

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 24 augustus 2021
Onderwerp: **Tussentijdse rapportage 1^e halfjaar 2021**

Inleiding

Jobinder kent elf belangrijke prestatie indicatoren die samen een integraal dashboard vormen over het functioneren van het totale vervoerssysteem Jobinder in Noordoost Fryslân. Het bestuur van het Mobiliteitsbureau heeft in de bestuursvergadering van 17 december 2020 deze voor 2021 vastgesteld.

In bijgaande tussentijdse rapportage over het eerste halfjaar van 2021 wordt nader toegelicht hoe de prestatie is geweest ten opzichte van de gestelde doelen op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën en efficiency en ontwikkeling.

Het eerste halfjaar van 2021 waren er beperkende maatregelen van kracht in het kader van Covid-19. Deze zijn na het eerste kwartaal van 2021 geleidelijk versoepeld. In het eerste kwartaal van 2021 was er sprake van een Lockdown waarbij er maar zeer beperkt vervoer is uitgevoerd. De vervoerders zijn volgens de VNG richtlijnen voor zeventig procent voorlopig gecompenseerd voor gederfde omzet. In het tweede kwartaal van 2021 zijn de beperkende maatregelen langzaam afgebouwd en is het vervoer weer op gang gekomen. Ook is het Jobinder vervoer in het eerste halfjaar ingezet voor het uitvoeren van vaccinatieritten. Na de zomervakantie zijn de beperkende maatregelen grotendeels opgeheven en ligt het vervoer nog net onder de structurele uitvraag. Met name het WMO vervoer ligt nog onder het normale niveau. Op grond van deze actuele ontwikkelingen heeft het bestuur besloten de bevoorschottingsregeling per 9 juli 2021 (einde schooljaar 2020/2021) te beëindigen.

Het bestuursbesluit:

Het bestuur neemt kennis van de actuele performance en biedt de tussentijdse rapportage conform de Gemeenschappelijke Regeling op 15 september 2021 via de colleges aan de gemeenteraden en Provinciale Staten.

Nadere toelichting:

Dashboard Jobbinder 2021

| Nr. | Prestatie indicator (KPI) | Realisatie 2020 | Streefwaarde 2021 | Realisatie Q1-2021 | Realisatie Q2-2021 | Realisatie 2021 |
|-----------------------------------|--|-----------------|-------------------|--------------------|--------------------|-----------------|
| Klanttevredenheid | | | | | | |
| 1 | Klanttevredenheid totaal Jobbinder (1) | 7,8 | 8,0 | - | - | - |
| 2 | Aantal klachten per 1.000 ritten | 1,0 | 2,0 | 0,7 | 0,2 | 0,4 |
| Kwaliteit | | | | | | |
| 3 | Stiptheidpercentage Wmo-vervoer | 96,4% | 95,0% | 95,3% | 94,4% | 94,8% |
| 4 | No show % Wmo-vervoer | 1,8% | 2,0% | 1,7% | 1,2% | 1,4% |
| 5 | No show % Opstapper | 8,6% | 4,0% | 8,0% | 7,0% | 7,4% |
| Financiën | | | | | | |
| 6 | Realisatie tov begroting (2) | -1,3% | 0,0% | | -11,0% | -11,0% |
| 7 | Kosten Wmo per beladen km (3) | 3,24 | 2,40 | 4,25 | 3,28 | 3,69 |
| 8 | Kosten LLV per beladen km (3) | 0,82 | 0,85 | 0,87 | 0,79 | 0,82 |
| Efficiency en ontwikkeling | | | | | | |
| 9 | Combinatiegraad ritten Wmo vervoer | 17,0% | 27,5% | 17,4% | 21,2% | 19,6% |
| 10 | Gemiddeld aantal Wmo'ers per rit | 1,1 | 2,25 | 1,2 | 1,3 | 1,2 |
| 11 | Gemiddeld aantal leerlingen per rit | 4,4 | 5,0 | 3,7 | 4,0 | 3,9 |

1) Er zijn in het eerste halfjaar van 2021 geen klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

2) Realisatie 1e halfjaar 2021 obv werkelijke gerealiseerde kosten inclusief Covid-19 gerelateerde kosten.

3) Kosten Wmo en LLV per beladen km op basis van uitgevoerd vervoer incl. Covid-19 vervoer maar exclusief continuïteitsbijdrage.

Klanttevredenheid

In het eerste halfjaar van 2021 is in verband met het beperkt uitgevoerde vervoer geen klanttevredenheid onderzoek uitgevoerd. In het vierde kwartaal van 2021 zal een breed klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Gedurende het eerste halfjaar van 2021 zien we dat het aantal klachten per 1.000 ritten met 0,4 klacht ruim onder de vastgestelde doelstelling van 2,0 ligt. De klachten die zijn ingediend hebben met name betrekking op de volgende aspecten:

- 'te laat opgehaald',
- 'te veel wisselingen chauffeurs leerlingenvervoer',
- 'onrust in bus leerlingenvervoer',
- 'protocollen taxivervoer (o.a. dragen mondkapjes) en
- houding personeel (zowel bij telefonistes Mobiliteitscentrale als bij chauffeurs)'.

Per klacht is beoordeeld of deze verwijtbaar is geweest of niet en of er nadere bijsturing gewenst is, compensatie verleend moet worden, personeel moet worden aangesproken of beleid of spelregels daar waar nodig aangepast moeten worden.

Kwaliteit

Het stiptheidspercentage WMO-vervoer geeft aan of de rit binnen de afgesproken marge is uitgevoerd. Als streefwaarde voor 2021 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 2021 is de stiptheid in het WMO vervoer net onder de doelstelling geëindigd 94,8 %. Gezien de beperkte afwijking is geen nadere bijsturing noodzakelijk. Verwacht wordt dat door het afnemen van de beperkende Covid-19 maatregelen de stiptheid in het derde kwartaal van 2021 weer op orde zal zijn.

Het 'No show percentage' voor het WMO-vervoer ontwikkelde zich over het eerste halfjaar van 2021 met 1,4 % ruim binnen de vastgestelde doelstelling.

Als streefwaarde voor het No show percentage voor het Opstappervervoer is ten doel gesteld 4,0 %. De huidige prestatie bedroeg over het eerste halfjaar 7,4% en wijkt hiermee nog altijd substantieel negatief af ten opzichte van de doelstelling. Wel is er enig herstel te constateren. Inmiddels zijn diverse maatregelen genomen om het No show percentage omlaag te brengen. Zo worden reizigers bij een herhaalde No show boeking gedurende een bepaalde periode geweigerd en is de zichtbaarheid van een voertuig als Opstapper vergroot. Daarnaast is ook het reserveringsproces voor Opstapperritten verbeterd en is de mogelijkheid om per pin te betalen geoptimaliseerd. Tenslotte heeft Arriva een app geïntroduceerd: "Glimble" waarmee via de telefoon een OV reis van A naar B in geheel Nederland kan worden geboekt en betaald. Verwacht wordt echter dat hiermee de doelstelling van vier procent niet zal worden gerealiseerd.

Verder onderzoek naar de achterliggende oorzaken van de No show is nodig om vast te stellen of deze verwijtbaar is of heeft te maken met andere, buiten de macht van de reiziger liggende oorzaken. De verwijtbare No show zou wellicht kunnen worden verlaagd door betaling vooraf of door de werkelijke kosten van een rit, die al gauw € 35 of meer bedragen, in rekening te brengen. Indien het vooraf betalen en het sanctioneren van No Show ritten als onwenselijk wordt aangemerkt is optrekken van de streefwaarde voor No Show ritten naar 7% een reële inschatting van de huidige situatie.

Financiën

| Omschrijving | Realisatie 1e halfjaar 2021 | | | Begroot 1e halfjaar 2021 | | | Verskil Real.-Begr. 1e halfjr. 2021 | | |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------|------------------|--------------------------|----------------|------------------|-------------------------------------|----------------|-----------------|
| | Excl. BTW | BTW | Incl. BTW | Excl. BTW | BTW | Incl. BTW | Excl. BTW | BTW | Incl. BTW |
| MC vraagafh verv | 193.425 | 40.619 | 234.044 | 193.430 | 40.620 | 234.050 | -5 | -1 | -6 |
| Wmo bruto lasten | 709.382 | 63.844 | 773.226 | 1.015.184 | 91.367 | 1.106.550 | -305.802 | -27.522 | -333.324 |
| Reizigersbijdrage Wmo | 70.162 | 0 | 70.162 | 174.100 | 0 | 174.100 | 103.938 | 0 | 103.938 |
| WMO netto lasten | 639.220 | 63.844 | 703.064 | 841.084 | 91.367 | 932.450 | -201.864 | -27.522 | -229.386 |
| Bevoorsch. Wmo-vervoer | 60.978 | 0 | 60.978 | 0 | 0 | 0 | 60.978 | 0 | 60.978 |
| Opstapper bruto lasten | 60.263 | 5.424 | 65.686 | 72.936 | 6.564 | 79.500 | -12.673 | -1.141 | -13.814 |
| Reizigersbijdrage Opstapper | 8.809 | 0 | 8.809 | 11.500 | 0 | 11.500 | 2.691 | 0 | 2.691 |
| Opstapper netto lasten | 51.454 | 5.424 | 56.877 | 61.436 | 6.564 | 68.000 | -9.982 | -1.141 | -11.123 |
| Bevoorsch. Opstappervervoer | 4.922 | 0 | 4.922 | 0 | 0 | 0 | 4.922 | 0 | 4.922 |
| Voor Elkaar Pas | 18.994 | 1.709 | 20.704 | 28.349 | 2.551 | 30.900 | -9.354 | -842 | -10.196 |
| MC routevervoer | 46.998 | 9.870 | 56.868 | 46.984 | 9.867 | 56.850 | 15 | 3 | 18 |
| Leerlingenvervoer | 976.402 | 87.876 | 1.064.278 | 1.248.046 | 112.324 | 1.360.370 | -271.644 | -24.448 | -296.092 |
| Bevoorsch. LLV | 219.900 | 0 | 219.900 | 0 | 0 | 0 | 219.900 | 0 | 219.900 |
| Cofid-19 Leerlingenvervoer | 25.643 | 2.308 | 27.951 | 0 | 0 | 0 | 25.643 | 2.308 | 27.951 |
| Gymvervoer | 10.893 | 980 | 11.874 | 84.317 | 7.588 | 91.905 | -73.423 | -6.608 | -80.032 |
| Bevoorsch. Gymvervoer | 47.100 | 0 | 47.100 | 0 | 0 | 0 | 47.100 | 0 | 47.100 |
| Jeugdwetvervoer | 4.761 | 428 | 5.189 | 4.908 | 442 | 5.350 | -148 | -13 | -161 |
| Mobiliteitsbureau regulier | 138.479 | 29.080 | 167.559 | 191.198 | 40.152 | 231.350 | -52.720 | -11.071 | -63.791 |
| Totaal | 2.439.167 | 242.140 | 2.681.307 | 2.699.750 | 311.475 | 3.011.225 | -260.583 | -69.335 | -329.918 |

De belangrijkste financiële prestatie-indicator betreft de absolute afwijking op de door het bestuur vastgestelde begroting 2021. Doelstelling is voor 2021 niet negatief af te wijken ten opzichte van de geactualiseerde begroting. In het eerste halfjaar van 2021 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting 2020 een substantieel voordeel te constateren van € 329.918 (-/- 11,0 %). Hierbij zijn de werkelijke kosten inclusief Covid-19 en de reeds betaalde bevoorschotting van de continuïteitsvergoeding 2021 opgenomen. De Covid-19 kosten betreffen extra kosten in het kader van uitgevoerde ritten leerlingenvervoer tijdens de Lockdown in het eerste kwartaal van 2021 en de bevoorschotting van de continuïteitsvergoeding in het eerste halfjaar van 2021. Per partner is een afzonderlijke specificatie beschikbaar. Bij de jaarafrekening over 2021 zullen de Covid-19 kosten en de definitieve afrekening van de continuïteitsvergoeding over 2020 en 2021 afzonderlijk gefactureerd worden aan de betreffende partners.

Per saldo zorgt het lagere afgenomen vervoersvolume voor alle vervoersvormen in verband met Covid-19 ondanks de extra Covid-19 kosten voor een substantieel financieel voordeel ten opzichte van de begroting 2021. Daarnaast is ook een budgetvoordeel te constateren in de kosten van het Mobiliteitsbureau aangezien er in het eerste halfjaar van 2021 beperkt gebruik is gemaakt van externe inhuur naast de externe inhuur voor de uitgevoerde evaluatie. Op basis van de huidige financiële ontwikkelingen wordt verwacht dat de werkelijke kosten inclusief Covid-19 en bevoorschotting van gederfde omzet voor 2021 zich binnen de geactualiseerde begroting 2021 zullen ontwikkelen.

De kosten WMO per beladen kilometer ontwikkelden zich zoals bovenstaand is aangegeven negatief ten opzichte van de begroting aangezien er maar beperkt WMO vervoer is uitgevoerd en er bovendien maar zeer beperkt kon worden gecombineerd in verband met de aangepaste protocollen. Deze bedroeg het eerste halfjaar van 2021 van € 3,69 per beladen KM terwijl er 2,40 is begroot. De kosten per beladen km voor leerlingenvervoer blijven daarentegen wel binnen de begroting. Deze bedragen € 0,82 per beladen km terwijl er € 0,85 is begroot. De kosten voor gederfde omzet die door middel van de bevoorschottingsregeling voor continuïteitsvergoeding is uitbetaald zijn hierin niet opgenomen. Oorzaak voor de gestegen kostprijs per km betreft hoofdzakelijk de beperkingen die gelden in het kader van Covid-19 maatregelen. Voorbeelden hiervan zijn de beperkte combinatiemogelijkheden conform de vastgestelde protocollen.

Efficiency en ontwikkeling

Over het eerste halfjaar van 2021 kan net als in 2020 geconcludeerd worden dat de doelstellingen met betrekking tot efficiency en ontwikkeling niet zijn gerealiseerd. Door de vastgestelde protocollen in verband met de Covid-19 beperkingen zijn de spelregels tijdelijk gewijzigd welke ten koste zijn gegaan van het efficiënt uitvoeren van alle vervoer. De combinatiegraad van ritten voor het WMO-vervoer bedroeg in het eerste halfjaar 19,6%, terwijl de doelstelling lag op 27,5%. Het gemiddeld aantal WMO-ers per rit ontwikkelde zich eveneens ongunstig ten opzichte van de doelstelling, deze bedroeg 1,2 WMO-er per rit terwijl de doelstelling op 2,25 ligt. Tenslotte bedroeg het aantal leerlingen per rit 3,9 terwijl er 5,0 begroot is. Ook hier geldt dat beperkende maatregelen in het kader van Corona gezorgd hebben voor een minder efficiënte uitvoering van het Leerlingenvervoer.

Conclusie

Binnen het vervoerssysteem van Jobinder is wederom in het eerste halfjaar van 2021 een groot beroep gedaan op flexibiliteit van alle medewerkers binnen het vervoerssysteem Jobinder. Dit zijn de ambtenaren van de aangesloten partners, medewerkers Mobiliteitsbureau, medewerkers Mobiliteitscentrale en vervoerders en chauffeurs. Met uitzondering van de chauffeurs moesten de extra werkzaamheden grotendeels tijdelijk thuis worden uitgevoerd waarbij veelal digitaal gecommuniceerd werd via teams.

Het vervoer werd in de periode van de Lockdown van 1 januari 2021 tot en met medio maart 2021 substantieel afgeschaald. Alleen noodzakelijk Covid-19 vervoer is in de In deze periode uitgevoerd. Vanaf medio maart 2021 kon gelukkig stapje voor stapje het vervoer weer worden opgeschaald. Hierbij moest er door alle partijen continue worden bijgestuurd op basis van gewijzigde regelgeving en protocollen in het kader van de stapsgewijze afbouw van de beperkende corona maatregelen.

Dankzij ieders inzet in de Jobinder keten van ambtenaar tot chauffeur heeft het vervoerssysteem ook deze tweede periode van Lockdown doorstaan.

Als we kijken naar de ontwikkeling van de prestatie indicatoren dan kan het volgende worden geconcludeerd. De klanttevredenheid en kwaliteit zijn op orde. Aandachtspunt blijft het te hoge No-show percentage bij het Opstappervervoer. Financieel blijven de kosten ruim binnen begroting 2021, maar hierbij moet wel opgemerkt worden dat de kostprijs per beladen kilometer fors is gestegen als gevolg van de door de overheid opgelegde beperkingen in het kader van het corona virus. Indien het vervoer weer gaat toenemen zonder dat de beperkingen voor het vervoer worden opgeheven zal er snel druk op de kosten optreden.

Door de beperkingen is het vervoer tijdelijk inefficiënt uitgevoerd. Wel is er ondanks de bevoorschotting van omzetcompensatie, voor alle vervoersvolumes voldoende ruimte ten opzichte van de begroting 2021. Ook is er in het tweede halfjaar budgetruimte beschikbaar voor het Mobiliteitsbureau aangezien er maar beperkt gebruik is gemaakt van externe inhuur.

Op basis van de uitgevoerde evaluatie in het eerste halfjaar van 2021, zullen aan het bestuur voorstellen voorgelegd worden om de aanbevelingen uit de evaluatie verder uit te werken en waar mogelijk te implementeren. Doel is het vervoersysteem Jobinder de komende jaren verder door te ontwikkelen en efficiënter te maken, waardoor de mobiliteit in de regio Noardeast-Fryslan op niveau blijft tegen een voor de overheid acceptabele prijs.

Om te meten of het bestaan van het vervoerssysteem effect heeft voor de ontwikkeling van de leefbaarheid en de mobiliteit in de regio zal in het 4^e kwartaal een Klant Ervarings Onderzoek worden opgezet. Daar waar mogelijk wordt dit gekoppeld aan het uit te zetten Klant Tevredenheids Onderzoek.

Bijlage definities prestatie-indicatoren 2021:

Dashboard Jobinder 2021

| 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 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 |