

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 24 februari 2022
Onderwerp: **Voorlopige resultaten 2022**

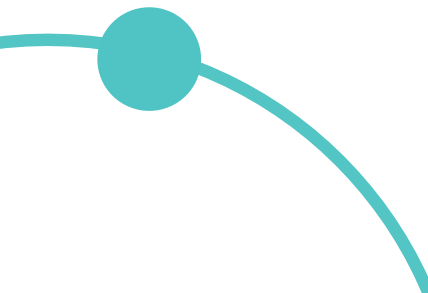
Inleiding

In bijgaande rapportage van de voorlopige resultaten over 2022 wordt nader toegelicht hoe de voorlopige prestaties zijn geweest ten opzichte van de gestelde doelen op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën en efficiency en ontwikkeling.

De resultaten over 2022 zijn voorlopig omdat de accountant nog niet de jaarrekening heeft kunnen controleren. Daarnaast is in de eerste maanden van 2023 door de medewerkers van het Mobiliteitsbureau veel tijd gestoken in het verzamelen van informatie voor de aanbestedingen voor de centrale en het vervoer die in 2023 – 2024 en 2025 vorm moeten krijgen. Vanwege ziekte van de controller is de concept jaarrekening niet eerder dan begin april beschikbaar. De controle door de accountant zal in mei – juni plaatsvinden. De definitieve jaarrekening 2022 zal in de bestuursvergadering van 13 juli 2023 worden voorgelegd.

Het bestuursbesluit:

Het bestuur neemt kennis van de voorlopige resultaten over 2022 en stelt deze via de colleges beschikbaar aan de raden en Staten.



Voorlopige resultaten 2022:

Dashboard Jobinder 2022

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realisatie 2021	Streefwaarde 2022	Realisatie Q1-2022	Realisatie Q2-2022	Realisatie Q3-2022	Realisatie Q4-2022	Realisatie 2022
Klanttevredenheid								
1	Klanttevredenheid totaal Jobinder	7,8	8,0	-	-	-	7,9	7,9
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,3	1,0	0,3	0,1	0,1	0,2	0,2
Kwaliteit								
3	Stiptheidpercentage Wmo-vervoer	94,6%	95,0%	95,6%	94,5%	94,7%	94,0%	94,7%
4	No show % Wmo-vervoer	1,6%	2,0%	1,8%	1,9%	1,6%	1,7%	1,7%
5	No show % Opstapper	7,4%	4,0%	5,5%	6,3%	6,8%	6,5%	6,3%
Financiën								
6	Realisatie tov begroting	-8,8%	0,0%		-2,5%	-5,6%	-5,6%	-5,6%
7	Kosten Wmo per beladen km	€ 3,31	€ 2,42	€ 3,46	€ 3,00	€ 3,02	€ 2,32	€ 2,92
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,81	€ 0,86	€ 0,82	€ 0,80	€ 0,78	€ 0,75	€ 0,79
Efficiency en ontwikkeling								
9	Combinatiegraad ritten Wmo vervoer	24,7%	25,0%	30,6%	34,2%	33,1%	38,6%	34,3%
10	Gemiddeld aantal Wmo'ers per rit	1,32	1,50	1,38	1,43	1,41	1,48	1,43
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	4,1	5,0	4,7	5,0	5,0	4,9	4,9

Klanttevredenheid

In het vierde kwartaal van 2022 is een klanttevredenheid onderzoek uitgevoerd voor WMO vervoer en leerlingenvervoer. De reizigers hebben Jobinder een hoge waardering gegeven. Voor WMO vervoer is gemiddeld een 8,1 gegeven en voor leerlingenvervoer een 7,8. Dit stemt tot tevredenheid. Desondanks zijn er verbeterpunten te constateren op het gebied van communicatie door de Mobiliteitscentrale met reizigers en ouders van leerlingen en op het gebied van de klachtenafhandeling. Inmiddels is het klachtenformulier gedigitaliseerd en kan elektronisch een klacht worden ingediend via de Jobinder site. Daarnaast is de Jobinder site verbeterd en is met de Mobiliteitscentrale afgesproken dat deze site pro actief zal worden ingezet voor communicatie met reizigers.

In 2022 zien we dat het aantal klachten per 1.000 ritten met 0,2 klacht ruim onder de vastgestelde doelstelling van 2,0 ligt. In onderstaande tabel is een nadere specificatie van de soort klachten en het aantal en percentage verwijtbare klachten in 2022:

Overzicht alle klachten 2022

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te laat opgehaald	24	17	71%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Houding chauffeurs	9	5	56%	Rijgedrag / navigatie / gedrag
Niet opgehaald	9	5	56%	planning / communicatie / gemeente / Kijlstra (Opstapper)
Protocollen taxivervoer	2	0	0%	Planning / chauffeurs
Houding Personeel MC	3	2	67%	houding/gedrag telefoniste/planners
Teveel wisselingen chauffeurs LLV	2	1	50%	Capaciteit aantal chauffeurs
Onrust (pesten) in bus LLV	1	1	100%	verschillende chauffeurs / personeel
Op verkeerde adres afgezet	1	1	100%	aan chauffeur
Totaal	51	32	63%	

Gedurende heel 2022 dreigde er een structureel chauffeurstekort te ontstaan bij de aangesloten vervoerders. Het Mobiliteitsbureau is in gesprek getreden met het UWV, de gemeenten, de vervoerders en Dokwurk om nieuwe chauffeurs te werven en op te leiden zodat dit tijds tekort kan worden.

Kwaliteit

Het stiptheidspercentage WMO-vervoer geeft aan of de rit binnen de afgesproken marges is uitgevoerd. Als streefwaarde voor 2022 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 2022 is de stiptheid in het WMO-vervoer net onder de doelstelling geëindigd op 94,7 %. Dit wordt vooral veroorzaakt doordat er met name in de piekuren sprake is geweest van chauffeurskrapte. De spreiding van WMO vervoer van piekuren naar daluren, bij niet noodzakelijke ritten, is hierbij een gewenste ontwikkeling om de stiptheid structureel op peil te houden.

Het 'No show percentage' voor het WMO-vervoer ontwikkelde zich in 2022 met 1,7 % ruim binnen de vastgestelde doelstelling. De pashouders die meer dan vijf loosritten in 2022 hebben veroorzaakt zijn telefonisch door de Mobiliteitscentrale benaderd en gewezen op het tijdig annuleren van geplande ritten als deze onverhoopt niet hoeven te worden uitgevoerd.

Als streefwaarde voor het No show percentage voor het Opstappervervoer is ten doel gesteld 4,0 %. De huidige prestatie over 2022 bedroeg 6,3% en wijkt hiermee nog altijd substantieel negatief af ten opzichte van de doelstelling. Wel is er enig herstel te constateren ten opzichte van 2021. Toen bedroeg het no show percentage voor het Opstappervervoer 7,4 %. Inmiddels zijn diverse maatregelen genomen om het No show percentage omlaag te brengen. Op langere termijn zal ook een Opstapper rit via een app (Glimble) gereserveerd kunnen worden waarbij de reiziger vooraf de betreffende vervoerskosten zal afrekenen. Verwacht wordt dat hierdoor het aantal No show meldingen verder zal afnemen.

Financiën

Omschrijving	Realisatie 2022			Begroot 2022			Verschil Real.-Begr. 2022		
	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh verv	€ 409.377	€ 85.969	€ 495.346	€ 402.893	€ 84.608	€ 487.501	€ 6.484	€ 1.362	€ 7.845
WMO netto lasten	€ 1.509.525	€ 156.016	€ 1.665.541	€ 1.746.932	€ 189.768	€ 1.936.700	-€ 237.407	-€ 33.753	-€ 271.160
Continuïteitsbijdrage Wmo-vervoer	-€ 32.560	€ 0	-€ 32.560	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 32.560	€ 0	-€ 32.560
Opstapper/lijntaxi netto lasten	€ 341.905	€ 33.558	€ 375.463	€ 289.477	€ 28.123	€ 317.600	€ 52.428	€ 5.435	€ 57.863
Continuïteitsbijdrage Opstappervervoer	-€ 3.919	€ 0	-€ 3.919	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 3.919	€ 0	-€ 3.919
Voor Elkaar Pas	€ 32.834	€ 2.955	€ 35.789	€ 41.284	€ 3.716	€ 45.000	-€ 8.450	-€ 761	-€ 9.211
MC routevervoer	€ 87.818	€ 18.442	€ 106.259	€ 97.603	€ 20.497	€ 118.100	-€ 9.786	-€ 2.055	-€ 11.840
Leerlingenvervoer	€ 2.496.499	€ 224.685	€ 2.721.184	€ 2.356.422	€ 212.078	€ 2.568.500	€ 140.077	€ 12.607	€ 152.684
Continuïteitsbijdrage LLV/jeugdwetverv.	-€ 107.740	€ 0	-€ 107.740	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 107.740	€ 0	-€ 107.740
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 15.199	€ 1.368	€ 16.567	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 15.199	€ 1.368	€ 16.567
Gymvervoer	€ 128.626	€ 11.576	€ 140.203	€ 159.174	€ 14.326	€ 173.500	-€ 30.548	-€ 2.749	-€ 33.297
Continuïteitsbijdrage gymvervoer	-€ 4.066	€ 0	-€ 4.066	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 4.066	€ 0	-€ 4.066
Jeugdwetvervoer	€ 20.742	€ 1.867	€ 22.609	€ 13.761	€ 1.238	€ 14.999	€ 6.981	€ 628	€ 7.610
Mobiliteitsbureau regulier	€ 259.855	€ 54.570	€ 314.424	€ 351.736	€ 73.865	€ 425.601	-€ 91.881	-€ 19.295	-€ 111.176
Totaal	€ 5.154.094	€ 591.005	€ 5.745.099	€ 5.459.282	€ 628.218	€ 6.087.500	-€ 305.188	-€ 37.213	-€ 342.401

De belangrijkste financiële prestatie-indicator betreft de absolute afwijking van de door het bestuur vastgestelde begroting 2022. Doelstelling is voor 2022 niet negatief af te wijken ten opzichte van de geactualiseerde begroting. Op basis van de voorlopige resultaten voor 2022 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting 2022 een substantieel voordeel te constateren van circa € 342.401 (-/- 5,6 %).

Hiervan wordt € 148.285 (2,4%) verklaard door een eenmalig voordeel in verband met teruggevoerde continuïteitsvergoeding over 2021 en een budgetvoordeel van € 111.176 (1,8%) op het Mobiliteitsbureau. Dit werd met name veroorzaakt doordat er door uren uitbreiding van de vaste medewerkers maar zeer beperkt gebruik is gemaakt van externe inhuur. Tenslotte zijn de kosten voor het vervoer € 82.940 (1,4%) lager dan begroot. Met name het WMO vervoer is (nog) niet weer op het niveau gekomen van voor de Corona jaren. Hierdoor hoefde de vervoerscapaciteit in 2022 niet verder opgeschaald te worden. Daarentegen was wel een verdere groei te constateren in het leerlingen- en Opstappervervoer. In onderstaande tabel zijn de totaal uitgevoerde ritten van 2018-2022 weergegeven.

Totaal aantallen uitgevoerde ritten 2018-2022 Jobbinder

Jaar	Wmo Ritten	LLV Ritten	Opstapper Ritten	Totaal aantal ritten
2022	67.869	234.343	9.405	311.617
2021	53.859	186.242	7.283	247.384
2020	50.673	171.817	6.130	228.620
2019	99.213	225.075	7.536	331.824
2018	94.137	234.036	6.909	335.082
Gem 2018-2022	73.150	210.303	7.453	290.905

Verwacht wordt dat vooral het WMO vervoer verder zal toenemen met name door de oplopende vergrijzing waardoor de vastgestelde budgetten weer volledig nodig zijn. Daarnaast zorgt de NEA index in

2023 voor een prijsverhoging van de vervoerskosten met 13,7 procent. Het is dus van groot belang voor de gemeenten en de Provincie dat het Jobinder vervoer efficiënt wordt uitgevoerd.

De kosten WMO per beladen kilometer ontwikkelden zich zoals bovenstaand is aangegeven negatief en bedroegen € 2,92 per beladen kilometer over 2022. Dit terwijl deze begroot was op € 2,42 per beladen km. De kosten per beladen km voor leerlingenvervoer blijven daarentegen wel binnen de begroting. Deze bedragen € 0,79 per beladen km terwijl er € 0,86 is begroot. Door lagere vervoersvolumes in het WMO vervoer blijven de kosten voor deze vervoersvorm binnen de begroting. Tevens zien we een toename van leerlingenvervoer onder andere door vervoer van Oekraïense leerlingen.

Efficiency en ontwikkeling

In 2022 kan geconstateerd worden dat het vervoer steeds efficiënter wordt uitgevoerd. De combinatiegraad van ritten voor het WMO-vervoer steeg in 2022 van 30,6% naar 38,6%. Gemiddeld bedroeg de combinatiegraad in 2022 34,3% en ligt daarmee boven de doelstelling van 25,0%. Het gemiddeld aantal WMO-ers per rit ontwikkelde zich eveneens positief van 1,43 naar 1,48 reiziger per rit. De doelstelling bedroeg 1,5. Tenslotte bedroeg het aantal leerlingen per route in 2022 4,9. Doelstelling is gemiddeld 5,0 leerlingen per route. Door toegenomen complexiteit, problematiek en maatwerk was combinatie in toenemende mate niet of minder mogelijk dan verwacht.

Conclusie

Als we kijken naar de realisatie en de prestatie indicatoren in 2022 ten opzichte van de doelstellingen dan kan het volgende worden geconcludeerd. De klanttevredenheid, kwaliteit en financiën zijn grotendeels op orde. Met name de door de reizigers gegeven hoge rapportcijfers voor klanttevredenheid stemmen tot tevredenheid en financieel blijven de kosten ruim binnen begroting 2022. Tenslotte kan geconstateerd worden dat in 2022 het vervoer weer een stukje efficiënter is uitgevoerd. Het verder verbeteren van de efficiency is mogelijk door ander vervoer in de regio dat nu wordt uitgevoerd door de vervoerders te combineren met het Jobinder vervoer. In december 2022 is hiervoor een pilot gestart met uitwisseling van ritten voor met name het ziekenvervoer.

Voor de toekomst is het zaak in verband met verhoogde kosten (NEA indexatie van 13,7% en de verdere vergrijzing) het Jobinder vervoer in het werkgebied blijvend efficiënt uit te voeren waarbij de opdrachtgevers aan de knoppen kunnen draaien om bij te sturen en de rechtmatigheid blijvend te borgen.

Bijlage definities prestatie-indicatoren 2022:

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	Absolute 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 Wmo ritten
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	Aantal vervoerde leerlingen gedeeld door aantal ritten leerlingenvervoer