

Aan: Bestuur
Van: Mobiliteitsbureau
Versie: 27 mei 2026
Onderwerp: **Tussentijdse rapportage t.m. het eerste kwartaal 2026**

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 kwartaal van 2026 wordt nader toegelicht hoe de realiteit zich verhoudt ten opzichte van de gestelde doelen op het gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, financiën, efficiency en ontwikkeling.

Er kan geconstateerd worden dat klanttevredenheid, de No Show in het vraagafhankelijk vervoer en de financiën op orde zijn. Aandachtspunten zijn de stiptheid, kosten per beladen km en combinatiegraad ritten WMO en zorgvervoer. Ten opzichte van de doelstellingen lopen we op deze onderdelen iets achter. Dit kan deels verklaard worden door de zeven dagen in januari en februari dat er door hevige sneeuwval niet gereden kon worden, maar er wel kosten zijn gemaakt en er veel vertragingen zijn opgetreden. Er wordt hard gewerkt om dit effect in de rest van het jaar weer te corrigeren, maar dat zal een behoorlijke inspanning vragen.

Het blijft van essentieel belang dat het huidige vervoer behouden blijft en dat nieuwe vervoersvormen worden toegevoegd. Zoals uitbreiding van het jeugdwetvervoer en toevoegen van andere door de gemeenten gefinancierde vervoersvormen zoals bijvoorbeeld het WMO dagbestedingsvervoer.

Er worden meer ZE voertuigen ingezet ter vervanging van afgeschreven voertuigen, maar dit kan niet afgedwongen worden. Inmiddels zijn de contracten voor de vervoerscapaciteit voor 2027 en later afgesloten met de nieuwe vervoerders en is duidelijk dat vanaf 1 januari 2027 volledig ZE zal worden gereden. Met de nieuwe vervoerders worden al implementatiegesprekken gevoerd, waarin vooral de overgang van personeel en het regelen van de laadcapaciteit hoog op de agenda staan.

Het bestuursbesluit:

Het bestuur neemt kennis van de actuele performance.

Nadere toelichting:

Dashboard Jobinder 2026

Nr.	Prestatie indicator (KPI)	Realisatie 2025	Geactualiseerde begroting 2026	Realisatie Q1-2026	Realisatie 2026
Klanttevredenheid					
1	Klanttevredenheid totaal Jobinder	7,9	8,0	8,0	8,0
2	Aantal klachten per 1.000 ritten	0,2	1,0	0,2	0,2
Kwaliteit					
3	Stiptheidpercentage vraagafhankelijk vervoer*	94,6%	95,0%	94,6%	94,6%
4	No show % vraagafhankelijk vervoer **	1,8%	2,0%	1,7%	1,7%
5	Stipheidspercentage routevervoer	95,0%	95,0%	94,0%	94,0%
Financiën					
6	Realisatie tov begroting	-1,5%	0,0%	-0,6%	-0,6%
7	Kosten Wmo- en zittend zorgvervoer per beladen km	€ 2,50	€ 2,54	€ 2,91	€ 2,91
8	Kosten LLV per beladen km	€ 0,95	€ 0,96	€ 1,19	€ 1,19
Efficiency en ontwikkeling					
9	Combinatiegraad ritten Wmo- en zorgvervoer	40,1%	43,0%	40,8%	40,8%
10	Bezettingsgraad vraagafhankelijk vervoer	1,47	1,48	1,45	1,45
11	Gemiddeld aantal leerlingen per rit	5,1	5,2	5,1	5,1
12	Ritfactor basisvervoer	1,66	1,68	1,59	1,59

Klanttevredenheid

Met ingang van 2026 wordt de klanttevredenheid per kwartaal gemeten. Daarvoor zijn meerdere redenen te geven. Allereerst is in het contract met de centrale per 1 januari 2025 vastgelegd dat er per kwartaal bonussen kunnen worden uitgekeerd. Ten tweede worden klanten nu bevraagd over ritten die maximaal 3 maanden in het verleden liggen en niet zoals eerder over het hele afgelopen jaar. De resultaten over het eerste kwartaal komen neer op een 7,9 in routevervoer en een 8,1 in het vraagafhankelijk vervoer. Voor heel Jobinder komt dit neer op een 8,0 gemiddeld. De respons is representatief en ligt ongeveer op het niveau van de jaarlijkse enquête uit het verleden.

Overzicht klachten t.m. 31-03-2026

Omschrijving	Aantal	Verwijtbaar	Percentage	Toelichting verwijtbaar
Te vroeg/laat opgehaald	3	1	33%	Planning / telefonie / drukte / chauffeur / storing
Houding/gedrag chauffeurs	2	1	50%	Rijgedrag / navigatie/ humeur
Clïent niet opgehaald	3	2	67%	planning / chauffeur /communicatie m. gemeente /school
Rit te lang onderweg	1	1	100%	verwijtbaar aan planning MC/vervoerders
Beleid gemeente	4	1	25%	verwijtbaar aan planning MC/vervoerders
Totaal	13	6	46%	

13 klachten over 3 maanden is erg laag. In de periode waarop de klachten betrekking hebben zijn meer dan 83.000 ritten uitgevoerd. Dit komt neer op een klachtenpercentage van 0,2 per 1000 ritten.

Kwaliteit

Het stiptheidspercentage in het vraagafhankelijk vervoer bedroeg 94,6% en in het routevervoer 94,0%. Dit ligt onder de doelstelling van 95,0%. Bij deze streefwaarden arriveert de taxi bij 95,0% van de ritten binnen een tijdvenster van vijftien minuten vóór tot vijftien minuten na de gewenste tijd. Zoals al eerder opgemerkt wordt dit voor een belangrijk deel veroorzaakt door de problemen met sneeuwval in het begin van het jaar. Er vindt geregeld overleg met de Mobiliteitscentrale plaats om hierin wel de vinger aan de pols te houden en waar mogelijk bij te sturen.

Het 'No show percentage' voor het vraagafhankelijke vervoer bedroeg 1,5%. Dit is beter dan de doelstelling van 2,0%.

Financiën

Omschrijving	Begroot Q1-2026			Realisatie Q1-2026			Verschil Real.-Begr. 2026		
	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW	Excl. BTW	BTW	Incl. BTW
MC vraagafh vervoer	€ 136.674	€ 28.701	€ 165.375	€ 141.895	€ 29.798	€ 171.693	€ 5.222	€ 1.097	€ 6.318
Wmo bruto lasten	€ 596.789	€ 53.711	€ 650.500	€ 589.065	€ 53.016	€ 642.081	€ -7.724	€ -695	€ -8.419
Reizigersbijdrage Wmo	€ -74.150	€ 0	€ -74.150	€ -50.720	€ 0	€ -50.720	€ 23.430	€ 0	€ 23.430
Subtotaal WMO netto lasten	€ 522.639	€ 53.711	€ 576.350	€ 538.346	€ 53.016	€ 591.362	€ 15.707	€ -695	€ 15.012
Programma 1 Vraagafhankelijk vervoer	€ 659.313	€ 82.412	€ 741.725	€ 680.241	€ 82.814	€ 763.055	€ 20.929	€ 401	€ 21.330
MC routevervoer	€ 35.614	€ 7.479	€ 43.092	€ 33.207	€ 6.973	€ 40.180	€ -2.407	€ -505	€ -2.912
Leerlingenvervoer	€ 817.255	€ 73.553	€ 890.808	€ 813.714	€ 73.234	€ 886.948	€ -3.541	€ -319	€ -3.859
Vervoer Oekraïense leerlingen	€ 40.796	€ 3.672	€ 44.468	€ 20.871	€ 1.878	€ 22.749	€ -19.925	€ -1.793	€ -21.718
Gymvervoer	€ 42.865	€ 3.858	€ 46.723	€ 41.809	€ 3.763	€ 45.572	€ -1.056	€ -95	€ -1.151
Jeugdwevervoer	€ 4.794	€ 431	€ 5.225	€ 2.083	€ 187	€ 2.270	€ -2.711	€ -244	€ -2.955
Programma 2 Routevervoer	€ 941.323	€ 88.993	€ 1.030.315	€ 911.683	€ 86.036	€ 997.720	€ -29.639	€ -2.956	€ -32.595
Mobiliteitsbureau regulier	€ 102.479	€ 21.521	€ 124.000	€ 101.796	€ 21.377	€ 123.173	€ -683	€ -144	€ -827
Programma 3 Overhead	€ 102.479	€ 21.521	€ 124.000	€ 101.796	€ 21.377	€ 123.173	€ -683	€ -144	€ -827
Totaal GR Mobiliteitsbureau	€ 1.703.114	€ 192.926	€ 1.896.040	€ 1.693.721	€ 190.227	€ 1.883.948	€ -9.394	€ -2.698	€ -12.092
								Proc. afwijking	-0,6%

De belangrijkste financiële prestatie-indicator betreft de absolute afwijking van de door het bestuur vastgestelde begroting 2026. Doelstelling is niet negatief af te wijken ten opzichte van de geactualiseerde begroting. Tot en met maart 2026 is ten opzichte van de geactualiseerde begroting een overschot te constateren van € 12.092 (-/- 0.6%). De overschrijding ter grootte van € 21.330 (+ 1,1%) op programma 1. (Vraagafhankelijk vervoer) wordt ruimschoots gecompenseerd. Deze hogere kosten voor dit vervoer hebben met name te maken met toegenomen WMO vervoer en afgenomen Opstapper vervoer.

De kosten van programma 2. (Routevervoer) en 3. (Kosten Mobiliteitsbureau) komen respectievelijk € 32.595 (-/- 1,7%) en € 827 (-/- 0,0%) lager uit.

De kosten van vraagafhankelijk vervoer per beladen kilometer van gemiddeld € 2,91 weken ongunstig af ten opzichte van de in de begroting gehanteerde streefwaarde van € 2,54. De kosten per beladen kilometer voor Jobbinder leerlingen vervoer bedroegen € 1,19. Dit is hoger dan de doelstelling van € 0,96 per beladen km. Met name door de eerder genoemde problemen begin

januari is de kostprijs per beladen km in het totale vervoer hoger dan begroot. In het eerste kwartaal van 2026 werd 16,3% van de routes met twee of minder leerlingen uitgevoerd.

Efficiency en ontwikkeling

Tot en met het kwartaal 1 van 2026 kan geconstateerd worden dat de efficiency binnen Jobbinder onder druk staat. Op alle fronten blijven de cijfers achter bij de gestelde doelen. Zoals al vaker opgemerkt is dit deels te wijten aan de problemen in januari en februari, maar met name de combinatiegraad vraagafhankelijk vervoer baart zorgen en is onderwerp van gesprek tussen Mobiliteitsbureau, Mobiliteitscentrale en vervoerder Dorenbos, die het zorgvervoer inbrengt.

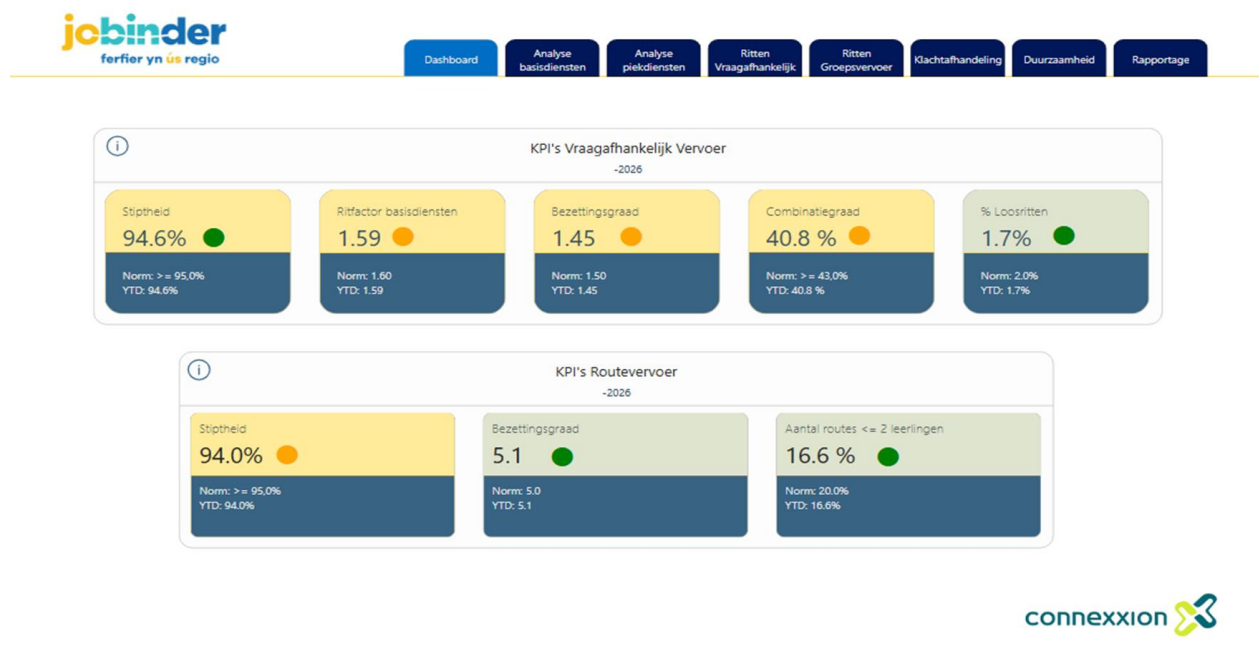
Conclusie

Er kan geconstateerd worden dat de klanttevredenheid en financiën grotendeels op orde zijn.

Uitdagingen voor het komende jaar voor het Mobiliteitsbureau zijn:

- 1) Het weer op orde krijgen van kwaliteit en efficiency.
- 2) Het in goede banen leiden van de implementatie van de nieuwe vervoerscontracten per 1 januari 2027.
- 3) Het bewaken van adequaat contractmanagement in de tweede helft van 2026. De huidige vervoerscontracten lopen op het eind, maar de prestatie en contractuele afspraken moet gehandhaafd blijven tot eind 2026.

Online dashboard Jobbinder t.m. eerste kwartaal 2026



Bijlage definities prestatie-indicatoren 2026:

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	Stiptheidspercentage 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 zorgvervoer
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