De ouders van de leerlingen die gebruik maken van het leerlingenvervoer gaven gemiddeld een 7,8 en de gebruikers van het WMO vervoer gemiddeld een 8,0. Het klachtenniveau was wederom erg laag. Deze bedroeg gemiddeld 0,2 klachten per 1.000 ritten.

Ondanks de chauffeurstekorten is het Jobinder gelukt de kwaliteit op niveau te houden. Wel was zichtbaar dat de stiptheid is gedaald maar gemiddeld werd er een stiptheid behaald van 93,4% net onder de doelstelling voor WMO vervoer. Het No show percentage voor de Opstapper is al geruime tijd structureel te hoog. In 2024 wordt dit naar verwachting grotendeels opgelost door op het traject Holwert-Dokkum structureel een lijntaxi in te zetten

Financieel is Jobinder € 159.361 (-/-2,3%) binnen de begroting gebleven. De kosten per beladen km kwamen eveneens lager uit dan begroot. Voor WMO vervoer bedroeg deze € 3,06 (Begroot € 3,52) en voor leerlingenvervoer € 0,87 (Begroot € 0,95) per beladen km.

Vervolgens is te constateren dat de efficiency in 2023 bij Jobinder is toegenomen en dat overall geconstateerd kan worden dat Jobinder zich in 2023 goed heeft ontwikkeld en klaar is voor een nieuwe ontwikkelfase waarin twee aanbestedingen, van de centrale (2024) en het vervoer (2025), op stapel staan. Het toevoegen van vervoersvolumes binnen Jobinder en verduurzamen van het vervoer conform zero emissie doelstelling is hierbij de grote uitdaging voor de komende jaren.

Het bestuursbesluit:

Het bestuur neemt kennis van de voorlopige resultaten over 2023 en besluit deze via de colleges beschikbaar te stellen aan de raden en Staten.

Nadere toelichting:

Dashboard Jobinder 2023

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realisatie 2022	Begroting 2023	Realisatie Q1-2023	Realisatie Q2-2023	Realisatie Q3-2023	Realisatie Q4-2023	Realisatie 2023	Voorgelegde begroting 2024
1	Klanttevredenheid totaal Jobinder	7,9	8,0	-	-	-	7,9	7,9	8,0
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,2	1,0	0,20	0,08	0,3	0,2	0,2	1,0
	Kwaliteit								
3	Stiptheidpercentage Wmo-vervoer	94,7%	95,0%	94,7%	94,1%	92,4%	92,3%	93,4%	95,0%
4	No show % Wmo-vervoer	1,7%	2,0%	1,4%	1,9%	1,9%	1,8%	1,8%	2,0%
5	No show % Opstapper	6,3%	4,0%	7,1%	6,8%	9,3%	7,4%	7,7%	4,0%
	Financiën								
6	Realisatie tov begroting	-5,5%	0,0%		-2,4%	-1,7%	-2,3%	-2,3%	0,0%
7	Kosten Wmo per beladen km	€ 2,92	€ 3,32	€ 3,15	€ 3,19	€ 3,06	€ 2,87	€ 3,06	€ 3,52
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,79	€ 0,90	€ 0,86	€ 0,86	€ 1,04	€ 0,79	€ 0,87	€ 0,95
	Efficiency en ontwikkeling								
9	Combinatiegraad ritten Wmo- en zorgvervoer	34,3%	34,0%	39,8%	36,5%	36,3%	40,5%	38,4%	35,0%
10	Gemiddeld aantal Wmo'ers en zorg patiënten per r	1,43	1,43	1,47	1,43	1,43	1,49	1,46	1,45
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	4,9	4,9	4,9	5,0	5,0	5,1	5,0	5,0

Klanttevredenheid

In het vierde kwartaal van 2023 is het jaarlijkse onderzoek naar de klanttevredenheid uitgevoerd. Wederom was er sprake van een hoge klanttevredenheid van gemiddeld 7,9 (LLV 7,8 en WMO 8,0). Mogelijke verbeterpunten voor leerlingenvervoer zijn:

- minder wisselingen van chauffeurs,
- kortere reisduur en
- betere communicatie bij wijzigingen van vervoer.

Bij WMO vervoer is het van groot belang dat:

- de informatievoorziening op de website van Jobinder actueel is en
- dat de chauffeurs klantvriendelijk zijn.

In 2023 zien we dat het aantal klachten per 1.000 ritten met 0,2 klacht ruim onder de vastgestelde doelstelling van 1,0 ligt. In onderstaande tabel wordt een nadere specificatie van de ingediende klachten in 2023 gegeven.

Overzicht klachten 2023

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te laat / opgehaald	26	14	54%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Houding chauffeurs	16	7	44%	Rijgedrag / navigatie
Niet opgehaald	9	7	78%	planning / communicatie /gemeente / Kijlstra (Opstapper)
Houding Personeel MC	3	3	100%	houding/gedrag telefonisten/planners
Te vroeg opgehaald	3	1	33%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Teveel wisselingen chauffeurs LLV	1	1	100%	Capaciteit aantal chauffeurs
	58	**33**	**57%**	

Met name personeelsschaarste heeft geleid tot enkele verwijtbare klachten in 2023. Personeelsverloop zorgt voor wisselingen en uitstroom van kennis en ervaring. Nieuw aangetrokken chauffeurs moeten veelal hun chauffeurs opleiding nog afronden en hebben nog niet het vereiste kwaliteitsniveau. De personeelsschaarste onder de chauffeurs is in ons werkgebied nog relatief laag ten opzichte van andere regio's in het land. Binnen het Jobinder gebied konden alle vervoersvragen door de Mo-

biliteitscentrale in 2023 grotendeels worden uitgevoerd. Wel was te constateren dat de stiptheid onder druk is gekomen wat heeft geresulteerd in een beperkt aantal hierop betrekking hebbende klachten.

Kwaliteit

Het stiptheidspercentage WMO-vervoer geeft aan of de rit binnen de afgesproken marge is uitgevoerd. Als streefwaarde voor 2023 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. In 2023 is de stiptheid in het WMO vervoer met 93,4% onder de doelstelling geëindigd. Met name in het tweede helft van 2023 kwam de stiptheid onder druk door dat verdere capaciteitsuitbreiding in met name de spitsmomenten niet mogelijk bleek doordat er geen extra voertuigen en chauffeurs beschikbaar waren bij de huidige vervoerders. Voor WMO pashouders blijft het van belang dat niet noodzakelijke ritten zoveel mogelijk in de daluren worden uitgevoerd.

Het 'No show percentage' voor het WMO-vervoer ontwikkelde zich in 2023 met 1,8 % 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 2023 7,7% en wijkt hiermee nog altijd structureel negatief af ten opzichte van de doelstelling. Vanaf eind maart 2024 t.m. medio december 2024 zal de Opstapper tussen Holwert en Dokkum worden omgezet in een vaste OV-lijn die uitgevoerd gaat worden met een Jobinder rolstoelbus. Verwacht wordt dat hiermee het No showpercentage zal gaan dalen.

Financiën

	Realisatie 2023			Begroot 2023			Verschil Real.-Begr. 2023		
Omschrijving	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh verv	€ 458.535	€ 96.292	€ 554.827	€ 468.595	€ 98.405	€ 567.000	-€ 10.060	-€ 2.113	-€ 12.172
Wmo bruto lasten	€ 2.021.519	€ 181.937	€ 2.203.456	€ 2.264.954	€ 203.846	€ 2.468.800	-€ 243.435	-€ 21.909	-€ 265.344
Reizigersbijdrage Wmo	€ 267.613	€ 0	€ 267.613	€ 213.700	€ 0	€ 213.700	-€ 53.913	€ 0	-€ 53.913
WMO netto lasten	€ 1.753.906	€ 181.937	€ 1.935.843	€ 2.051.254	€ 203.846	€ 2.255.100	-€ 297.348	-€ 21.909	-€ 319.257
Opstapper/lijntaxi bruto lasten	458.903	€ 41.301	€ 500.204	€ 389.908	€ 35.092	€ 425.000	€ 68.995	€ 6.210	€ 75.205
Reizigersbijdrage Opstapper	41.024	€ 0	€ 41.024	€ 31.000	€ 0	€ 31.000	-€ 10.024	€ 0	-€ 10.024
Opstapper/lijntaxi netto lasten	€ 417.880	€ 41.301	€ 459.181	€ 358.908	€ 35.092	€ 394.000	€ 58.972	€ 6.210	€ 65.181
Voor Elkaar Pas	€ 5.237	€ 471	€ 5.708	€ 43.028	€ 3.873	€ 46.901	-€ 37.791	-€ 3.401	-€ 41.192
MC routevervoer	€ 111.091	€ 23.329	€ 134.420	€ 113.802	€ 23.898	€ 137.700	-€ 2.711	-€ 569	-€ 3.281
Leerlingenvervoer	€ 2.855.345	€ 256.981	€ 3.112.326	€ 2.710.275	€ 243.925	€ 2.954.200	€ 145.070	€ 13.056	€ 158.126
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 140.402	€ 12.636	€ 153.038	€ 0	€ 0	€ 0	€ 140.402	€ 12.636	€ 153.038
Gymvervoer	€ 136.714	€ 12.304	€ 149.019	€ 183.028	€ 16.473	€ 199.501	-€ 46.314	-€ 4.168	-€ 50.482
Jeugdwetvervoer	€ 9.425	€ 848	€ 10.273	€ 23.486	€ 2.114	€ 25.600	-€ 14.061	-€ 1.265	-€ 15.326
Mobiliteitsbureau regulier	€ 269.425	€ 56.579	€ 326.004	€ 347.107	€ 72.892	€ 419.999	-€ 77.682	-€ 16.313	-€ 93.996
Totaal	€ 6.157.960	€ 682.680	€ 6.840.639	€ 6.299.483	€ 700.517	€ 7.000.000	-€ 141.523	-€ 17.837	-€ 159.361
							Proc. afwijking		-2,3%

De belangrijkste financiële prestatie-indicator betreft de absolute afwijking op de door het bestuur vastgestelde begroting 2023. Doelstelling voor 2023 is niet negatief af te wijken ten opzichte van de

geactualiseerde begroting. In 2023 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting 2023 een voordeel te constateren van € 159.360 (-/- 2,3 %). Hiervan werd € 49.912 (-/-0,7%) verklaard door een voordeel op het uitgevoerde vervoer, € 93.996 (-/-1,3%) op de kosten van het Mobiliteitsbureau en € 15.452 (-/- 0,3%) op regiekosten van de Mobiliteitscentrale. Hierdoor kon het totaalbedrag van € 159.360 worden terug betaald aan de partners.

De kosten WMO per beladen kilometer van gemiddeld € 3,06 per beladen kilometer ontwikkelden zich zoals hier boven is aangegeven positief ten opzichte van de begroting. De lagere kosten dan begroot in 2023 waren het gevolg van minder maar wel efficiënter uitgevoerd vraagafhankelijk vervoer. De kosten per beladen kilometer voor Jobinder leerlingenvervoer blijven met € 0,87 per beladen kilometer eveneens binnen de begroting. De prijs per beladen kilometer blijft binnen de begroting omdat het Leerlingenvervoer efficiënt is uitgevoerd. De bezettingscapaciteit per route lag gemiddeld op 5,0 leerlingen per route in 2023. Het percentage routes met 1-2 leerlingen lag eind december 2023 op 16,8 procent. Dit betreft veelal leerlingen met een afwijkende indicatie welke zorgdragen voor substantieel hogere kosten voor het Leerlingenvervoer.

Efficiency en ontwikkeling

Over 2023 kan geconstateerd worden dat de efficiency binnen Jobinder sterk is toegenomen. De schaarste van chauffeurs en voertuigen heeft er mede voor gezorgd dat de Mobiliteitscentrale nog efficiënter moest plannen. Dit is zichtbaar in een gestegen combinatiegraad van WMO vervoer van 34,3 procent in 2022 naar 38,4 procent in 2023. Daarnaast is vanaf begin 2023 gestart met het uitwisselen van ritten tussen individuele vervoerders en Jobinder. Dit heeft mede geleid tot een stijging van de ritfactor van 1,57 in 2022 naar 1,68 in 2023. Het aantal vervoerde personen per rit in het WMO vervoer nam eveneens toe van 1,43 in 2022 naar 1,46 in 2023. Tenslotte nam het gemiddeld aantal leerlingen per route toe van 4,9 in 2022 naar 5,0 leerlingen per route in 2023. Voor het efficiënt blijven uitvoeren van vraagafhankelijk vervoer is het van groot belang dat er vervoersvolumes worden toegevoegd en dat het Opstapper vervoer (straks Flex-OV) blijvend door de vervoerders van Jobinder zal worden uitgevoerd. Toename van vervoersvolume zorgt ervoor dat stilstand en efficiency afneemt en dat combinatiemogelijkheden toenemen. Op het moment van schrijven van deze rapportage loopt nog een gerechtelijke procedure tegen de gunning van het busvervoer in Fryslân. Hierdoor is er op dit moment nog geen duidelijkheid of het Flex-OV vanaf december 2024 binnen Jobinder wordt uitgevoerd.

Conclusie

Er kan geconstateerd worden dat de klanttevredenheid binnen Jobinder hoog is, dat de kwaliteit en financiën op orde zijn en dat de efficiency flink is toegenomen. Op basis van de resultaten van 2023 kan verondersteld worden dat Jobinder klaar is om zich verder door te ontwikkelen. Er staan twee Europese aanbestedingen (Regie en vervoer) op stapel die de nieuwe fase gaan inluiden. Het toevoegen van vervoersvolumes binnen Jobinder en verduurzamen van het vervoer conform zero emissie doelstelling is hierbij de grote uitdaging voor de komende jaren.

Bijlage definities prestatie-indicatoren 2023:

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Definitie
	Klanttevredenheid	
1	Klanttevredenheid totaal Jobinder	Gemiddelde waardering Jobinder 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- en zorgvervoer	Percentage aantal ritten Wmo- en zorgvervoer dat gecombineerd wordt met andere ritten voor Wmo- en zorgve
10	Gemiddeld aantal Wmo'ers en zorgpatiënten per r	Aantal vervoerde Wmo'ers en zorgpatienten gedeeld door totaal aantal uitgevoerde Wmo- en zorgritten
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	Aantal vervoerde leerlingen gedeeld door aantal ritten leerlingenvervoer