Uitgangspuntennotitie
bij begroting 2021-1 en 2022

1. Inleiding

Deze uitgangspuntennotitie heeft betrekking op de begrotingswijziging 2021-1, de begroting 2022 en het meerjarenperspectief 2023 tot en met 2025. Deze uitgangspunten vloeien voort uit eerdere besluiten, contractuele afspraken en het financieel economisch beleid van Omnibuzz. De uitgangspunten worden gehanteerd als parameters voor het opstellen van betreffende begrotingen.

De hoofduitgangspunten en -kaders waarbinnen Omnibuzz werkt, zijn vastgelegd in het bedrijfsplan (5 januari 2016), de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz en de dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) met de gemeenten. In 2019 is het bedrijfsplan geactualiseerd. Het algemeen bestuur van Omnibuzz heeft met dit geactualiseerde bedrijfsplan ingestemd op 3 juli 2019. De vertaling van deze kaders en uitgangspunten naar jaarlijkse begrotings- en verantwoordingsstukken gebeurt conform het 'Besluit begroting en verantwoording' (BBV).

Deze uitgangspuntennotitie helpt om de deelnemende gemeenten in een vroeg stadium te betrekken bij beleidsmatige ontwikkelingen en de financiële consequenties. Dit geeft gemeenten de mogelijkheid invloed hierop uit te oefenen en dit te plaatsen in de context van hun eigen financiële huishouding.

In volgend hoofdstuk benoemen wij kort de belangrijkste ontwikkelingen die relevant zijn voor de totstandkoming van de uitgangspunten. Gezien de impact van COVID-19 op het vervoer, de organisatie en voorliggende beleidskeuzes, is over dit aspect een apart hoofdstuk opgenomen. In hoofdstuk 4 komen puntsgewijs de belangrijkste strategisch/beleidsmatige uitgangspunten aan bod en tenslotte beschrijft hoofdstuk 5 de financiële uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de begrotingen.

2. Relevante ontwikkelingen

Rekening houdend met de dynamiek en voortdurende ontwikkelingen die invloed hebben op de gemeentelijke ambities met betrekking tot het doelgroepenvervoer, worden de uitgangspunten jaarlijks geactualiseerd. De belangrijke ontwikkelingen worden hier kort weergegeven:

ONTWIKKELING/GRILLIGHEID VERVOERSVOLUME

In de 30 deelnemende gemeenten nemen we - op totaal niveau - al een aantal jaar op rij een stijging van het vervoer waar. Door de uitbraak van de COVID-19 pandemie is deze ontwikkeling in 2020 abrupt afgebroken. De ontwikkeling in het vervoersvolume was al grillig in die zin dat de ontwikkeling tussen gemeenten, maar ook in de tijd in dezelfde gemeente, sterk kan schommelen. De verdere ontwikkeling in het vervoer is door de actualiteit nog minder voorspelbaar. Ook keuzes die gemeenten (gaan) maken, zijn afhankelijk van de ontwikkelingen in het vervoer. Hiervoor is een extra hoofdstuk toegevoegd.

RELATIE MET OPENBAAR VERVOER

Er zijn aanwijzingen voor een mogelijk verband tussen het Omnibuzz vervoer en het aanbod van het Openbaar Vervoer (OV). Hierover zijn de provincie Limburg en Omnibuzz voortdurend met elkaar in overleg.

MOGELIJKE INSTROOM VAN ANDER DOELGROEPENVERVOER

De wijze waarop de instroom van ander vervoer gaat plaatsvinden is in tijd, vorm en omvang onvoldoende duidelijk. Deze instroom is dan ook niet ingerekend in de begroting. Er vinden wel verschillende gesprekken plaats met gemeenten om te kijken of ander vervoer op een of andere manier kan worden ondergebracht bij Omnibuzz.

GROEIENDE ZORGBEHOEFTE BIJ KLANTEN

De toename van dementie/verward gedrag binnen de doelgroep heeft gevolgen voor het vervoer en de dienstverlening aan klanten via de telefoon. Het uitvoeren van ritten en het verwerken van rit- en informatieaanvragen kost hierdoor meer tijd.

INDEXERING VERVOER EN ONDERHANDELINGSRESULTAAT

Het onderhandelingsresultaat met betrekking tot de hoge indexering voor het jaar 2020 (NEA) compenseert de kostenstijging op vervoer nog voor een deel in de komende 2 jaar.

VERDEELSYSTEMATIEK

Omnibuzz heeft op verzoek van gemeenten een aantal scenario's uitgewerkt van verdeelsleutels voor de afrekening van verschillende kosten tussen gemeenten. In 2021 wordt hiervoor een concreet voorstel ter besluitvorming voorgelegd.

INTERNE BEHEERSMAATREGELEN

In de begroting 2019-1 zijn enkele formatieve aanpassingen doorgevoerd die structureel doorwerken.

EXTERNE BEHEERSMAATREGELEN

Alle gemeenten beschikken over een advies met betrekking tot de hoogte en de indexering van het klanttarief. Afhankelijk van de besluitvorming in de individuele gemeenten zal dit effect sorteren. Aanvullend hebben gemeenten – meestal met ondersteuning van Omnibuzz – beheersmaatregelen binnen de eigen gemeenten doorgevoerd. Gemeenten kunnen de richtlijn voor indicatiestelling gebruiken om op elk moment verdere maatregelen te nemen.

DIGITALISERING EN TOEGANKELIJKHEID

Ontwikkelingen in de wettelijke verplichting voor het aanbieden en toegankelijk maken van digitale communicatie (drempelvrij) maken investeringen noodzakelijk. Dit betreft de huidige website, interne en externe informatiesystemen en het digitale klantplatform 'Mijn Omnibuzz' dat in ontwikkeling is. De omvang van deze investeringen is niet helder, maar wel is duidelijk dat dit tot structurele kosten zal leiden. Het bestuur wordt structureel geïnformeerd over de voortgang.

EVALUATIE GR OMNIBUZZ

In 2020 heeft een extern bureau de evaluatie van de GR Omnibuzz afgerond. Het bestuur zal in de loop van 2021 de reactie van Omnibuzz op de conclusies en aanbevelingen uit dit rapport bespreken. Op basis daarvan kunnen mogelijk verdere acties worden uitgezet.

WIJZIGING GR OMNIBUZZ

In 2021 wordt een wijziging van de GR Omnibuzz voorbereid. Deze bevat onder andere een uitwerking van het uittredingsprotocol en de verdeelsystematiek en tevens zal de regeling toekomstbestendig worden gemaakt door rekening te houden met de aanstaande wetswijziging in de Wet Gemeenschappelijke Regelingen (Wgr).

EVALUATIE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMSTEN (DVO)

Via een tweetal ambtelijke themasessies wordt het productenboek, dat als bijlage onderdeel uitmaakt van de dienstverleningsovereenkomst, geëvalueerd en geactualiseerd.

TOENAME 'KRUIMELFUNCTIES'

De stapeling van 'kruimelfuncties', vooral genoodzaakt vanuit wettelijke verplichtingen, zoals de AVG, de archiefwet, digitoegankelijkheid etc. leidt tot knelpunten in een uitvoeringsorganisatie die tracht 'lean and mean' te blijven. Momenteel lopen gesprekken met Sittard-Geleen om te bekijken of Omnibuzz gebruik kan maken van de beschikbare deskundigheid van deze gemeente op een aantal van deze taken. Het is bovendien mogelijk dat door de nasleep van de pandemie vaker een beroep moeten worden gedaan op externe juridische advisering, omdat de uitzonderlijke situatie aanpassing vraagt van bestaande (contractuele) kaders en nieuwe afspraken nodig zijn.

3. Impact van COVID-19

PIJLER 1. TOELEIDING OV EN KANTELING

De gevolgen van Corona lijken de drempel voor OV-gebruik te verhogen en compliceert de toeleiding naar OV. Dit kan komen doordat een gesloten systeem zoals Omnibuzz voor kwetsbare klanten meer comfort en veiligheid biedt dan reizen met een open systeem als OV. Het is gissen hoe deze gevolgen op langere termijn doorwerken, maar het behalen van resultaat op deze ambitie lijkt een groeiende uitdaging.

PIJLER 2. EFFICIENTIE EN BUNDELING VERVOER

Het contractbeheer met vervoerders omvat het beheren van de oorspronkelijke contracten plus alle aanvullende en noodzakelijke afspraken in het kader van Corona. De effecten van de overheidsmaatregelen en het voortdurend monitoren van de continuïteitafspraken vraagt veel van de vervoerders en de organisatie Omnibuzz. Het controleren op naleving van de Corona-protocollen vraagt ook extra aandacht. Zolang als de pandemie niet bedwongen is, blijven deze extra aansturing en aandacht noodzakelijk.

Door de teruggevallen volumes en de aangepaste uitvoeringsregels van het vervoer zijn de reguliere maatstaven voor efficiënt vervoer niet van toepassing. De veiligheid van het vervoer staat voorop. Overigens zijn alle kwaliteitsafspraken in deze periode – zolang toegestaan binnen de geldende protocollen - zonder uitzondering nageleefd.

De onzekerheden van de pandemie voor de toekomst van het Omnibuzz vervoer gelden ook voor ander gemeentelijk doelgroepenvervoer. Het is op dit moment niet duidelijk op welke manier COVID-19 de wens om ander vervoer bij Omnibuzz in te laten stromen zal beïnvloeden. In tijden van verandering en onzekerheid ontstaan vaak nieuwe ideeën en kansen. Hier zullen gemeenten en Omnibuzz de komende periode extra alert op moeten zijn.

PIJLER 3. SLIMME ORGANISATIE EN ONTWIKKELFUNCTIE

Omnibuzz heeft een centrale positie ingenomen in de totstandkoming van de (veelal) landelijke richtlijnen en protocollen voor de uitvoering van het vervoer en de financiële continuïteit. Via deze weg bijgedragen aan het beperken van de gevolgen van deze crisis voor klanten, gemeenten en vervoerders.

De voortdurend veranderende richtlijnen in het vervoer vragen voor intensieve communicatie met klanten via extra (nieuws-)brieven, website en telefonisch contact. Bestuurders, contactambtenaren en financiële collega's van de aangesloten gemeenten zijn via informatiebrieven, rapportages en updates voortdurend op de hoogte gehouden van alle relevante ontwikkelingen. Ook de communicatie met het cliëntenpanel is in deze fase geïntensiveerd.

Omnibuzz voert onderzoek uit naar de overwegingen van onze klanten om te blijven reizen tijdens Corona of juist niet. Deze inzichten komen van pas in de communicatie, maar ook het beleidsadvies richting gemeenten. Gezien de maatschappelijke functie van het vervoer is bestuurlijk aangegeven om voor de toekomst rekening te houden met beleid dat erop gericht is om het vervoer te stimuleren in plaats van de focus op het terugdringen ervan. De impact van de pandemie zal de verdere invulling hiervan bepalen.

Vanuit het versterkte partnership met vervoerders kon Omnibuzz heel snel inspelen op de urgente behoefte aan 'Corona vervoer'. Het gaat dan vooral om vervoer van en naar 'besmette' huisartsenpraktijken, Corona-hotels en vaccinatielocaties. De maatschappelijke effecten hiervan reiken veel verder dan het klantenbestand van Omnibuzz.

Alle medewerkers zijn gefaciliteerd om vanuit thuis te werken. Hiervoor waren investeringen in infrastructuur en hardware noodzakelijk. Vanwege de aanwezige capaciteit en de vraag naar medewerkers bij de GGD in het kader van contactonderzoek, zijn medewerkers van Omnibuzz (ritreservering) gedetacheerd naar de GGD, waardoor loonkosten van Omnibuzz tijdelijk afnemen. De situatie vergt ook monitoring van het welzijn van de medewerkers, wat invulling krijgt in de uitvoering van medewerkers (tevredenheid-) onderzoek en de uitwerking van een breder vitaliteitsbeleid. Dit is allemaal gerealiseerd zonder noemenswaardige gevolgen in het dienstverleningsniveau voor klanten of gemeenten.

Vanwege Corona zijn contante betalingen niet meer toegestaan. De vrijgekomen capaciteit bij ritreservering, klantenservice en meldpunt klachten is aangewend om incasso machtigingen en andere klantgegevens van klanten te actualiseren. Het rekening rijden is hierdoor versneld geïmplementeerd. Hiervoor was aanpassing van het facturatieproces nodig. Ook de nieuwe afspraken met vervoerders zijn in de administratie geïmplementeerd, zoals het continueren en afbouwen van voorschotten aan vervoerders, het uitstel van de afrekening en doorvoeren van BTW-correcties. Tenslotte zijn ook de reguliere processen met gemeenten aangepast, zoals de registratie van Corona gerelateerde kosten, de afrekening en de uitwerking van een nieuw model voor de jaarrekening. De organisatie is gegroeid in flexibiliteit en kan hierdoor beter omgaan met schommelingen in het vervoersvolume. Dat komt in deze onzekere tijd van pas.

4. Beleidsmatige uitgangspunten

De ontwikkelingen worden waar mogelijk ingepast in de strategische kaders en de beleidsmatige uitgangspunten. Dit leidt tot de volgende speerpunten voor de komende periode:

- Het blijven uitvoeren van de reguliere taken conform wettelijke kaders voor verantwoording en interne organisatie, zoals de BBV, AVG, Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E), de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra), de Wet Gemeenschappelijke Regelingen (Wgr) etc.
- Hierbij komt de komende tijd extra aandacht bij voor de Wet digitale overheid (Wdo) en het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.
- Het uitvoeren van aanbestedingen conform de aanbestedingswet, de richtlijnen van het Instituut Aanbesteding Mobiliteit, de AMvB reële prijs Wmo, rekening houdend met de duurzaamheidsagenda.
- Voor de tariefstelling is een gezamenlijk advies voorbereid via een juridische werkgroep. Voor de invulling van andere beheersmaatregelen op gemeenteniveau kunnen gemeenten altijd bij Omnibuzz terecht voor data, doorrekeningen, advies en ondersteuning.
- Veranderingen van buitenaf die relevant zijn voor de kerntaken worden door Omnibuzz met de beschikbare capaciteit opgepakt en vertaald naar concrete adviezen en voorstellen voor gemeenten. Denk hierbij aan de relatie met OV (in overleg met de provincie Limburg) of verzoeken tot instroom.
- Het blijven uitvoeren van de reguliere taken conform afgesproken kaders met vervoerders (Programma van Eisen) en gemeenten, zoals DVO, productenboek, nota reserves en voorzieningen, financiële verordening etc. Deze kaders worden periodiek geëvalueerd en indien wenselijk geactualiseerd.
- De toekomstbestendigheid van de bestaande kaders kan naar aanleiding van de evaluatie van de GR Omnibuzz herijkt worden, tot die tijd houdt Omnibuzz voorlopig vast aan de belangrijkste speerpunten uit de bestaande visiestukken, de drie pijlers en de ‘Actualisering bedrijfsplan’ begin 2019. In het kort betekent dit:

1. MINDER DOELGROEPENVERVOER EN KANTELING:

- De focus zal blijven liggen op het optimaliseren van het gebruik van OV en andere voorliggende voorzieningen, onder andere door samen met de provincie Limburg toe te werken naar integrale mobiliteit via het Ontwikkelplan OV. Een betere afstemming tussen beide vervoerssystemen kan voordelen bieden voor alle partijen.

2. EFFICIËNTER DOELGROEPENVERVOER:

- In lijn met de adviezen van de werkgroepen voor andere vormen van doelgroepenvervoer vindt op dit moment geen volledige integratie van ander doelgroepenvervoer plaats. Wel zijn er (oriënterende) gesprekken met individuele (of groepen) gemeenten om de mogelijkheden tot integratie van (een deel van) hun eigen vervoer in Omnibuzz te onderzoeken. De huidige contracten in het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer bieden hiertoe in bepaalde gevallen mogelijkheden, zonder dat een aanbesteding nodig is.
- Binnen het huidig Omnibuzz vervoer Wmo CVV wordt meer efficiëntie nagestreefd door implementatie van vervoersconcepten zoals vraagspreiding, groepsritten etc. en bewustwording en signalering richting gemeenten op gebied van vervoerspecificaties.

3. INVESTEREN IN EEN SLIMME ORGANISATIE:

- Omnibuzz ontwikkelt zich in toenemende mate als kennispartner voor gemeenten. Dit past in de visie van gemeenten om kennis binnen Omnibuzz in te zetten om toekomstbestendig kwaliteits-doelgroepenvervoer te borgen. De belangrijkste resultaten die hieruit zijn voortgekomen zijn de continuïteit van het vervoer tijdens de pandemie of een faillissement, de vervoerskorting op de indexering, een toetsingskader voor de indicatiestelling en maatwerk signalering die leiden tot besparingsmogelijkheden en de aanpak van beperkte zelfregie. Inhoudelijke kennis is noodzakelijk om adequaat te kunnen reageren op de groeiende uitdagingen en onzekerheden in het vervoer.
- Deze kennis wordt steeds meer gebruikt en ingezet als invloed op landelijk beleid. Zo draagt onze kennis bij aan een toekomstbestendig vervoerssysteem.
- Om het ingroeimodel op duurzaamheid te kunnen realiseren, is het contractbeheer uitgebreid met de ontwikkeling en sturing van de (landelijke) laadinfrastructuur.
- Omnibuzz werkt de komende jaren aan verdergaande digitalisering van processen, zoals ritreservering, communicatie, facturatie en betalingen. Dit heeft gunstige effecten voor kosten en duurzaamheid. De doorontwikkeling van het klantportaal speelt hierin een sleutelrol.
- Omnibuzz beschikt sinds 2019 over een klantportaal, waarmee klanten ritten kunnen boeken. Het grote voordeel is dat hier geen medewerker van Omnibuzz meer aan te pas komt. Dit portaal wordt doorontwikkeld tot een volwaardig klantportaal, waarbinnen klanten op termijn digitale facturen en rittenoverzichten kunnen inzien, gegevens kunnen wijzigingen, contact kunnen leggen, en betalingen kunnen verrichten. Verder zijn er meerdere doorgroeimogelijkheden. Dit nieuwe portaal ‘Mijn Omnibuzz’ wordt vanaf de start opgebouwd conform de eisen voor digitoegankelijkheid.
- Bestaande processen worden – waar mogelijk - verbeterd. Momenteel is er extra aandacht voor het professionaliseren van inkoop (contracten) en aanbesteding van alle diensten en producten met derden (inkoopbeleid) en het optimaliseren van het klachtenproces.
- Om al het bovenstaande te faciliteren zijn informatie- en kennismanagement, kwaliteitsbeheer en rapportage-instrumenten voortdurend in ontwikkeling.

5. Financiële uitgangspunten

Algemene financiële uitgangspunten

1. De financiering van Omnibuzz bestaat uit een bijdrage van de deelnemende gemeenten. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de vervoerskosten en de bedrijfsvoering cf. de verdeelsleutel in de GR Omnibuzz.
2. Het weerstandvermogen om de gedefinieerde risico's in de toekomst af te dekken, ligt vast in de nota reserves, voorzieningen en risicomanagement. De minimum hoogte is vastgesteld op EUR 520.000 en het maximum op EUR 1.308.000.

Financiële uitgangspunten begroting 2021-1

Voorgesteld wordt om de begroting 2021-1 op basis van de volgende financiële uitgangspunten op te stellen:

1. In een normale situatie (zonder Corona) zouden de gerealiseerde vervoerscijfers per gemeente in de periode één jaar voorafgaand aan het jaar waarop de begroting betrekking heeft (T-1) als uitgangspunt worden genomen. Uitgangspunt is het daadwerkelijk verreden aantal zones per gemeente. Voor de begroting 2021-1 kan, vanwege de Corona-crisis en hierdoor het gedaalde vervoersvolume in 2020, niet met dit uitgangspunt gewerkt worden. Het vervoersvolume is afhankelijk van de ontwikkeling van het Corona-virus en de opgelegde maatregelen vanuit de regering. Bovenstaande ontwikkelingen zijn leidend om te komen tot een goede inschatting van het vervoersvolume 2021. Op basis van de meest recente inzichten en ontwikkelingen geldt als uitgangspunt: basis voor het vervoersvolume in de begroting 2021-1 is het gerealiseerde vervoersvolume in 2019, waar een afslag van 10% op wordt toegepast.
2. In de begroting van voorgaande jaren werd een opslagpercentage van 5% op het gerealiseerde vervoersvolume van het voorgaande jaar gehanteerd om een verdere stijging in het vervoersvolume op te vangen. De individuele gemeentes hadden de mogelijkheid om naar wens een ander % toe te passen, dan wel geen opslag toe te passen. Voor het jaar 2021 wordt voorgesteld om 0% te hanteren als opslagpercentage, tenzij de individuele gemeentes wel een opslagpercentage willen toepassen, dan kan dat op maat worden ingerekend.
3. Het vervoerstarief wordt geïndexeerd met de NEA-index voor 2021 die eind 2020 bekend is gemaakt: 1,0%. Voor het vervoerstarief wordt gerekend met het voorcalculatorisch tarief op basis van de afgegeven tarieven in de nieuwe vervoerscontracten, of de tarieven uit het addendum op de vervoerscontracten, verhoogd met de NEA-index die geldt voor 2021. Het onderhandelingsresultaat (een korting van 3% in 2020, 2% in 2021 en 1% in 2022) wordt in mindering gebracht op de vervoerskosten.
4. Wat betreft het vervoerstarief waarmee gerekend wordt in de eerste begrotingswijziging, dit wordt bepaald op basis van het na-calculatorisch tarief voor 2020 (nog te bepalen),voor het gerealiseerde deel van het vervoer 2020, verhoogd met de NEA-index die geldt voor 2021 (1,0%).
5. Voor het eigen aandeel van de klant worden de tarieven 2021 geïndexeerd met de NEA-index die geldt voor 2021 (1,0%). Het eigen aandeel van de klant wordt wel geïnd door Omnibuzz maar niet verwerkt in de begrotingen van Omnibuzz.
6. Voor de salariskosten wordt een nieuwe inschatting gemaakt van de diverse kostencomponenten op basis van de meest actuele informatie. In de begroting 2021 zal gebruik worden gemaakt van het meest recente formatieplan. Indexatie van de salariscomponent gebeurt op basis van de beschikbare meest actuele cao-informatie. Voor 2021 is zijn de onderhandeling nog niet gestart, voor nu zal een salarisstijging van 1% worden ingerekend. Op het moment dat de CAO onderhandelingen bekend zijn, zullen de wijzigingen vanuit de CAO meegenomen worden.

7. De beheerkosten 2021 zijn gebaseerd op een zo goed mogelijke nieuwe inschatting van de diverse kostencomponenten en wordt gewerkt met een indexpercentage gebaseerd op de schatting uit de middellange termijnplanning van het CPB zijnde 1,5%.
8. In de begroting 2021 wordt ervan uitgegaan dat de algemene reserve minimaal € 520.000 bedraagt.
9. In de beheerkosten is een post onvoorzien opgenomen conform voorschrift BBV. Deze post wordt gesteld op € 50.000.
10. Alle bedragen zijn weergegeven exclusief BTW.

Financiële uitgangspunten begroting 2022

Voorgesteld wordt om de begroting 2022 en het meerjarenperspectief 2023-2025 op basis van de volgende financiële uitgangspunten op te stellen:

1. In een normale situatie zouden de gerealiseerde vervoerscijfers per gemeente in de periode twee jaren voorafgaand aan het jaar waarop de begroting betrekking heeft (T-2) als uitgangspunt genomen worden. Uitgangspunt is het daadwerkelijk verreden aantal zones per gemeente. Voor de begroting 2022 kan dit, vanwege de Corona crisis, niet als uitgangspunt genomen worden. Ook voor 2022 wordt dus de realisatie van het vervoer in 2019 aangehouden.
2. In eerdere begrotingen werd er een opslagpercentage van 5% op het gerealiseerde vervoersvolume 1 januari tot en met 31 december 2019 gehanteerd om een verdere stijging in het vervoersvolume op te vangen. De individuele gemeentes hadden de mogelijkheid om naar wens een ander % toe te passen dan wel geen opslag toe te passen. Voor de begroting 2022 wordt voorgesteld om 0% te hanteren als opslagpercentage tenzij de individuele gemeentes wel een opslagpercentage willen toepassen.
3. Het vervoerstarief wordt geïndexeerd met dezelfde NEA-index 2021 (1,0%). Voor het vervoerstarief wordt gerekend met het voorcalculatorisch tarief op basis van de afgegeven tarieven in de nieuwe vervoerscontracten of de tarieven uit het addendum op de vervoerscontracten, verhoogd met de NEA-index die geldt voor 2021. Het onderhandelingsresultaat (een korting van 3% in 2020, 2% in 2021 en 1% in 2022) wordt in mindering gebracht op de vervoerskosten.
4. De gehanteerde vervoersprijs is de prijs zoals die voortvloeit uit de aanbesteding, het addendum op vervoerscontracten en de afspraken gemaakt in het kader van de afrekensystematiek. Het tarief voor 2022 wordt gebaseerd op het voorcalculatorisch tarief voor 2021. Dit tarief wordt verhoogd met de NEA-index van waarmee het tarief voor 2022 wordt bepaald.
5. Uitgangspunt voor de klantbijdragen in 2022 zijn de in 2021 gehanteerde tarieven verhoogd met de geschatte NEA-index. De klantbijdragen worden voor de jaren 2023-2025 eveneens geïndexeerd met deze index. Besluitvorming door de raden kan eventueel leiden tot toepassing van een andere index. De klantbijdragen worden wel geïnd door Omnibuzz maar worden niet verwerkt in de begrotingen.
6. De beheerkosten 2022 zijn gebaseerd op een zo goed mogelijke nieuwe inschatting van de diverse kostencomponenten, of inflatievolgende ontwikkeling op basis van een geschatte index. Voor 2022 en de jaarschijven van de meerjarenbegroting 2023-2025 wordt gewerkt met een indexpercentage gebaseerd op de schatting uit de middellange termijnplanning van het CPB zijnde 1,5%.
7. Voor de salariskosten wordt een nieuwe inschatting gemaakt van de diverse kostencomponenten op basis van de meest actuele informatie. Indexatie van de salariscomponent gebeurt op basis van de beschikbare meest actuele cao-informatie, of inflatievolgende ontwikkeling op basis van de geschatte index zoals weergegeven onder 6 (voor zover cao-informatie niet beschikbaar is). Voor 2022 en de hierop volgende jaren wordt gewerkt met een percentage van 2%.
8. Voor de kosten van regie wordt zo veel mogelijk een nieuwe inschatting gemaakt op basis van de meest actuele informatie. Voor 2022 en de jaren in de meerjarenbegroting worden deze kosten verhoogd met de geschatte index zoals weergegeven onder 6 en 7.
9. Alle vervoerskosten worden conform uitgangspunt uit de notitie afrekensystematiek op basis van daadwerkelijk gebruik met de deelnemende gemeenten afgerekend.

10. De afrekensystematiek voor de overige kosten van bedrijfsvoering (beheer- en loonkosten en kapitaalkosten), regie en planning gebeurt op basis van de verdeelsleutel 50% inwoneraantal (gebaseerd op CBS-gegevens per 1-1-2020) en 50% op basis van aantal pashouders (gebaseerd op gegevens administratie Omnibuzz per 1-1-2020).
11. De beheerkosten een post onvoorzien opgenomen conform voorschrift BBV. Deze post wordt gesteld op € 50.000.
12. Alle bedragen zijn weergegeven exclusief BTW.

Additionele uitgangspunten voor de meerjarenbegroting 2023-2025

13. Het vervoersvolume van de begroting 2022 geldt ook als uitgangspunt voor de jaren van de meerjarenbegroting. Er wordt uitgegaan van een nullijn, de vervoersvolumes zoals opgenomen in de begroting 2022 worden dus niet verhoogd.
14. Voor indexatie van de beheerkosten wordt gewerkt met een indexpercentage gebaseerd op de schatting uit de middellange termijnplanning van het CPB zijnde 1,5%. Voor de kosten van regie en planning wordt een inschatting gemaakt op basis van de meest actuele informatie.

Addendum/naschrift:

Tijdens het coördinatoren overleg op 26 november 2020 zijn naar aanleiding van de financiële uitgangspunten vragen gesteld. In het voorstel is aangegeven dat het vervoersvolume en de opslag vervoersvolume afwijkend zijn ten opzichte van de situatie zonder COVID-19, maar COVID-19 nauwelijks invloed heeft op de overige financiële uitgangspunten. In de vergadering is afgesproken de toelichting toe voegen aan het voorstel.

In theorie is het zo dat een deel van de beheerkosten mee zouden kunnen bewegen met het vervoersvolume. Het gaat dan vooral om de inzet van callagents (ritreservering), en als afgeleide ook de inzet van klantenservice en financiële administratie. Immers, minder vraag naar ritten leidt tot minder inkomende telefoontjes bij de ritreservering. En hierdoor ook minder vragen bij de klantenservice en minder financiële afhandeling. In de praktijk is dit echter niet het geval.

In de eerste plaats hebben alle medewerkers van Omnibuzz een vaste aanstelling. Direct afschalen is hierdoor geen optie. Wel is er beperkt sprake van een flexibele schil bij het callcenter, deze is na het inzakken van het vervoer niet of nauwelijks ingezet en hier is afscheid genomen van tijdelijke krachten indien mogelijk. Daarnaast is een aantal medewerkers van het callcenter gedetacheerd bij de GGD-ZL, ter ondersteuning van de werkzaamheden aldaar.

Een andere belangrijke parameter is de gemiddelde gesprekstijd. Als gevolg van Corona is deze aanzienlijk toegenomen. Enerzijds doordat klanten heel veel vragen bleken te hebben als gevolg van de diverse maatregelen (bijvoorbeeld gebruik mondkapjes, gebruik van hulpmiddelen zoals rollators) en de hierop volgende versoepelingen. Anderzijds zijn we verplicht om bij de ritreservering een gezondheidscheck uit te voeren. Deze zaken leiden tot een toename van de gemiddelde gesprekstijd van ca. 15%. Dit betekent dat bij de planning van de ritreservering hier rekening mee moet worden gehouden.

De klantenservice kent geen flexibele schil. Maar ook hier geldt dat er heel veel vragen en verzoeken van klanten zijn binnengekomen en afgehandeld.

In de periode dat het vervoer zeer fors was ingezakt (lockdown) zijn de medewerksters van de klantenservice ingezet voor een grootschalige belactie om emailadressen te vergaren van onze klanten in het kader van rekeningrijden.

De financiële administratie heeft als gevolg van het uitbreken van Corona veel additionele

werkzaamheden moeten verrichten. Op zeer korte termijn hebben wij het contant betaalverkeer in de voertuigen moeten afschaffen, waardoor alle klanten zijn overgegaan op rekeningrijden. Dit heeft geleid tot een forse aanpassing in de automatisering van dit proces. En met het aantrekken van het vervoer heeft dit ook geleid tot een aanzienlijke groei van het aantal facturen, en hiermee het debiteurenbeheer. Ten slotte heeft ook de afrekensystematiek als gevolg van Corona – met zowel de vervoerders als de gemeenten – veel tijd gevergd van de afdeling. Deze werkzaamheden hebben allemaal binnen de bestaande formatie plaatsgevonden.

Ook bij de staffuncties is er sprake van extra werkzaamheden en aandachtspunten als gevolg van COVID-19. Te denken valt aan de vele aanpassingen als gevolg van de landelijke maatregelen, de continuïteitsafspraken met de vervoerders en maatwerk vervoer afspraken (Corona hotels, huisartsen vervoer etc.). Ook heeft Omnibuzz zich actief bemoeid met de landelijke lobby en overleg om tot deze afspraken te komen. Medewerkers klachtenbeheer zijn ingezet bij de financiële afdeling ten behoeve van de extra werkzaamheden debiteurenbeheer.

Samenvattend kan gesteld worden dat COVID-19 niet leidt tot een directe vermindering van de beheerkosten (personele inzet) van Omnibuzz. Sterker nog, er zijn veel extra werkzaamheden op de organisatie afgekomen. Waar mogelijk zijn medewerkers flexibel ingezet.

Een aantal specifieke kosten zijn lager uitgevallen, zoals bijvoorbeeld reiskosten of opleidingskosten. Daarnaast hebben we ervoor gekozen om bepaalde activiteiten te temporiseren, bijvoorbeeld het project data-analyse en het archiveringsproject. Tevens is er minder externe inhuur ingezet en zijn enkele facilitaire uitgaven verlaagd.