

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 23 juli 2025
Onderwerp: **Tussentijdse rapportage 1^e halfjaar 2025**

Inleiding

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

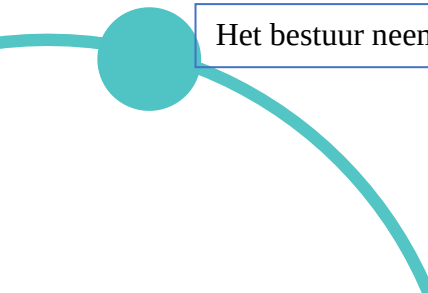
In bijgaande tussentijdse rapportage over het eerste halfjaar van 2025 wordt nader toegelicht hoe de prestatie is geweest ten opzichte van de gestelde doelen op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën, efficiency en ontwikkeling.

Er kan geconstateerd worden dat we in control zijn en dat klanttevredenheid, kwaliteit, financiën en efficiency op orde zijn.

Uitdagingen om door te ontwikkelen voor dit jaar liggen in het definitief gunnen van de aanbesteding voor groot materieel na de uitspraak van het kort geding en het succesvol uitvoeren van de aanbesteding van het Jobinder vervoer. Daarnaast blijft het van belang dat het huidige vervoer behouden blijft en dat nieuwe vervoersvormen worden toegevoegd. 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 vervoersvraag. Als de gunning van het vervoer begin 2026 bekend is bestaat de mogelijkheid dat bestaande vervoerders die een nieuw contract gegund hebben gekregen bereid zijn eerder te investeren in nieuwe materieel dan pas bij aanvang van het nieuwe contract.

Tenslotte zal op basis van de huidige ontwikkelingen een geactualiseerde begroting 2025 - 2026 worden voorgelegd waarbij een budget van € 200.000 verschoven zal worden van Programma 1 kosten routevervoer (leerlingen vervoer) naar programma 2 vraagafhankelijk vervoer (WMO vervoer) in 2025 en 2026.

Het bestuursbesluit:



Het bestuur neemt kennis van de actuele performance.
--

Nadere toelichting:

Dashboard Jobbinder 2025

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realisatie 2024	Geactualiseerde begroting 2025	Realisatie Q1-2025	Realisatie Q2-2025	Realisatie 2025
Klanttevredenheid						
1	Klanttevredenheid totaal Jobbinder	8,0	8,0	-	-	-
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,2	1,0	0,2	0,2	0,2
Kwaliteit						
3	Stiptheidpercentage vraagafhankelijk vervoer*	94,2%	95,0%	95,1%	94,7%	94,9%
4	No show % vraagafhankelijk vervoer **	1,7%	2,0%	1,8%	2,0%	1,9%
5	Stipheidspercentage routevervoer	-	95,0%	94,9%	95,2%	95,1%
Financiën						
6	Realisatie tov begroting	-1,9%	0,0%	0,7%	-3,5%	-3,5%
7	Kosten Wmo- en zittend zorgvervoer per beladen km	€ 2,41	€ 2,45	€ 2,46	€ 2,46	€ 2,46
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,95	€ 0,96	€ 1,00	€ 0,99	€ 0,99
Efficiency en ontwikkeling						
9	Combinatiegraad ritten Wmo- en zorgvervoer	38,5%	43,0%	42,6%	39,6%	41,2%
10	Bezettingsgraad vraagafhankelijk vervoer***	1,45	1,47	1,51	1,46	1,49
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	5,2	5,0	5,1	5,1	5,1
12	Ritfactor basisvervoer	1,64	1,60	1,66	1,67	1,67

* 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 halfjaar 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 juni 2025 gegeven.

Overzicht klachten t/m 30-06-2025

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te vroeg/laat opgehaald	9	7	78%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Houding/gedrag chauffeurs	6	5	83%	Rijgedrag / navigatie/ humeur
Cliënt niet opgehaald	4	3	75%	planning / communicatie /gemeente / Kijlstra (Opstapper)
Houding Personeel MC	2	2	100%	houding/gedrag telefonisten/planners
Onjuiste tarifiering / geld terug	2	0	0%	Onjuiste tarifiering / geld terug
Rit te lang onderweg	3	2	67%	verwijtbaar aan planning MC/vervoerders
Beleid gemeente	2	2	100%	verwijtbaar aan planning MC/vervoerders
Totaal	28	21	75%	

De houding en het gedrag van chauffeurs en telefonisten en planners van de Mobiliteitscentrale heeft in het eerste halfjaar van 2025 geleid tot acht klachten. Met name onbehoorlijk rijgedrag, niet gebruik maken van navigatie en klantvriendelijk gedrag heeft tot klachten geleid. Daarnaast hebben niet stipt uitgevoerde ritten of geheel niet uitgevoerde ritten tot een aantal klachten geleid. Vijfenzeventig procent van de klachten was verwijtbaar en hier is operationeel op bijgestuurd.

Kwaliteit

Het stiptheidspercentage in het routevervoer (leerling- en jeugdwetvervoer) lag in het eerste halfjaar van 2025 gemiddeld op 95 % conform doelstelling. 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.

Het ‘No show percentage’ voor het vraagafhankelijke vervoer bedroeg 1,9%. Dit is beter dan de doelstelling van 2,0%.

Financiën

Omschrijving	Begroot 1e halfjaar 2025			Realisatie 1e halfjaar 2025			Verschil Real.-Begr. 2025		
	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh vervoer	€ 261.157	€ 54.843	€ 316.000	€ 265.050	€ 55.661	€ 320.711	€ 3.893	€ 818	€ 4.711
Wmo bruto lasten	€ 1.117.637	€ 100.587	€ 1.218.224	€ 1.141.499	€ 102.735	€ 1.244.234	€ 23.862	€ 2.148	€ 26.010
Reizigersbijdrage Wmo	-156.215	0	-156.215	-142.495		-142.495	13.720	0	13.720
Subtotaal WMO netto lasten	€ 961.422	€ 100.587	€ 1.062.009	€ 999.004	€ 102.735	€ 1.101.739	€ 37.582	€ 2.148	€ 39.730
Programma 1 Vraagafhankelijk vervoer	€ 1.222.579	€ 155.430	€ 1.378.009	€ 1.264.054	€ 158.395	€ 1.422.449	€ 41.475	€ 2.965	€ 44.440
MC routevervoer	€ 62.893	€ 13.207	€ 76.100	€ 63.798	€ 13.398	€ 77.196	€ 906	€ 190	€ 1.096
Leerlingenvervoer	€ 1.833.670	€ 165.030	€ 1.998.700	€ 1.659.605	€ 149.364	€ 1.808.969	-€ 174.065	-€ 15.666	-€ 189.731
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 77.101	€ 6.939	€ 84.040	€ 101.534	€ 9.138	€ 110.673	€ 24.434	€ 2.199	€ 26.633
Gymvervoer	€ 84.872	€ 7.638	€ 92.510	€ 87.032	€ 7.833	€ 94.864	€ 2.160	€ 194	€ 2.354
Jeugdwetvervoer	€ 7.821	€ 704	€ 8.525	€ 9.494	€ 854	€ 10.349	€ 1.673	€ 151	€ 1.824
Programma 2 Routevervoer	€ 2.066.356	€ 193.519	€ 2.259.875	€ 1.921.463	€ 180.587	€ 2.102.051	-€ 144.892	-€ 12.932	-€ 157.824
Mobiliteitsbureau regulier	€ 197.066	€ 41.384	€ 238.450	€ 177.677	€ 37.312	€ 214.990	-€ 19.389	-€ 4.072	-€ 23.460
Programma 3 Overhead	€ 197.066	€ 41.384	€ 238.450	€ 177.677	€ 37.312	€ 214.990	-€ 19.389	-€ 4.072	-€ 23.460
Totaal GR Mobiliteitsbureau	€ 3.486.000	€ 390.333	€ 3.876.333	€ 3.363.194	€ 376.295	€ 3.739.490	-€ 122.806	-€ 14.038	-€ 136.844
Proc. afwijking									-3,5%

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 overschot te constateren van € 136.844 (-/- 3,5 %). Hiervan werd € 44.440 (+ 1,1%) gerealiseerd door een overschrijding van de begroting van programma 1. De kosten van programma 2. Routevervoer en 3. Kosten Mobiliteitsbureau vielen respectievelijk € 157.824 (-/- 4,1%) en € 23.460 (-/- 0,6%) mee. De hogere kosten voor het vraagafhankelijke vervoer hebben met name te maken met toegenomen WMO vervoer en afgenomen Opstapper vervoer.

De kosten van vraagafhankelijk vervoer per beladen kilometer van gemiddeld € 2,46 weken iets ongunstig af ten opzichte van de in de begroting gehanteerde streefwaarde van € 2,45. De kosten per beladen kilometer voor Jobbinder leerlingen vervoer bedroegen € 0,99. Dit is hoger dan de doelstelling van € 0,96 per beladen km. Met name door toename van reisafstanden en routes met 1-2 leerlingen is de kostprijs per beladen km bij het leerlingenvervoer hoger dan

begroot. In het eerste halfjaar van 2025 werd 17,2% van de routes met twee of minder leerlingen uitgevoerd.

Efficiency en ontwikkeling

Over het eerste halfjaar 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. De planners trachten daar waar mogelijk te combineren met name bij de ritten naar de ziekenhuizen.

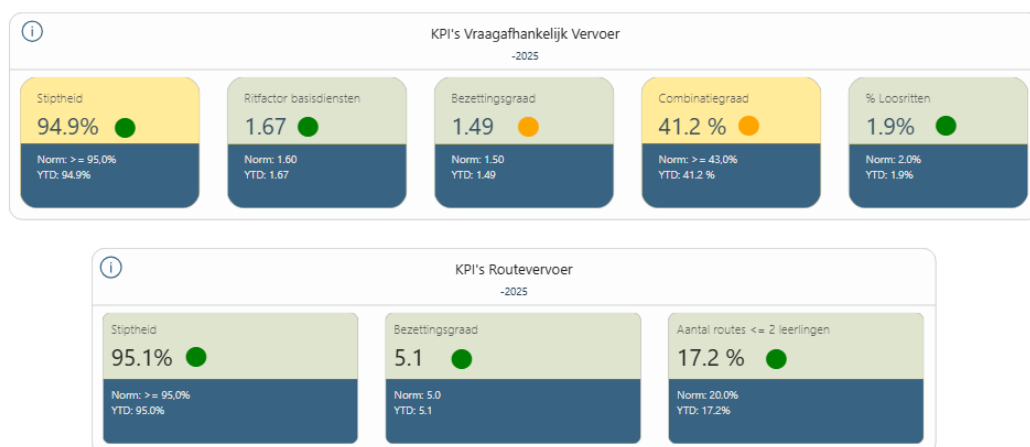
Conclusie

Er kan geconstateerd worden dat we in control zijn en dat klanttevredenheid, kwaliteit, financiën en efficiency op orde zijn.

Uitdagingen voor het komende jaar voor het Mobiliteitsbureau zijn:

- 1) Het definitief gunnen van de aanbesteding van groot materieel na de uitspraak van het kort geding.
- 2) Het succesvol uitvoeren van de aanbesteding van het Jobinder vervoer 2027-2034
- 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 vervoersvraag. 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 halen.
- 5) De begroting 2025-2026 actualiseren door € 200.000 te verschuiven van programma 2 (leerlingen vervoer) naar programma 1 vraagafhankelijk vervoer (WMO vervoer).

Online dashboard Jobbinder 1^e halfjaar 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	Stiptheidpercentage 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