

Aan de colleges en raden van de gemeenten Apeldoorn,
Brummen, Deventer, Epe, Hattem, Heerde, Lochem,
Voorst en Zutphen

Uw kenmerk
Ons kenmerk
Behandeld door Guido Eggermont
Doorkiesnummer
Datum 5 december 2019
Kopie aan RaoB/Comm

Betreft Plan van aanpak kostenreductie PlusOV

Geacht college, geachte raad,

In juli 2019 heeft u de gewijzigde begroting PlusOV 2019 en de meerjarenbegroting 2020-2023 ontvangen. In de begeleidende brief heb ik aangekondigd dat er door mij een plan van aanpak wordt opgesteld gericht op kostenreductie voor zowel beheer- en regiekosten als het terugdringen van de vervoerskosten. Kostenreductie met de nadruk op het doorvoeren van efficiëntie in zowel de organisatie als het vervoer was tevens één van de belangrijkste uitgangspunten bij de start van PlusOV. In deze brief informeer ik u over de actuele stand van zaken. Het basis plan van aanpak treft u aan in de bijlage.

Afbouwen beheer- en regiekosten

De kosten voor PlusOV bestaan uit de beheer- en regiekosten en daarnaast de vervoerskosten. In het voorliggende basis plan van aanpak is de nadruk gelegd op het afbouwen van de beheer- en regiekosten. In de afgelopen maanden hebben we hiervoor al een aantal maatregelen genomen, zoals proces- en ICT-verbeteringen en het beëindigen van het contract met RVC (extern callcenter). Ook het benodigde aantal fte's in de organisatie van PlusOV is gedaald waardoor de huidige bezetting binnen de begroting 2020 past. De taakstelling (€70.000) voor het jaar 2020 is daarmee gerealiseerd.

Samen met de medewerkers van PlusOV is in de afgelopen weken gekeken welke mogelijkheden er daarnaast nog zijn om de beheer- en regiekosten de komende jaren verder terug te dringen. Dit heeft geleid tot een groot aantal maatregelen die u in het basis plan van aanpak kunt terugvinden.

Terugdringen vervoerskosten

Voor wat betreft het terugdringen van de vervoerskosten is één van de belangrijkste maatregelen het goed invullen van het contractmanagement. Dit is mogelijk gemaakt dankzij de aanbesteding van dit jaar. Doordat we nieuwe contracten zijn aangegaan, is het voor PlusOV nu mogelijk om beter en gericht te sturen op de naleving van afspraken met de vervoerders. Dat gebeurt inmiddels ook. Om de vervoerskosten nog verder terug te dringen, gaan we in gesprek met de gemeenten. We zullen gezamenlijk onderzoeken of we de bezettingsgraad van de voertuigen kunnen verhogen en het aantal afwijkende rijtijden kunnen verminderen, zonder de kwetsbaarheid van onze reizigers

en de kwaliteit van het vervoer uit het oog te verliezen. Beide maatregelen kunnen bijdragen aan het verder verlagen van de vervoerskosten.

Uitwerken maatregelen

De komende maanden wordt het basis plan van aanpak verder geconcretiseerd. We gaan de maatregelen nader uitwerken, inclusief de verwachte besparingen die de maatregelen zullen opleveren. Het bestuur van PlusOV wordt hierover elke twee maanden geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Drs. G.A.G. Eggermont
directeur PlusOV

Plan van aanpak kostenreductie 2020

Inleiding

Dit plan van aanpak kostenreductie is de eerste in een serie die de komende jaren in het najaar aan het bestuur zal worden voorgelegd. Doel van het plan is om het bestuur inzicht te geven en waar nodig keuzes te maken om de opgenomen taakstellingen in de begroting 2020-2024 te realiseren. Dit eerste plan is in zeer korte tijd tot stand gekomen en bestaat uit een veelheid aan optionele maatregelen. Alle mogelijke maatregelen zijn in het plan opgenomen en de diepgang van de uitwerking is nog beperkt. We hebben ze ook nog niet getoetst op haalbaarheid.

Soorten activiteiten

In dit plan willen we ons richten op het zo snel mogelijk en verantwoord verder afbouwen van de kosten. De zoektocht naar het verkleinen van de organisatie wordt in eerste gericht op het onderdeel Regie en in het bijzonder op de Front Office en de planning RGV (routegebonden vervoer). We maken daarbij onderscheid tussen twee typen maatregelen:

1. Maatregelen gericht op de korte termijn waarvoor geen investering nodig is, die begin 2020 geïmplementeerd zijn en ruimer binnen het kader van de begroting 2020 werken. Deze maatregelen dragen direct bij aan een positiever resultaat in 2020 en werken door in de verdere jaren (structureel).
2. Maatregelen gericht op investeringen in 2020, die vanaf 2021 moeten renderen en daarmee bijdragen aan het werken binnen het kader van de begroting 2021. In deze categorie vallen ook de ICT-investeringen.

Taakstelling 2020

Het loonkostenbudget voor Beheer en Regie bedraagt in de begroting 2020 € 1.861.692 (2019: € 2.237.831). Inmiddels zijn we in fte's al gedaald en past de huidige bezetting nagenoeg binnen de gewenste begroting 2020. Daarmee lijkt de taakstelling (jaarschijf 2020) voor de aanvang van het jaar 2020 te zijn gerealiseerd. Het behalen van de taakstelling is, vooruitlopend op de start van het jaar, mogelijk gebleken door de in 2019 aangebrachte proces- en ICT-verbeteringen, het beëindigen van het contract met RVC (die taken zijn neergelegd bij eigen FO-medewerkers), de krappe arbeidsmarkt (waardoor een aantal tijdelijke functies niet op tijd ingevuld kon worden) en door een redelijk goede start van het RGV 2019.

Investeringsbudget 2020

In de begroting is een investeringsbudget opgenomen van € 100.000. Tevens is er een risicobudget van € 45.000. Na de vaststelling van dit plan zullen we nadere keuzes gaan maken over de noodzakelijke investeringen. Daarbij zullen we de investering toetsen op het verwachte rendement en bijdrage aan de kostenreductie.

Uitgangspunten

- Voor de benodigde besparing in de begroting van 2020 zijn de volgende functies buiten beschouwing gelaten: directeur; operationeel manager; data-analist; managementassistent; supervisor (FO, VAV en RGV); medewerker administratie.
De functies zijn in de begroting 2020 geen onderwerp van bezuiniging omdat ze nu nog nodig zijn voor het verbeteren van de aansturing en beheersing van de organisatie en de vervoerders. Tegelijkertijd moet het jaar 2020 erop gericht zijn om verder te standaardiseren en processen te optimaliseren. Dat is daarmee een belangrijke voorwaarde voor invulling van de taakstellingen in toekomstige jaren.

Vanaf 2021 staan alle functies ter discussie en zullen ook deze functies beoordeeld worden op noodzakelijkheid en mogelijkheid om te verminderen.

- In 2020 kijken we nog niet naar het contract met Lochem. Vanaf 2021 staan ook de activiteiten in dit contract ter discussie. We hebben nog een ander niveau nodig van stabiliteit voordat we piofah-functies kunnen onderzoeken op mogelijke besparingen.
- Ook het ICT-budget is nog geen domein van onderzoek naar kostenverlaging. Voor de ICT geldt dat het onderdeel kan zijn van verdere investeringen om structurele kosten te besparen.
- In het plan 2020 kijken we dus vooral naar de activiteiten van de planners en de Front Office. Alle voorstellen in dit plan zijn daarop gericht.

Inhoudelijke mogelijkheden (activiteiten) categorie 1

1. Andere roosters,

Doel: Veranderen roosters, zodanig dat de bezetting op pieken voldoende is en er in daluren geen overbezetting ontstaat. Hierbij kan gedacht worden aan kortere, bijvoorbeeld 4-uurs, diensten.

Planning: start 1 november 2019, realisatie 1 mei 2020.

Beoogd resultaat: vermindering Front Office formatie (moet nog worden berekend).

2. Andere manier van werken, minder planners bij RGV

Doel: Veranderen van het takenpakket van de planners RGV, zodanig dat er minder planners nodig zijn. In verband met het wegvallen van een aantal taken, het wegvallen van de DAZ-gemeenten voor het RGV en het feit dat de aansturing van de voertuigen en chauffeurs via de vervoerders loopt, is het groepsvervoer niet meer onderverdeeld in planning en backoffice, maar valt het allemaal onder groepsvervoerplanning. Hierdoor kunnen de diensten anders worden ingedeeld waardoor er minder fte's nodig zijn.

Planning: start 1 januari 2019, realisatie 1 januari 2020.

Beoogd resultaat: vermindering formatie planners RGV (moet nog worden berekend).

3. Loosmeldingen VAV voorkomen

Doel: Zodanig dat we geen onnodig werk hebben van de loosmeldingen en ook niet onnodig de chauffeurs hierop hoeven in te plannen. Dit willen we bereiken door de loosmeldingen te analyseren en contact op te nemen met de klant om de klant van de juiste kennis te voorzien. Eventueel dienen sanctiemiddelen te worden ontwikkeld om loosmeldingen niet straffeloos te laten zijn.

Planning: start 1 januari 2020, realisatie vanaf 1 april 2020 tot 1 januari 2021.

Beoogd resultaat: vermindering Front Office formatie (moet nog worden berekend).

4. RGV-telefonie overhevelen van FO naar planners RGV

Doel: De telefonietaak voor het routegebonden vervoer verplaatsen naar de planners, zodanig dat er bij FO minder telefoon binnenkomt en minder overdracht tussen FO en planning nodig is. Door het overhevelen van de telefonie naar de planning kan het aantal fte's bij de FO omlaag. Hierdoor komen de meldingen meteen op de juiste plek terecht.

Planning: start 1 november 2019, realisatie 1 april 2020.

Beoogd resultaat: vermindering Front Office formatie (moet nog worden berekend).

Inhoudelijke mogelijkheden (activiteiten) categorie 2:

5. Internetboekingen verhogen

Doel: Internetboekingsportaal verbeteren en stimuleren dat er online wordt geboekt, zodat het aantal telefonische boekingen gaat afnemen. Deze verbetering vergt onderzoek tijd, implementatietijd en tevens “opvoedtijd”. We zullen de reizigers actief moeten gaan “verleiden” om boekingen via de website te doen. Positieve en negatieve incentives zullen nader verkend worden. Qua investering moeten we rekening houden met € 10.000 tot € 30.000 aan middelen om noodzakelijke aanpassingen aan de website en het boekingsportaal te doen.

Planning: start: 1 januari 2020, implementatie: vanaf 1 juni 2020 tot 1 januari 2021.

Beoogd resultaat: vermindering Front Office formatie (moet nog worden berekend).

6. Vervangen telefooncentrale

Doel: Vervangen telefooncentrale, zodat er meer stuurinformatie en stuurmogelijkheden zijn. De benodigde investering wordt ingeschat op ongeveer € 50.000. Nadere verkenning moet uitwijzen tegen welke kosten welke kwaliteit kan worden geleverd. De verbeterde stuurinformatie moet meer mogelijkheden geven om een optimalere planning te kunnen maken en te kunnen sturen op kwaliteit/tijd bij de telefoonservice.

Planning: start 1 januari 2020, realisatie 1 juli 2021.

Beoogd resultaat: vermindering Front Office formatie (moet nog worden berekend).

7. Koppeling tussen Mybility (RGV) en planningspakket of vervanging Mybility door het Portaal

Doel: Kwaliteit van de planning verbeteren, zodat er geen handmatige invoer (en fouten) in het planningspakket nodig zijn van mutaties die vanuit de gemeenten worden aangeleverd. We willen voorkomen dat er door PlusOV invoerfouten ontstaan (handmatig overnemen van gegevens uit Mybility in Mobiliteitsnet) bij het invoeren van de gegevens. Tevens willen we voorkomen dat er mutaties komen die niet mogelijk zijn.

Planning: Start 1 februari 2020 en realisatie 1 juni 2020.

Beoogd resultaat: vermindering formatie planners RGV (moet nog worden berekend).

8. Vervanging Cabman centrale door planautomaat voor RGV,

Doel: Vereenvoudigen van planningswerkzaamheden en overdracht tussen systemen, zodanig dat de routes in het portaal kunnen worden gepland met een directe koppeling naar de agendapakketten van de vervoerders. De verwachte investering ligt rond de € 50.000. Daarbij is het ook belangrijk dat er een directe koppeling komt bij het verwerken van de mutaties vanuit de gemeenten.

Planning: start 1 januari 2020, realisatie 1 juni 2020.

Beoogd resultaat: vermindering formatie planners RGV (moet nog worden berekend).

9. Vervanging Cabman centrale voor VAV,

Doel: Het uitvoeren van een marktverkenning zodat er een pakket kan worden geselecteerd dat de volgende wensen/verbeteringen kent:

- efficiëntere werkwijze mogelijk maken
- (door bijvoorbeeld makkelijk combinaties maken, hoge ritfactor ondersteunt)
- verbetering van communicatiesysteem met voertuigen (één BCT)
- Invoer/mutatie door FO en reizigers sneller beschikbaar maken voor planning

Planning: start 1 mei 2020, realisatie 1 augustus 2021

Beoogd resultaat: vermindering formatie planners VAV (moet nog worden berekend)

10. Route-app RGV

Doel: Klant informatie automatisch op maat verstrekken, zodat de verzorger (van de reiziger in het RGV) kan zien waar de taxi zich bevindt, wie de chauffeur is en wat de verwachte/gerealiseerde aankomsttijd van de taxi is. De omvang van deze investering is op dit moment nog niet in te schatten. Het lijkt logisch om dit traject pas te starten zodra er zicht is op de bijbehorende kosten. De mogelijke besparing zit in het aantal keren dat verzorgers bellen met vragen over de verwachte of gerealiseerde aankomsttijd en de chauffeur die rijdt.

Planning: start 1 september 2020, realisatie afhankelijk van benodigde tijd en kosten.

Beoogd resultaat: vermindering formatie planners RGV (moet nog worden berekend).

11. Openingstijden PlusOV

Doel: Verkorten openingstijden (bijvoorbeeld laatste rit tot 23.30 uur), zodat de planners tot 23.30 uur, en dus korter, worden ingeroosterd.

Planning: start 1 april 2020, realisatie 1 januari 2021.

Beoogd resultaat: vermindering formatie planners VAV (moet nog worden berekend).

Tot slot

Bovenstaande maatregelen hebben allemaal betrekking op het terugdringen van de beheer- en regiekosten. De focus op het terugdringen van deze organisatiekosten is ontstaan vanuit de gewijzigde begroting 2019 en de begroting 2020-2023. Daarnaast is ook de behoefte om ideeën te ontwikkelen voor het verder terugdringen van de vervoerskosten. Ook hier zijn we inmiddels mee gestart. Door het aangaan van nieuwe contracten is het nu mogelijk om beter en gericht te sturen op de naleving van afspraken met de vervoerders. Om de vervoerskosten nog verder terug te dringen, gaan we in gesprek met de gemeenten. We zullen gezamenlijk onderzoeken we of we de bezettingsgraad van de voertuigen kunnen verhogen en het aantal afwijkende rijtijden kunnen verminderen, zonder de kwetsbaarheid van onze reizigers en de kwaliteit van het vervoer uit het oog te verliezen. Beide maatregelen kunnen bijdragen aan het verder verlagen van de vervoerskosten.

Lochem, 8 november 2019