

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 1 september 2023
Onderwerp: **Tussentijdse rapportage 1^e halfjaar 2023**

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 2023 wordt nader toegelicht hoe de prestatie is geweest ten opzichte van de gestelde doelen op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën, efficiency en ontwikkeling.

De eindconclusie bij een beschouwing van het dashboard is dat vrijwel alle indicatoren groen kleuren en dus hoger scoren dan de voor het jaar 2023 gestelde doelen. Het lukt steeds beter het vervoer efficiënter en naar tevredenheid te organiseren binnen de vastgestelde budgetten.

Het vervoersvolume in het WMO vervoer is nog niet geheel hersteld op het niveau van voor corona. De vervoersvolumes voor het Opstapper- en leerlingenvervoer nemen echter nog steeds toe. Vervoerders kunnen het uitgevraagde Jobinder vervoer nog uitvoeren maar lopen wel tegen hun grenzen aan in verband met de huidige chauffeurskrapte op de arbeidsmarkt en de beperkt beschikbare voertuigen. Hierdoor komt de kwaliteit onder druk. De stijging in het leerlingenvervoer wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door het vervoer van Oekraïense leerlingen. Hiervoor wordt vanaf het tweede kwartaal een midibus ingezet voor de route van Holwerd naar Drachtstercompagnie en retour.

Uitdagingen voor de toekomst liggen in het behouden van het Opstapper vervoer (straks Flex-OV), de aanbesteding van de Mobiliteitscentrale en het vergoten van de efficiency door het verder combineren van de vervoersvormen (WMO, Opstapper en Leerlingenvervoer), en toevoegen van nieuwe vervoersvolumes.

Het bestuursbesluit:



Het bestuur neemt kennis van de actuele performance en biedt de tussentijdse rapportage conform de Gemeenschappelijke Regeling via de colleges aan aan de raden en Staten.

Nadere toelichting:

Dashboard Jobbinder 2023

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realisatie 2022	Begroting 2023	Realisatie Q1-2023	Realisatie Q2-2023	Realisatie 2023
1	Klanttevredenheid totaal Jobbinder	7,9	8,0	-	-	-
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,2	1,0	0,20	0,08	0,1
	Kwaliteit					
3	Stiptheidpercentage Wmo-vervoer	94,7%	95,0%	94,7%	94,1%	94,4%
4	No show % Wmo-vervoer	1,7%	2,0%	1,4%	1,9%	1,7%
5	No show % Opstapper	6,3%	4,0%	7,1%	6,8%	6,9%
	Financiën					
6	Realisatie tov begroting	-5,5%	0,0%		-2,4%	-2,4%
7	Kosten Wmo per beladen km	€ 2,92	€ 3,32	€ 3,17	€ 3,23	€ 3,20
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,79	€ 0,90	€ 0,86	€ 0,86	€ 0,86
	Efficiency en ontwikkeling					
9	Combinatiegraad ritten Wmo vervoer	34,3%	34,0%	39,8%	36,5%	38,2%
10	Gemiddeld aantal Wmo'ers per rit	1,43	1,43	1,47	1,43	1,45
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9

Klanttevredenheid

In het vierde kwartaal van 2023 zal de klanttevredenheid over 2023 worden gemeten.

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

Overzicht klachten t/m 30 juni 2023

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te laat / opgehaald	3	0	0%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Houding chauffeurs	14	4	29%	Rijgedrag / navigatie
Niet opgehaald	4	4	100%	planning / communicatie / gemeente / Kijlstra (Opstapper)
Teveel wisselingen chauffeurs LLV	1	1	100%	Capaciteit aantal chauffeurs
Te vroeg opgehaald	3	1	33%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Totaal	25	10	40%	

Met name personeelsschaarste heeft geleid tot enkele verwijtbare klachten. Nieuw aangetrokken chauffeurs moeten veelal hun chauffeurs opleiding nog afronden en hebben nog niet het vereiste kwaliteitsniveau, missen nog de ervaring of het blijkt zelfs dat ze niet geschikt zijn als chauffeur. De personeelsschaarste onder de chauffeurs is in ons werkgebied nog relatief laag ten opzichte van andere regio's in het land. Binnen het Jobbinder gebied konden alle vervoersvragen door de Mobiliteitscentrale met passen en meten in het eerste halfjaar van 2023 worden uitgevoerd. Elders in Nederland kon door de personeelsschaarste het vervoer op onderdelen niet geheel worden uitgevoerd.

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 het eerste halfjaar van 2023 is de stiptheid in het WMO vervoer met 94,7% net onder de doelstelling geëindigd.

Het 'No show percentage' voor het WMO-vervoer ontwikkelde zich over het eerste halfjaar van 2023 met 1,9 % eveneens 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 over het eerste halfjaar 6,9% en wijkt hiermee nog altijd structureel negatief af ten opzichte van de doelstelling. Ten opzichte van voorgaand jaar is een verslechtering te constateren. Er wordt onderzoek verricht naar de oorzaken van deze stijging en naar mogelijkheden om deze weer om te buigen.

Financiën

Omschrijving	Realisatie 1e halfjr. 2023			Begroot 1e halfjr. 2023			Verschil Real.-Begr. 1e halfjr. 2023		
	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh verv	€ 235.004	€ 49.351	€ 284.355	€ 234.298	€ 49.202	€ 283.500	€ 707	€ 148	€ 855
WMO netto lasten	€ 900.530	€ 81.048	€ 981.577	€ 1.025.627	€ 101.923	€ 1.127.550	-€ 125.097	-€ 20.875	-€ 145.973
Opstapper/lijntaxi netto lasten	€ 193.935	€ 19.182	€ 213.117	€ 179.454	€ 17.546	€ 197.000	€ 14.481	€ 1.637	€ 16.117
Voor Elkaar Pas	€ 18.229	€ 1.641	€ 19.870	€ 21.514	€ 1.936	€ 23.450	-€ 3.285	-€ 296	-€ 3.580
MC routevervoer	€ 56.905	€ 11.950	€ 68.855	€ 56.901	€ 11.949	€ 68.850	€ 4	€ 1	€ 5
Leerlingenvervoer	€ 1.547.011	€ 139.231	€ 1.686.242	€ 1.490.651	€ 134.159	€ 1.624.810	€ 56.360	€ 5.072	€ 61.432
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 52.168	€ 4.695	€ 56.863	€ 0	€ 0	€ 0	€ 52.168	€ 4.695	€ 56.863
Gymvervoer	€ 76.733	€ 6.906	€ 83.639	€ 100.665	€ 9.060	€ 109.725	-€ 23.932	-€ 2.154	-€ 26.086
Jeugdwetvervoer	€ 5.031	€ 453	€ 5.483	€ 12.917	€ 1.163	€ 14.080	-€ 7.887	-€ 710	-€ 8.597
Mobiliteitsbureau regulier	€ 140.401	€ 29.484	€ 169.885	€ 173.554	€ 36.446	€ 210.000	-€ 33.153	-€ 6.962	-€ 40.115
Totaal	€ 3.225.946	€ 343.941	€ 3.569.887	€ 3.295.581	€ 363.384	€ 3.658.965	-€ 69.635	-€ 19.443	-€ 89.078

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 het eerste halfjaar van 2023 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting 2023 een voordeel te constateren van € 89.078 (-/- 2,4 %). Hiervan werd € 40.115 (-/-1,1%) gerealiseerd door een budgetvoordeel op de kosten van het Mobiliteitsbureau en € 48.963 (-/- 1,3%) op regie- en vervoerskosten. Het budgetvoordeel op de kosten van het Mobiliteitsbureau heeft vooral betrekking op het beperkt en selectief inzetten van externe inhuur en ontvangen rentebaten op de liquiditeitssteun van het Mobiliteitsbureau. Dit wordt veroorzaakt door de gestegen geldmarkttrente. De regie- en vervoerskosten blijven vooralsnog beperkt binnen budget.

Toegenomen kosten voor leerlingenvervoer zorgen met name voor afname van de budgetruimte. Met name leerlingenvervoer voor Oekraïense kinderen heeft gezorgd voor extra eenmalige kosten

voor leerlingenvervoer. Toename van afwijkende Indicatiestellingen zoals solo indicatie, vervoer naar scholen buiten Jobbinder gebied, afwijkende schooltijden of verkorte reistijd zorgen in het eerste halfjaar van 2023 voor inefficiëntie binnen het leerlingenvervoer en verhoogde vervoerskosten.

De kosten WMO per beladen kilometer van gemiddeld € 3,20 per beladen kilometer ontwikkelden zich zoals bovenstaand is aangegeven positief ten opzichte van de begroting. De lagere kosten dan begroot in het eerste halfjaar van 2023 waren het gevolg van minder en efficiënter uitgevoerd vraagafhankelijk vervoer. De kosten per beladen kilometer voor Jobbinder leerlingenvervoer blijven met € 0,86 eveneens binnen de begroting. De prijs per beladen kilometer blijft binnen de begroting omdat de bezettingscapaciteit in het tweede kwartaal toenam van 4,9 naar 5,0 leerlingen per route.

Efficiency en ontwikkeling

Over het eerste halfjaar van 2023 kan geconstateerd worden dat de efficiency binnen Jobbinder is toegenomen. De schaarste van chauffeurs en voertuigen heeft ervoor gezorgd dat de Mobiliteitscentrale nog efficiënter moet plannen. Dit is zichtbaar in een gestegen combinatiegraad van WMO vervoer van 34,3 procent in 2022 naar 38,2 procent in het eerste halfjaar van 2023. Daarnaast is in het eerste halfjaar ook gestart met het uitwisselen van ritten tussen individuele vervoerders en Jobbinder. Aangezien Jobbinder altijd een aantal voertuigen paraat heeft in de avonduren is op verzoek van vervoerders die in de avond dialyse ritten moeten uitvoeren besloten deze ritten aan te bieden bij de centrale, opdat deze de ritten kan toewijzen aan een vervoerder in ons gebied. Omgekeerd kunnen ritten waarvoor binnen Jobbinder geen invulling kan worden gevonden worden aangeboden aan vervoerders die wellicht wel capaciteit hebben. Het aantal vervoerde personen per rit in het WMO vervoer nam eveneens toe naar 1,5 in het eerste halfjaar van 2023. Tenslotte nam het gemiddeld aantal leerlingen per route toe in het tweede kwartaal van 2023 van 4,9 naar 5,0 leerlingen per route. Voor het efficiënt blijven uitvoeren van vraagafhankelijk vervoer is het van groot belang dat het Opstapper vervoer (straks Flex-OV) binnen het Jobbinder gebied bij Jobbinder wordt uitgevoerd. Dit vervoer zorgt ervoor dat stilstand en inefficiency afneemt.

Conclusie

Er kan geconstateerd worden dat er een uitdaging ligt om de kwaliteit te handhaven, maar dat het vervoer binnen het Jobinder systeem steeds efficiënter en naar tevredenheid wordt georganiseerd binnen de hiervoor vastgestelde budgetten.

De uitdaging op het gebied van doorontwikkeling kan met name gezocht worden in het behouden van het Opstapper vervoer (straks Flex-OV), het verder door ontwikkelen van de Mobiliteitscentrale (via aanbesteding), het verder combineren van verschillende vervoersvormen (WMO, Opstapper en Leerlingenvervoer) en het toevoegen van nieuw vervoersvolumes in overleg met de partners in Jobinder en de aangesloten vervoerders.

Bijlage definities prestatie-indicatoren 2023:

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