

Beheersmaatregelen Omnibuzz

Raadsadviescommissie Sociaal Domein 13 mei 2019

Valkenburg aan de Geul	
Aantal inwoners	16.440
Aantal pashouders	777
Aantal reizen	72.726
Totale bijdrage 2017	€ 319.928,00
Vervoerskosten 2017	€ 239.111,00
Regie-Planning 2017	€ 32.356,00
Bedrijfsvoering 2017	€ 48.460,00

1. Indicerinq	Geconstateerde feiten	Situatie Valkenburg aan de Geul	Mogelijke oplossing/actie	Actie door	Invoeringskosten	Mogelijk vanaf	Mogelijke structurele besparing	Opmeking
	<p>Wanneer iemand, tengevolge van een beperking geen gebruik kan maken van het Openbaar Vervoer, kan hij/zij in het kader van de WMO in aanmerking komen voor een vervoersvoorziening. Uit onderzoek blijkt dat niet op een eenduidige wijze wordt omggaan met de indicering.</p>	<p>In de gemeente Valkenburg aan de Geul heeft 4,73% van alle inwoners een indicatie voor Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (cvv). Het gemiddelde voor het hele vervoersgebied van Omnibuzz bedraagt 3,42%. De gemeente Valkenburg aan de Geul heeft in totaal 215 pashouders meer dan op grond van de onderzoekscijfers mag worden verwacht. Hierbij moet worden opgemerkt dat gemeenten er ook bewust voor kunnen kiezen om de toetsingscriteria soepel/streng toe te passen.</p>	<p>De indicatiecriteria om in aanmerking te komen voor cvv kunnen worden geobjectiveerd en gestandaardiseerd. Dit betekent niet dat er geen maatwerk meer toegepast kan worden. Afwijking van de vastgestelde norm moet wel worden gemotiveerd.</p>	<p>Aan Omnibuzz kan opdracht worden verstrekt om geobjectiveerde criteria op te stellen, die door DB/AB kunnen worden vastgesteld. De gemeente Valkenburg aan de Geul bepaalt of zij volgens deze criteria wil gaan indiceren en voor welke klanten. Bijvoorbeeld alleen de nieuwe klanten vanaf 1 januari 2019 of ook een herindicatie voor alle bestaande klanten.</p>	<p>De invoeringskosten zijn afhankelijk van de keuze om wel of niet te herindiceren. De kosten van een herindicatie bedragen ongeveer 12,50 per klant.</p>	<p>Afhankelijk van de keuze om wel of niet te gaan herindiceren. Invoering per 1 januari 2019 moet mogelijk zijn.</p>	<p>€ 66.163,00</p>	<p>Bij de mogelijke besparing is uitsluitend rekening gehouden met de vervoerskosten. Overhead is niet meegenomen omdat deze op het totaal aantal ritten gelijk blijft. Besparing is de gemiddelde vervoerskosten per pashouder maal het aantal pashouders meer dan gemiddeld.</p>
2. Maximering reiszones	<p>In het verzorgingsgebied van Omnibuzz is geen eenduidigheid vwb maximum aantal reiszones op jaarbasis. In de jurisprudentie is bepaald dat de compensatieplicht van een gemeente (omgerekend naar zones) 590 bedraagt.</p>	<p>De gemeente Valkenburg aan de Geul heeft het maximum aantal zones op 750 per jaar bepaald. Uitgaande van de compensatieplicht van 590 zones reizen 18 pashouders meer dan 590 zones. Op jaarbasis betekent dit dat gemiddeld 3.620 meer zones worden gereisd dan op grond van de compensatieplicht nodig.</p>	<p>De gemeente Valkenburg aan de Geul zou het maximum aantal te reizen zones per jaar op 590 kunnen vaststellen. Als dit wordt toegepast dient dit vroegtijdig met de klanten worden gecommuniceerd, bijvoorbeeld met een voorankondiging in het 1de kwartaal. Verder moet worden opgemerkt dat ook hier maatwerk altijd mogelijk blijft. Er kunnen zich situaties voor doen waarbij meer dan 590 zones per jaar noodzakelijk zijn. Dit kan in een individueel besluit worden vastgelegd.</p>	<p>De gemeente Valkenburg aan de Geul bepaalt het maximum aantal te reizen zones op jaarbasis. Omnibuzz streeft naar harmonisatie maar uiteindelijk bepalen de individuele gemeenten de spelregels voor hun klanten.</p>	<p>De invoeringskosten beperken zich tot een extra beschikking met de voorankondiging van de voorgenomen verlaging van het maximum aantal reiszones per jaar.</p>	<p>Mogelijk vanaf 1 januari 2019</p>	<p>€ 13.684,00</p>	<p>Bij gemeenten waar het maximum aantal reiszones al bepaald is op 590 is soms toch een mogelijke besparing berekend. Deze wordt veroorzaakt doordat enkele pashouders meer mogen reizen dan het vastgestelde maximum vanwege hun specifieke situatie (maatwerk).</p>
3. Beperken reisoortjes	<p>Het vervoerssysteem Omnibuzz kent 5 opties, die bij de indicatie kunnen worden toegekend. Individueel, kamer tot kamer, bus, taxi, voorin en direct. Iedere optie betekent een opslag op de ritprijs van 25 of 10%. In de praktijk kunnen we constateren dat er grote verschillen zijn tussen gemeenten in de toewijzing van deze opties. Verder blijkt dat de opties individueel, voorin en direct elkaar voor een groot deel toelappen.</p>	<p>De gemeente Valkenburg aan de Geul betaalt per jaar in totaal € 12.367,00 aan toeslagen (dus bovenop de reguliere zone/rit prijs). In de gemeente Valkenburg aan de Geul hebben 12,89% van de pashouders een of meer opties toegekend gekregen ten opzichte van 11,22% gemiddeld in Limburg.</p>	<p>1. De indicatiecriteria om in aanmerking te komen voor één of meerdere opties kunnen worden geobjectiveerd en gestandaardiseerd. 2. De optie individueel zou zonder grote consequenties voor de klant kunnen worden omgezet in de optie Direct.</p>	<p>Ad 1. Aan Omnibuzz kan opdracht worden verstrekt om geobjectiveerde criteria op te stellen, die door DB/AB kunnen worden vastgesteld. De gemeente Valkenburg aan de Geul bepaalt of zij volgens deze criteria wil gaan indiceren en voor welke klanten. Bijvoorbeeld alleen de nieuwe klanten vanaf 1 januari 2019 of ook een herindicatie voor alle bestaande klanten. Ad 2. Door Omnibuzz kan de optie individueel worden gewijzigd in de optie Direct.</p>	<p>Ad 1. De invoeringskosten zijn afhankelijk van de keuze om wel of niet te herindiceren. De kosten van een herindicatie bedragen ongeveer € 12,50 per klant. Ad 2. Met het wijzigen van de optie individueel in Direct zijn geen kosten gemoeid.</p>	<p>Afhankelijk van de keuze om wel of niet te gaan herindiceren. Invoering per 1 januari 2019 moet mogelijk zijn.</p>	<p>€ 2.077,00</p>	<p>Het betreft hier uitsluitend het bedrag mbt het omzetten van de optie Individueel in Direct. Gevolgen van het eventueel objectiveren en standaardiseren van de indicatiecriteria voor de verschillende opties zijn niet meegenomen.</p>

4. Tariefstelling

Vanaf 11 december 2015 kent Omnibuzz 3 verschillende tarieven voor de eigen bijdrage per zone t.w. Regio Noord/Midden € 0,65, de Regio Westelijke Mijnstreek/Heuvelland € 0,77 en de Regio Parkstad en Maastricht € 0,66. Een reisgenoot zonder vervoerpas betaalt in alle regio's € 2,19 per zone en een medisch begeleider reist in alle regio's gratis mee met de pashouder. Het tarief WM/Heuvelland is het meest geobjectieerde tarief. Het is gebaseerd op het tarief OV (voormalige strippenkaart 65+). De overige tarieven zijn lager dan die van het OV.

Het tarief voor de gemeente Valkenburg aan de Geul bedraagt € 0,77. Op jaarbasis worden 77.726 zones verreden.

Een van de doelstellingen/opdrachten voor Omnibuzz is om meer klanten te bewegen/verleiden om met het OV te reizen. Dat is dus onmogelijk wanneer de tarieven van Omnibuzz (ruim) 15% lager zijn dan de tarieven van het OV. Toepassing van het geobjectieerd tarief ad € 0,77 in alle regio's maakt het systeem duidelijker en betekent voor een deel van de regio's een besparing van kosten. Bij de inrichting van de GR Omnibuzz hebben meerdere gemeenten de wens uitgesproken om de tarieven op korte termijn te harmoniseren.

Door Omnibuzz kan de aanpassing van de tarieven in het systeem worden ingevoerd. Gemeenten die een tariefswijziging willen doorvoeren dienen hun klanten een nieuw, voor bezwaar vatbaar besluit, te sturen.

De invoeringskosten zijn eenmalig en beperken zich tot een extra beschikking met de aankondiging van de voorgenomen aanpassing van het zonetarief.

Mogelijk vanaf 1 januari 2019

De mogelijke besparing is het geobjectieerde tarief ad € 0,77 per zone, minus het voor de betreffende gemeente geldende tarief, maal het aantal verreden zones in 2017. Voor gemeenten waar het tarief op dit moment al € 0,77 is, is op dit punt uiteraard geen besparing mogelijk.

€ 0,00

5. Klantprofilering

Omnibuzz probeert het doelgroepenvervoer te optimaliseren en efficiënter te maken. Het opstellen van reizigersprofielen kan hierbij ondersteunend zijn. Op basis van een klantprofiel kan een beter advies op maat worden gegeven. Met een klantprofiel kan worden bepaald of een rit eventueel met Openbaar Vervoer gemaakt kan worden of, als dat niet mogelijk is, of de klant gecombineerd kan worden met een andere reiziger. Forseti heeft een OV scan ontwikkeld, waarmee zijn alle met Omnibuzz gemaakte ritten in oktober en november 2017 geanalyseerd. Vervolgens is in kaart gebracht welk deel van deze ritten, afhankelijk van de toegepaste variabelen, zoals maximale loopafstand en aantal overstappen, met OV uitgevoerd had kunnen worden.

Voor de gemeente Valkenburg aan de Geul is in kaart gebracht het aantal ritten dat met OV gemaakt kan worden. 1. Als de maximale loopafstand van en naar de bushalte of station 200 meter is en het aantal overstappen 0. Rekening houdend met deze criteria zouden op jaarbasis maximaal 6% van de ritten met OV kunnen worden uitgevoerd. 2. Als de maximale loopafstand van en naar de bushalte of station 400 meter is en het aantal overstappen 0. Rekening houdend met deze criteria zouden op jaarbasis maximaal 22,7% van de ritten met OV kunnen worden uitgevoerd.

Voor de klanten van Omnibuzz kan een reizigersprofiel worden opgesteld op basis waarvan de regio's centrale kan bepalen of de gevraagde rit eventueel met OV kan worden gemaakt en zo niet, of de klant kan worden gecombineerd met een andere reiziger. Vervolgens kan aan de klant een (bindend) reisadvies op maat worden verstrekt.

Het Dagelijks Bestuur van Omnibuzz heeft opdracht gegeven een plan van aanpak te schrijven met scenario's, die in de vorm van pilots kunnen worden getest. Gemeenten kunnen dan op basis van de resultaten van deze pilots besluiten of gewerkt kan gaan worden met reizigersprofielen.

De invoeringskosten voor gemeenten zijn sterk afhankelijk van de wijze van aanpak. Als er voor gekozen worden om voor alle bestaande en nieuwe omnibuzz klanten een profiel aan te maken, moet een herindicatie plaats vinden à € 12,50 per klant. Wordt gekozen om alleen nieuwe klanten te "profilieren" dan kan dit in de reguliere intake worden ingepast.

Vanaf Q4 2018 de scenario's uittesten in verschillende regio's. Vanaf Q3 2019 resultaten uitwerken en voorstellen formuleren voor DB, AB en gemeenten. Start met het werken met reizigersprofielen in het hele Omnibuzz vervoersgebied vanaf 2020.

Ad
1
Ad
2

€ 3.587,00

€ 13.570,00

Bij de berekening van de mogelijke besparing is ervan uitgegaan dat maximaal 25% van de potentiële ritten per OV, ook daadwerkelijk met het OV worden uitgevoerd. Verder is uitgegaan van de vervoerskosten over 2017 excl. regie, planning en bedrijfsvoering. Berekening Ad1. is dus: vervoerskosten 2017, maal percentage C1, maal 25%.

6. Webportal

Het benodigde aantal fit voor het callcenter wordt bepaald door het aantal contactmomenten en de duur van het klantcontact.

Het aantal contactmomenten kan worden beperkt door het ontwikkelen van een klantportal. Door hier ook de functionaliteit voor online ritreservering aan toe te voegen, kan het inkomend telefoonverkeer en hiermee de inzet van de callagents, worden afgebouwd zonder dat dit gevolgen heeft voor het persoonlijke klantcontact.

Ervaringen elders in het land hebben uitgewezen dat het gebruik van een webportal het klantcontact met 10% kan reduceren. Voor Omnibuzz betekent dit een besparing van 2,5 fte, of € 123.000,- per jaar structureel.

Aanschaf en inrichting van een webportal kan, na toestemming van het DB, uitgevoerd worden Omnibuzz

De kosten kunnen worden onderverdeeld in de incidentele kosten ad € 250.000,- voor de aanschaf en inrichting van het systeem en de structurele kosten ad € 25.000,- per jaar voor het systeem-onderhoud.

Mogelijk vanaf 1 januari 2019

€ 123.000,- is 6,2% van de totale planning en regiekosten. Automatische berekening van deze kosten (Cel B7 maal 6,2%).

€ 2.006,07

7. Temporiseren
planning

Conform het in 2016 vastgestelde bedrijfsplan moet Omnibuzz zich ontwikkelen tot een vervoersbedrijf dat al het vervoer waar de gemeenten in Limburg voor verantwoordelijk zijn, organiseert, plant en uitvoert. Planning en uitvoering zijn op dit moment nog een verantwoordelijkheid van de taxibedrijven. Per 2018 is de regiecentrale overgenomen van PZM. Een volgende stap zou het overnemen van de ritplanning van de taxibedrijven. De filosofie achter deze overname is de redenering dat een regiecentrale efficiënter kan plannen omdat in de centrale alles samen komt, zeker wanneer ook de andere vervoersstromen (Leerlingenvervoer, WMO bg) hier gepland kunnen worden.

De ervaring in 2017 heeft geleerd dat de efficiëntie in het plannen door de taxibedrijven erg hoog is, zelfs de hoogste in heel Nederland. Bijkomend punt is het feit dat de instroom van het leerlingenvervoer en het vervoer WMO bg vertraging heeft opgelopen. Hieruit is dus voorlopig ook geen extra efficiëntie te genereren. Om de planning te kunnen uitvoeren, moeten, conform het bedrijfsplan, 6 planners worden aangenomen. Deze zijn vanaf 2019 in de begroting voor een bedrag van € 500.000,- opgenomen. Dit bedrag kan, op dit moment, moet worden terugverdiend middels een efficiëntere planning. Daarom wordt voorgesteld de planning voorlopig bij de taxibedrijven te laten. Macht de situatie hier toe aanleiding geven kan hierop, op een later tijdstip, nog altijd worden terug gekomen.

In de begroting 2019-1 kunnen deze kosten vervallen Geen

Mogelijk vanaf 1 januari 2019 middels begrotingswijziging 2019-1

€ 500.000,- is 25,2% van de totale planning en regiekosten. Automatische berekening van deze kosten (Cel B7 maal 25,2%).
€ 0.153,71

8. Combineren
overige vervoers-
stromen

In het bedrijfsplan is ook vastgelegd dat Omnibuzz al het doelgroepenvervoer waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn zal gaan verzorgen. Zowel het leerlingenvervoer als het WMO bg vervoer zou gefuseerd bij Omnibuzz worden ondergebracht vanaf 2019. Om dit proces te begeleiden waren 2 werkgroepen ingericht onder leiding van een extern deskundige. Dit proces heeft vanwege meerdere redenen vertraging opgelopen. Omnibuzz is er nog steeds van overtuigd dat het samenbrengen van alle deze vervoersstromen efficiency voordelen kunnen opleveren. Omdat de bestaande contracten tussen vervoersbedrijven en gemeenten evenwel niet onder dezelfde condities en op dezelfde tijdstippen zijn afgesloten, zijn de financiële consequenties niet voor alle gemeenten gelijk en vergelijkbaar.

Het streven om alle vervoersstromen waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn bij Omnibuzz bij elkaar te brengen blijft het uitgangspunt. Voorgesteld wordt evenwel om de in het eerste bedrijfsplan opgestelde fasering los te laten. In de plaats hiervan wordt in het geactualiseerde bedrijfsplan voor een meer pragmatische aanpak gekozen. Zodra de huidige contracten van gemeenten voor het leerlingenvervoer en/of WMO begeleiding aflopen, kan in overleg met Omnibuzz, gekozen worden of het betreffende vervoer voor deze regio/gemeenten door Omnibuzz overgenomen kan worden. Dit betekent dat de werkzaamheden van de werkgroepen vooralsnog worden opgeschort, de contracten met de externe begeleiders (kosten op jaarbasis € 280.000,-) zijn per 1 juli 2018 opgezegd. Het eventueel inpassen van nieuw vervoer bij Omnibuzz zal begeleid worden binnen de reguliere bezetting van Omnibuzz.

Door Omnibuzz wordt een geactualiseerd bedrijfsplan opgesteld waarin de aangepaste uitgangspunten worden uitgewerkt. Dit zal ter vaststelling worden voorgelegd aan DB en AB van de GR Omnibuzz. Omdat het oorspronkelijke uitgangspunt, het samenbrengen van al het doelgroepenvervoer waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn, bij Omnibuzz niet wijzig is het voorleggen aan de gemeenteraden niet noodzakelijk. Geen

Mogelijk vanaf 1 januari 2019 middels begrotingswijziging 2019-1. Opgemerkt moet worden dat de kosten van de externe begeleiders in de begroting 2018-1 zijn opgenomen tot en met Q1. Het schrappen van de kosten heeft dus geen directe gevolgen voor de begroting 2019 en volgende.

Een besparing kan niet worden ingeboekt omdat deze uitgaven niet in de begroting 2019 en volgende zijn opgenomen.
€ 0,00

9. Oneigenlijk gebruik dagbesteding

Het vervoer naar en van de dagbesteding is divers geregeld. Conform de wettelijke regels ontvangt de aanbieder van de dagbesteding een all-in vergoeding. Hiëris is een component voor het halen en brengen van de klant opgenomen. Deze vergoeding is echter veel minder dan de werkelijke vervoerskosten door een regulier taxibedrijf. Zorgaanbieders hebben allerlei creatieve mogelijkheden bedacht om de vervoerskosten zo laag mogelijk te houden. Dit varieert van het inzetten van vrijwilligers tot het de klant zelf laten regelen. Dit leidt soms tot ongewenste situaties. Onder andere is geconstateerd dat klanten hiervoor hun Omnibuzz pas gebruiken. Feitelijk is dit oneigenlijk gebruik. Gemeenten betalen dan immers 2 keer voor dezelfde kosten, 1x via de zorgaanbieder en ook nog eens via Omnibuzz.

Bij Omnibuzz zijn voor het totale verzorgingsgebied 340 locaties bekend waar dagbesteding wordt aangeboden. Uit een ritanalyse is gebleken dat door pashouders van de gemeente Valkenburg aan de Geul op jaarbasis 13.724 zones naar en van één van deze adressen worden verreden. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit niet hoeft te betekenen dat al deze kosten oneigenlijk zijn. Klanten kunnen ook voor een andere reden dan dagbesteding naar dit adres reizen.

De meest voor de hand liggende oplossing is het vervoer door Omnibuzz te laten regelen. Dit betekent een verantwoorde, eenduidige en veilige oplossing voor alle deelnemers aan de dagbesteding. Hieraan zitten evenwel nogal wat praktische problemen waar de financiën veruit de grootste van is. De wettelijk vergoeding bedraagt minder dan de helft van de werkelijke kosten. Dat zou dus voor gemeenten een extra kostenpost van ca € 5 à € 6 per rit betekenen. Een bijkomend probleem is dat niet alle deelnemers aan de dagbesteding een Omnibuzzpas hebben. Een volgend groot probleem is het feit dat een deel van de zorgaanbieders de klant zelf het vervoer laten regelen en hiermee het probleem naar de klant hebben verplaatst. De financiële component voor vervoer wordt dan (meestal) ingezet voor zorg. Met enkele regio's (Noord en Midden) en zorgaanbieders (Zuyderland) worden gesprekken gevoerd. In het geactualiseerde bedrijfsplan worden mogelijkheden opgenomen om dit vervoer bij Omnibuzz onder te brengen.

Met de gemeenten en zorgaanbieders die dit wensen worden gesprekken gevoerd en mogelijkheden uitgewerkt. Door Omnibuzz wordt een geactualiseerd bedrijfsplan opgesteld waarin deze mogelijkheden worden uitgewerkt. Dit zal ter vaststelling worden voorgelegd aan DB en AB van de GR Omnibuzz. Omdat het oorspronkelijke uitgangspunt, het in Omnibuzz samenbrengen van al het doelgroepenvervoer waarvoor gemeenten verantwoordelijk zijn, niet wijzigt is het voorleggen aan de gemeenteraden niet noodzakelijk.

Geen

Mogelijk vanaf 1 januari 2019

€ 50.916,00

Dit bedrag is gebaseerd op het aantal reiszones x de kosten per zone (ad 3,71) die door de pashouders, uit de gemeente Valkenburg aan de Geul zijn gemaakt, naar en van een adres waar een dagbeste-ding is gevestigd.

10. Aanvullende maatregelen en mogelijkheden

Tot slot enkele opties waarvan op dit moment wordt onderzocht of zij een bijdrage kunnen leveren aan een efficiëntere bedrijfsvoering van de organisatie Omnibuzz, het beperken van het oneigenlijk gebruik en een doelmatiger gebruik van voorliggende voorzieningen.

1. facilitering call center, beperking bezetting tijdens avond- en nachturen
2. Effecten vervallen OV lijnen, krijgt Omnibuzz een extra toeloop doordat Arriva voor haar onrendabele lijnen laat vervallen (gesprekken met provincie en Arriva)
3. Herstructurering interne bedrijfsprocessen, kunnen door het herinrichten van de bedrijfsprocessen, financiële of efficiency voordelen worden behaald

n.v.t.

n.n.b.

n.n.b.

n.n.b.

n.n.b.

n.n.b.

Mogelijke besparing gemeente Valkenburg aan de Geul

tot

€ 146.586,78
€ 156.569,73
+ pm

Let op: deze bedragen zijn voor een deel berekend op basis van aannames en gemiddelden. De uiteindelijke bedragen kunnen dus enigszins afwijken.