

Aan: College van B&W

Sittard, april 2020

Onderwerp: Bestuursinformatiebrief 2020-2

Geacht college van B&W,

In elke bestuursinformatiebrief informeren wij u over de belangrijkste actuele onderwerpen met betrekking tot het Omnibuzz vervoer. Deze tweede brief van 2020 staat volledig in het teken van het Corona virus en de gevolgen hiervan voor ons vervoer.

Het vervoer is sinds de afkondiging van de eerste maatregelen met betrekking tot het Corona Virus flink gedaald. Op 22 maart bedroeg de daling maar liefst 93%. Hiermee lijkt de bodem bereikt, want de week opvolgend is het niveau niet meer verder gedaald. Het spreekt voor zich dat een groot aantal activiteiten door de maatregelen niet doorgaat en verplaatsingen voor sociaal contact minimaal zijn. Doordat de klanten van Omnibuzz voor een groot deel in de meest kwetsbare groep vallen, is de impact op het Omnibuzz vervoer waar mogelijk nog groter dan op de rest van de maatschappij.

Voor deze zeer vervelende en vooral onwerkelijke omstandigheden beschikte niemand over een blauwdruk. Via deze brief informeren we de gemeenten over de wijze waarop Omnibuzz op basis van de landelijke adviezen in combinatie met eigen inzichten het vervoer en onze bedrijfsvoering hebben aangepast aan deze bijzondere nieuwe realiteit.

Klantcommunicatie en aangepaste spelregels vervoer

Op 19 maart zijn alle klanten van Omnibuzz geïnformeerd middels een (digitale) brief over de gevolgen van de landelijke maatregelen en de vertaling naar ons vervoer. De wijzigingen die met ingang van 17 maart van kracht zijn in ons vervoer zijn hierin toegelicht:

- Vanaf 17 maart 13.00 uur kunnen klanten niet meer contant betalen in de taxi. De chauffeurs nemen geen contant geld meer aan. Dit verzoek kwam vanuit de vervoerders. Chauffeurs waren bang besmet te raken en risico te lopen voor henzelf en hun gezin. Alle taxibedrijven zijn blij met deze maatregel. Dat betekent dat alle klanten een rekening van ons krijgen. Momenteel vinden hier de voorbereidingen voor plaats om dit te realiseren.

- Na 22.00 uur stoppen wij met ons vervoer. Gelet op het zeer geringe aantal ritten na 22.00 uur (7 ritten in heel Limburg) hebben we besloten om de dienstverlening te beperken. Het OV rijdt overigens ook via een aangepaste dienstregeling.
- Alle ritten worden individueel of met begeleider, indien van toepassing, gereden. Daar waar mogelijk wordt altijd gereden met een bus. Op deze wijze wordt het risico op besmetting van chauffeur en andere passagiers zo klein mogelijk gehouden. Deze maatregel wordt niet naar klanten gecommuniceerd, de ritten worden gewoon op deze wijze uitgevoerd.
- Vroeger boeken. Om bedrijven te helpen om hun ritten zo optimaal mogelijk te kunnen plannen, verplichten we klanten om voor 17.00 uur hun ritten besteld te hebben voor de dag erna. Dit heeft ook positieve gevolgen voor de bezetting van het callcenter van Omnibuzz. Dit geldt niet voor spoedritten, die de klant zelf niet kon voorzien (bijvoorbeeld ziekenhuis, huisarts, apotheek of een vorm van overmacht).
- De ritregistratie via het doorhalen van de pas vervalst.

De verantwoordelijkheid om de adviezen van de overheid en het RIVM op te volgen en de afweging of een rit daadwerkelijk noodzakelijk is, ligt nog steeds bij de klant. Als een klant er op uit moet (winkel/drogist/apotheek/arts e.d.) staan wij voor deze klant klaar en zullen de klant vervoeren. We vervoeren ook die klanten die niet de dag van tevoren gereserveerd hebben, maar proberen hen zoveel mogelijk te stimuleren om eerder te boeken.

In algemene zin overheerst bij de klanten het bewustzijn om verplaatsingen tot een minimum te beperken en begrip voor onze maatregelen. Ook vanuit het cliëntenpanel is de reactie dat de maatregelen onontkoombaar zijn en veiligheid voor onze klanten en chauffeurs altijd voorop moet blijven staan.

Op 30 maart zijn de afdeling Uitvoering en klantenservice van Omnibuzz geïnstrueerd naar aanleiding van een landelijk protocol voor taxi- en zorgvervoer, opgesteld door het ministerie van IenW, brancheorganisatie KNV, het RIVM en Zorgverzekeraars Nederland Dit protocol geldt vanzelfsprekend voor Omnibuzz en heeft met verdergaande consequenties voor het vervoer. Alles is erop gericht om verspreiding van het Corona-virus zoveel mogelijk te voorkomen en de chauffeurs optimaal te beschermen. De belangrijkste wijziging is dat de chauffeur geen hulp meer mag aanbieden bij bijvoorbeeld de in- en uitstap, het omdoen van de gordel en het meenemen van bagage en hulpmiddelen (m.u.v. de rolstoel, hiervoor gelden aparte veiligheidsregels).

Als de klant dit niet zelf kan, zal iemand uit de eigen omgeving deze ondersteuning moeten bieden. Indien nodig, mag gratis iemand mee om deze hulp te verlenen. Als de klant hierin niet kan voorzien, mag de rit - in het belang van de veiligheid van klanten en chauffeurs - niet worden geboekt en zullen we wellicht klanten moeten teleurstellen. Onze medewerkers brengen de klanten hiervan op de hoogte. De regels gelden voor nieuwe boekingen met onmiddellijke ingang. Omdat er ritten zijn die al eerder geboekt zijn, kunnen we niet iedereen op tijd waarschuwen. Daarom zullen de chauffeurs de klanten die nog niet op de hoogte zijn, voorlopig nog meenemen, maar over een aantal dagen gaan we handhaven.

Bedrijfsvoering Omnibuzz

Een gevolg van bovenstaande is dat alle klanten omgezet moeten worden naar rijden op rekening. Richting klanten hebben wij aangekondigd dat we contact opnemen om gegevens in onze klantadministratie te controleren, e-mailadressen te registreren en het aantal automatische incasso's te vergroten. Hierdoor kunnen wij zoveel mogelijk via e-mail corresponderen en de geldhandelingen in de voertuigen beperken. In de komende weken zal dit redelijk wat werk met zich meebrengen. Zo wordt de ruimte benut die ontstaat doordat reguliere taken grotendeels vervallen:

- aanvragen en mutaties vanuit gemeenten nemen af i.v.m. grotendeels stopzetten huisbezoeken.
- Telefonische vragen nemen behoorlijk af, uiteraard bij ritreservering maar ook bij de klantenservice.
- Doordat nauwelijks wordt gereisd, wordt geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd en worden nauwelijks klachten ingediend.

Dit werk doen wij grotendeels vanuit thuis. Sinds vrijdag 13 maart werken alle medewerkers van Omnibuzz zoveel als mogelijk vanuit thuis. Voor de ondersteunde afdelingen zoals staf en finance waren de faciliteiten voor thuiswerk al vrijwel gereed en dienden alleen extra licenties aangeschaft te worden. Voor de klantenservice en uitvoering is thuiswerken minder gangbaar in de reguliere werkprocessen, maar is dit op korte termijn georganiseerd. Zo werken een aantal medewerkers van het callcenter thuis en ondersteunen de afdeling finance door klanten om te zetten van contant naar rijden op rekening. Voor klantenservice zijn per dag maximaal 2 personen op kantoor werkzaam, de rest werkt vanuit thuis. Het callcenter is open, maar hier werken hooguit 4 callagents tegelijk – afhankelijk van de verwachte hoeveelheid inkomende calls - en hun bureaus zijn maximaal uit elkaar gezet. Bij het uitblijven van calls wordt ook hier ondersteuning gegevens aan de afdeling finance door klanten te bellen en om te zetten van contant naar op rekening rijden.

Deze situatie toont dat Omnibuzz over veel creativiteit, flexibiliteit en motivatie beschikt. Onze medewerkers zitten niet meer op kantoor maar blijven wel sterk verbonden en op een nieuwe manier doorgaan met het ondersteunen van onze gemeenten en het realiseren van onze ambities.

Relatie met de vervoerders en ontstaan nieuwe concepten

Ook met de vervoerders groeit de verbondenheid door het gezamenlijk aanpakken van deze crisis. Deze verbondenheid inspireert en leidt tot nieuwe ideeën. Door de terugval in het reguliere Omnibuzz vervoer komt taxicapaciteit beschikbaar voor andere vervoersvragen. De vervoerders geven zelf aan dat zij willen helpen om deze vervoersvragen in te vullen als dat kan. Kortom, het wagenpark is beschikbaar voor inzet bij hulpvragen voor vervoer van personen, boodschappen of medicatie. Zo zijn op verzoek van een gemeente al voertuigen aangepast om zieke/besmette inwoners (dus niet alleen klanten Omnibuzz) te vervoeren van en naar huisartsenposten waarbij de chauffeurs worden geïsoleerd van de klanten. De kosten van inzet zijn voor de gemeente.

Mede door nauw contact met landelijke organisaties als KNV Taxi werken we mee aan de totstandkoming van protocollen om chauffeurs beschermd hun werk te laten doen. Onderdeel daarvan kan het uitrusten van taxibussen met 'geïsoleerde beschermende chauffeurscabines' zijn. Dit getuigt van goed werkgeverschap (vervoerders) en opdrachtgeverschap. De kosten van deze aanpassingen bedragen circa 1500 euro per bus. De bereidheid bij de Tribus (de organisatie die de voertuig aanpassingen uitvoert) is er om dit op grotere schaal te doen. De oplevertijden zijn afhankelijk van de vraag. Omdat dit misschien wel de enige manier is om de overheidsmaatregelen in het vervoer te kunnen toepassen, willen ook de grote vervoerders in Nederland hier snel gebruik van maken. Vanuit die gedachte heeft Omnibuzz proactief geacteerd en opdracht gegeven voor de aanpassing van 20 voertuigen. De ombouw is op 27 maart gestart en zal een week in beslag nemen.

Indien gemeenten op andere wijze gebruik willen maken van de inzet van onze vervoerders, kunnen ze dit laten weten. Samen met de gemeente en de vervoerder komen we dan tot een oplossing.

Inmiddels hebben wij ook een overeenkomst gesloten De Zorggroep NML die voor de Veiligheidsregio een Coronacentrum met 24 bedden hebben ingericht in de Oranjerie in Roermond. Zij hebben een beroep gedaan op Omnibuzz voor het veilig vervoeren van patiënten die zelf niet in hun vervoer kunnen voorzien en waar geen ambulance voor wordt ingezet. Op die manier wordt de overcapaciteit bij de vervoerders nuttig gebruikt en kunnen wij de ombouwkosten van de bussen gedeeltelijk doorbelasten.

Financiële gevolgen

De enorme terugval in het vervoer betekent voor de gemeenten niet dat de vervoerskosten in diezelfde proportie kelderen. In het belang van de continuïteit van de sector hebben KNV en GNMI alle opdrachtgevers van doelgroepenvervoer in Nederland opgeroepen om 80% van de normale vervoerskosten te blijven betalen. Als een van de weinige werkgevers werkt Omnibuzz met wekelijkse voorschotten. Die zijn gebaseerd op 75% van het volume van 2019; prijspeil 2020. Na afloop van de maand volgt doorgaans de eindafrekening. De maanden januari en februari hebben uitgewezen dat de feitelijk bevoorschotting tussen de 75% en 80% van de eindafrekening bedroeg. Vanuit dit oogpunt voldoen wij al aan het verzoek van KNV/GNMI en zonder dit proces aan te passen. Wij laten de eindafrekening voorlopig achterwege. Die volgt als de crisis voorbij is. Dan zullen ook de andere overheidsvergoedingen in de berekening moeten worden meegenomen. We weten nu nog niet hoe deze vergoedingen gaan uitpakken, dus de uiteindelijke financiële uitkomst is in dit stadium nog ongewis.

De inschatting op dit moment is dat de kosten voor het vervoer, ook bij een grootschalige inzet voor de nieuwe initiatieven om de Corona crisis te bestrijden, in ieder geval maximaal 80% van de begroting zullen bedragen.

Mr. G.M.F. Vreuls
Directeur

M. Smitsmans - Burhenne
Voorzitter