

## Voorstel aan algemeen bestuur Omnibuzz

Datum : 24 oktober 2018  
Agendapunt : 6b  
Onderwerp : Uitwerking interne beheersmaatregelen

### **Voorstel**

Het bestuur wordt voorgesteld om:

- kennis te nemen van de reeds genomen maatregelen met de bijbehorende financiële effecten;
- kennis te nemen van het besluit van het dagelijks bestuur om in te stemmen met de nog te nemen extra beheersmaatregelen, in de tekst genoemd extra beheersmaatregel 1, 2 en 3;
- in te stemmen met extra beheersmaatregel 1, eerder sluiten en later openen van het callcenter.

### **Samenvatting**

#### **Waarom**

Het dagelijks bestuur van Omnibuzz heeft gevraagd om na te gaan op welke wijze aanpassingen in de interne organisatie van Omnibuzz kunnen worden uitgevoerd waardoor een efficiënter gebruik van de beschikbare middelen gerealiseerd kan worden. Deze uitwerking ligt nu voor.

#### **Wat**

Per afdeling is in beeld gebracht welke mogelijkheden er zijn om de dienstverlening te optimaliseren en beoordeeld is wat het effect zal zijn van de verschillende maatregelen. Als basis voor de formatieve weergave dient het door het dagelijks bestuur van Omnibuzz vastgestelde formatieplan 2017-2020, kolom formatie 2018 – fase 2.

#### **Hoe**

De maatregelen die reeds door de organisatie zelf zijn of worden genomen worden vermeld, besluitvorming dienaangaande is niet nodig. Een aantal maatregelen zijn reeds door de organisatie doorgevoerd dan wel in gang gezet. Daarnaast zijn maatregelen vermeld die een –geringe- aanpassing van de dienstverlening met zich mee brengen.

Het dagelijks bestuur heeft in de vergadering van 26 september jl. besloten om in te stemmen met drie genoemde extra beheersmaatregelen, in de tekst genoemd extra beheersmaatregel 1, 2 en 3. De maatregel betreffende het eerder sluiten en later openen van het callcenter (extra beheersmaatregel 1) ligt ter besluitvorming voor aan het algemeen bestuur. De afspraken zullen – daar waar noodzakelijk - worden vastgelegd door middel van een aanpassing in de dienstverleningsovereenkomst per gemeente.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

**Wie**

Alle deelnemende 32 gemeenten

**Ondernemingsraad**

Deze notitie is voorgelegd aan de Tijdelijke Ondernemingsraad van Omnibuzz. Het besluit van de Tijdelijk Ondernemingsraad is bijgevoegd bij dit voorstel.

**Toelichting voorstel**

De kostenstijging, zoals weergegeven in de begroting 2018-1 en 2019 e.v., wordt veroorzaakt door een aantal factoren. Deze houden zowel verband met de eigen organisatie als met de wijze van uitvoering en met name de stijging in het volume van het vervoer.

Ten aanzien van de kostenstijgingen verband houdend met de wijze van uitvoering en stijging van het vervoersvolume is een uitgebreide notitie opgesteld met mogelijke beheersmaatregelen die besproken is met het dagelijks bestuur en algemeen bestuur. De notitie zal gedurende de maand september met iedere gemeente afzonderlijk worden doorgenomen om na te gaan aan welke voorstellen de gemeenten de voorkeur geven.

Voor wat betreft de kostenstijgingen verband houdend met de eigen organisatie is deze notitie met beheersmaatregelen opgesteld. Vooraf dient gesteld te worden dat Omnibuzz als uitvoeringsorganisatie datgene doet wat gemeenten aan Omnibuzz hebben opgedragen conform de in de gemeenschappelijke regeling en de daarop gebaseerde dienstverleningsovereenkomst vastgestelde uitgangspunten.

De voorgestelde veranderingen in de bereikbaarheid van het callcenter zullen, voor zover kan worden ingeschat, nauwelijks gevolgen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening c.q. het Omnibuzz vervoer, mogelijk leiden ze voor een aantal klanten tot een verruiming van de mogelijkheden. Daar waar dit van toepassing is, dienen de veranderingen door de gemeenten gezamenlijk te worden geaccordeerd.

Omnibuzz heeft in de afgelopen periode veel extra werkzaamheden uitgevoerd t.a.v.:

- realisatie en beheer van de VEP-pas;
- realisatie en beheer van rekening rijden;
- verstrekken van informatie t.b.v. de werkgroepen Wmo-bg, leerlingenvervoer en jeugd;
- onderzoek oneigenlijk gebruik;
- realiseren van (meer) maatwerk t.b.v. alle gemeenten;
- voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (invoering AVG, invoering IV3, doorvoeren wijzigingen BBV);
- periodieke voorlichting aan gemeenteraden;
- Intensiever contractbeheer, kwaliteitscontrole en beheer.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Deze extra werkzaamheden zijn door gemeenten gevraagd, goedgekeurd en opgenomen in de bedrijfsvoering. De invoering van de AVG is wettelijk verplicht. Deze extra werkzaamheden laten de kosten incidenteel dan wel structureel stijgen.

Ook moet vermeld worden dat gemeenten in de afgelopen periode hebben aangegeven in de toekomst meer behoefte te hebben aan:

- een intensivering van het gemeentelijk relatiemanagement;
- een verhoging van de bestuurlijke vergaderfrequentie, van 2 naar 4 vergaderingen;
- meer detailinformatie t.b.v. rapportage en signalering.

Tot slot moet gewezen worden op het feit dat een aantal nog te nemen beperkende maatregelen –extra- inzet van Omnibuzz vragen, waarmee nu in de begroting nog geen rekening is/wordt gehouden.

#### Verhouding uitvoeringskosten – overheadkosten:

De begroting van Omnibuzz is opgebouwd conform de vereisten die voortvloeien uit de Besluit Begroting en Verantwoording (BBV). Een van de vereisten uit de BBV is het inzichtelijk maken van de verhouding tussen de uitvoeringskosten ( in het geval van Omnibuzz alles kosten die zijn toe te rekenen aan het primaire proces, het vervoer van WMO-geïndiceerden) en de overheadkosten (alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van het primaire proces).

In de jaarrekening 2017 en de begroting 2018-1 alsook 2019 & meerjarenperspectief zijn deze percentages opgenomen als beleidsindicator. Concreet gaat het om de volgende percentages:

Jaarrekening 2017	13,35%
Begroting 2018-1	11,30%
Begroting 2019	10,30%
Begroting 2020	10,80%
Begroting 2021	10,40%
Begroting 2022	10,40%

Onze overhead bevindt zich in verhouding tot onze totale lasten binnen een acceptabele bandbreedte (10 tot 14%).

#### Stijging vervoer:

Aandacht wordt gevraagd voor de stijging van het volume in het vervoer. Vanaf de start van Omnibuzz stijgt het vervoersvolume maandelijks, meer dan ooit tevoren, alhoewel dit niet voor een aantal gemeente het geval is.

Een stijging van het vervoersvolume betekent ook dat er meer beheerskosten zijn, meer klachten ontstaan die be- en afgehandeld moeten worden, maar vooral dat ook meer ritboekingen gaan optreden waardoor de afdeling regie meer werkzaamheden moet verrichten.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

De stijging van de interne kosten van Omnibuzz worden voor een groot deel beïnvloed door de stijging van het vervoer. Het betreft hier geen stijging van de overhead, doch uitsluitend kosten die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van het vervoer.

De extra werkzaamheden, de extra behoeftes van gemeenten en met name de stijging van de vervoersvraag zullen meerkosten met zich meebrengen hetgeen haaks staat op de vraag om te komen tot beperkende maatregelen. De personele omvang en de verbonden kosten zijn gebaseerd op de uit te voeren werkzaamheden, het volume hiervan en het hieraan door gemeenten gekoppelde kwaliteitsniveau. Een stijging van vervoer houdt impliciet ook een stijging van de beheerskosten in.

In de periode dat Veolia verantwoordelijk was voor de uitvoering van het vervoer, werd een tarief aan Veolia betaald waaruit Veolia de vervoerskosten, de regiekosten, de klachtenafhandeling en een deel van de automatiseringskosten betaalde. Door het overnemen van deze taak zijn de verschillende kostencomponenten inzichtelijk geworden op de begroting van Omnibuzz.

Tot slot, de kwaliteit van het vervoer van de klanten evenals het serviceniveau van de regie, het klantcontactcentrum, de klachtafhandeling en de afdeling Finance voldoen volledig aan de door gemeenten gestelde eisen. Naar verwachting zullen de voorgestelde maatregelen geen effect hebben op de afgesproken KPI's.

#### Financiën:

De gevolgen van de reeds genomen maatregelen alsmede de nog goed te keuren extra beheersmaatregelen ten opzichte van de stijging in de begrotingen 2018-1 en 2019 alsmede de structurele gevolgen zijn:

	2018	2018-1	2019	Effect 2018-1 >2019	Maat- regel 2018	Maat- regel 2019	Maat- regel 2020	Maat- regel 2021
Vervoer	12.865.593	13.457.915	13.730.481	272.566				
Regie	1.468.411	1.851.935	1.909.899	57.964		55.000	118.000	183.000
Beheer	1.172.249	1.482.600	1.187.131	- 295.469	6.000	32.000	53.600	53.600
Lonen	1.578.773	2.191.657	2.186.083	-5.574	92.100	184.200	184.200	184.200
Kapitaal		8.126	8.248	122				
<b>Totaal</b>	<b>17.085.027</b>	<b>18.992.234</b>	<b>19.021.843</b>	<b>29.609</b>	<b>98.100</b>	<b>271.200</b>	<b>355.800</b>	<b>420.800</b>

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Reeds genomen maatregelen zijn:

- afschaffen inzet extern callcenter ten behoeve van overflow:  
Deze maatregel realiseert een besparing in 2018 van € 6.000, vanaf 2019 een verlaging van € 25.000;
- postverzending per mail of Mijnoverheid intensiveren:  
Deze maatregel levert een besparing, de omvang ervan is onduidelijk en afhankelijk van de digitale mogelijkheden van de klanten; op termijn kan dit oplopen tot max € 14.000 per jaar. Vanaf 2019 wordt dit ingeschat op. € 7.000.
- aanpassing formatie managementassistentes:  
Deze maatregel realiseert een structurele besparing vanaf 2018 van € 8.200;
- aanpassing formatie HR beleidsadviseur:  
Deze maatregel realiseert een verlaging van € 17.500 vanaf 2019;
- verandering ZZP constructie HR beleidsadviseur:  
Deze maatregel realiseert een verlaging van € 36.000 vanaf 2019;
- tijdelijk niet invullen vacature hoofd Advies en Projecten:  
Deze maatregel realiseert een besparing in 2018 van € 30.400;
- niet invullen van beschikbare formatieve ruimte 0,41 fte klachtenafhandeling:  
Deze maatregel realiseert een structurele besparing vanaf 2018 van € 27.000;
- niet invullen van beschikbare formatieve ruimte 1,0 fte klantcontact center:  
Deze maatregel realiseert een structurele besparing vanaf 2019 van € 50.000
- verandering inhuurconstructie teamleider klantcontactcenter:  
Deze maatregel realiseert een besparing in 2018 € 15.000, vanaf 2019 een verlaging van € 30.000.
- verandering inhuurconstructie medewerker financiële administratie:  
Deze maatregel realiseert een besparing vanaf 2019 een verlaging van € 4.000.
- medewerker huisvesting inhuur via Vixia;  
Deze maatregel realiseert een structurele besparing in 2018 van € 11.500;

Totaaleffect van de reeds genomen maatregelen in 2018: € 98.100

Totaaleffect van de reeds genomen maatregelen vanaf 2019: € 216.200

Voorgestelde extra beheersmaatregelen:

Besluitvorming bestuur:

1. aanpassing openingstijden callcenter:  
Deze maatregel levert een verwachte verlaging van € 34.000 vanaf 2019.
2. inzet boekingsapp  
Deze maatregel realiseert een verlaging van € 21.000 vanaf 2019, € 84.000 in 2020 en € 149.000 in 2021, Overigens uitgaande van een gelijkblijvend volume in binnenkomende calls!
3. handhaving uitgangspunten telefonie:  
Deze maatregel voorkomt een stijging van € 90.000 vanaf 2019.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Wordt opgepakt binnen lopende bedrijfsvoering:

- afschaffen testomgeving: vanaf 2020: € 21.600
- cti-koppeling: € p.m.
- koppeling GBA-V: € p.m.

Totaaleffect van de voorgestelde maatregelen:

vanaf 2019: € 55.000;

vanaf 2020: € 139.600;

vanaf 2021: € 204.600;

### **Financiën**

Per maatregel zijn de financiële effecten op macroniveau in beeld gebracht. Hierbij moeten 2 opmerkingen worden gemaakt:

1. de berekeningen zijn gebaseerd op een gelijkblijvend volume en gelijke dienstverlening;
2. de berekeningen zijn gebaseerd op schattingen, ervaringscijfers en verwachtingen. De uiteindelijke resultaten kunnen dus afwijken.

### **Communicatieaanpak**

Nog niet van toepassing. Komt aan de orde na het vaststellen van de dienstverleningsovereenkomsten.

Juridisch

De juridische implicaties zijn uitsluitend van toepassing op de aanpassing van de dienstverleningsovereenkomsten. Bij de eerstvolgende actualisatie van het formatieplan zullen de gevolgen worden verwerkt.

Kantttekeningen

Geen

### **Ondernemingsraad**

Dit voorstel is aan de Ondernemingsraad voorgelegd en door de directeur met de Ondernemingsraad besproken. Hun advies is bijgevoegd.

### **Bijlage:**

- uitwerking interne beheersmaatregelen;
- besluit TOR inzake interne beheersmaatregelen.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Voorstel aan algemeen bestuur Omnibuzz:

Opsteller : Guido Vreuls  
Telefoon : 06-46286156  
E-mail : g.vreuls@omnibuzz.nl  
Datum : 27 september 2018  
Afdeling : Directie

Voorzitter

Directeur  
mr. G.M.F. Vreuls

## Bijlage uitwerking interne beheersmaatregelen

### Reeds genomen maatregelen

- Het klantcontactcenter is gebonden aan prestatie indicatoren die vervat zijn in de dienstverleningsovereenkomst. Op basis hiervan dient een klant binnen een bepaalde periode te woord gestaan te worden. Dit is op piekmomenten niet altijd mogelijk. Om deze klanten toch te woord te staan wordt gebruik gemaakt van een extern call center in Maastricht dat de calls van de klanten opvangt en ze te woord staat. Echter niet meer dan dat, naam en telefoonnummer van de klant worden genoteerd en direct per mail toegestuurd aan Omnibuzz waarna het klantcontactcenter het moment kan kiezen waarop de klant wordt teruggebeld.

Intern zijn er mogelijkheden om bepaalde medewerkers van het callcenter deze zogenaamde "overflow" te laten opvangen. Zij zijn, in tegenstelling tot de externe callcenter, volledig in staat om de klant te woord te staan en alle voorkomende vragen te beantwoorden.

Om dit te realiseren zijn kleine aanpassingen nodig in de call flow die een – naar verwachting geringe – investering vergen. Vermoedelijk kan hiermee de inzet van het extern callcenter vanaf het najaar 2018 en per 2019 geheel worden teruggebracht.

De structurele besparing die hiermee gemoeid is, bedraagt:

2018: € 6.000  
2019: € 25.000

- postverzending:

De afdeling bedrijfsvoering draagt zorg voor de facturatie en incasso van alle eigen bijdragen van klanten die op rekening rijden met Omnibuzz en/of hierbij een VEP gebruiken (36%). De incassowijze van de eigen bijdrage geschiedt op rekening of door middel van een automatische incasso (vrijwillige basis voor Omnibuzz, voorwaarde voor gebruik van de VEP). Omnibuzz verstuurt momenteel per maand circa 9000 facturen, 54% hiervan gaat per post. Per post: 4.800, per mail: 4.200.

Conform eerder genomen besluiten zal gedurende 2019 en 2020 gestreefd worden naar het verhogen van het percentage klanten dat op rekening gaat reizen in Omnibuzz, hierdoor zal het aantal te verzenden facturen (zowel per post als per mail) gaan stijgen.

Om de hoeveelheid papieren facturen (nu 4.800) te verminderen wordt sterk ingezet op de digitale mogelijkheden:

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------



1. mail (nu 46%), en 2. het gebruik van "www.mijnoverheid.nl".

Alle facturen van Omnibuzz (en in de toekomst ook de overige correspondentie met klanten – voor zover mogelijk) worden voor een deel per mail verstuurd (nu 46%), het overige deel (54%) wordt via DataB per post verstuurd.

Momenteel verzorgt Omnibuzz het mailen van de facturen aan de klanten die deze mogelijkheid hebben geactiveerd. De overige klanten die deze mogelijkheid (nog) niet hebben geactiveerd, krijgen via DataB de facturen per post toegestuurd.

Omnibuzz zal gedurende 2018 en 2019 actief de klanten gaan benaderen om het gebruik maken van de digitale facturen te promoten. Voor alle klanten die deze mogelijkheid (digitale brievenbus) niet kunnen gebruiken blijft logischerwijs de mogelijkheid van een papieren factuur bestaan.

Voor Omnibuzz betekent dat in 2018 nu al een besparing van circa € 1.000. In de toekomst kan deze besparing oplopen tot circa € 14.000. Vanaf 2019 wordt € 7.000 per jaar ingeschat.

- Bij de managementassistentes is reeds een aanpassing toegepast i.v.m. het beëindigen van de werkzaamheden van de diverse werkgroepen.
- De HR beleidsadviseur is begroot op 1 fte, maar wordt feitelijk uitgevoerd door de inhuur van 0,8 fte via een ZZP-constructie. Gelet op de fase waarin Omnibuzz nu verkeert is het realistisch om te stellen dat 0,8 fte HR beleidsadviseur voldoende is voor de huidige omvang van de werkzaamheden. Dit levert een besparing op van € 17.500 van af 2019.

Daarnaast kan de functie vanaf 1 januari 2019 ingevuld worden door middel van een normale aanstelling in plaats van inhuur via een ZZP-constructie. Dit levert een besparing op van € 36.000.

- De functie van hoofd afdeling Advies & Projecten is momenteel vacant en wordt momenteel waargenomen door de directeur. Gedurende 2018 levert het niet invullen van de functie een besparing op van € 30.400.
- Bij de afdeling klachtenafhandeling is een formatieve ruimte niet ingevuld van 0,42 fte. De huidige uitvoering van de dienstverlening levert minder klachten op dan verwacht waardoor deze functie momenteel niet hoeft te worden ingevuld. Dit niet invullen levert in 2018 en volgende jaren een besparing op van € 27.000.
- De functie van teamleider klantcontact center is tot 1-7-2018 ingevuld via een inhuur bij een detachingsbedrijf. Per 1-7-2018 is de teamleider op basis van een aanstelling in dienst genomen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de verdere afbouw van de externe inhuur en een besparing gerealiseerd op de kosten van de inhuur.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

- Omnibuzz heeft in de begroting een medewerker huisvesting opgenomen. Deze medewerker is verantwoordelijk voor klein onderhoud, delen van schoonmaak, onderhoud groenvoorziening e.d. In plaats van deze medewerker zelf in dienst te nemen is er voor gekozen om via Vixia een medewerker in dienst te nemen.

Door deze medewerker kunnen de kosten van het onderhoud van de groenvoorziening grotendeels geschrapt worden. Begroot is 0,5 fte = € 20.000, de inhuur via Vixia kost € 11.500 hetgeen een besparing oplevert van € 8.500 t.o.v. de begroting.

- Intern is de verstrekking van koffie/thee/soep aangepast.
- De dienstverlening inzake het onderhoud van de groenvoorziening is aangepast vanwege de inzet van de medewerker huisvesting.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

### Voorgestelde extra beheersmaatregelen

- Afdeling regie:  
De beschikbaarheid van de afdeling regie wordt geregeld in de dienstverleningsovereenkomsten met de gemeenten en is op 365 dagen van 6 uur 's morgens tot 24.00 uur 's nachts (ma-do) dan wel 02.00 uur 's nachts (vr-zo + feestdagen). De regiemedewerkers blijven 's nachts beschikbaar totdat de laatste klant in Limburg op zijn bestemming is afgezet waardoor de aanwezigheid van de regiemedewerkers vaker tot ver na 02.00 uur 's nachts is.

Er zijn een beperkt aantal mogelijkheden die met name effect hebben op de beschikbare bezetting.

### **Extra beheersmaatregel 1: Eerder sluiten en later openen van het call center**

Mogelijkheden worden gezien door te korten op de late openingsuren, zonder beperkingen op te leggen aan het gebruik van Omnibuzz. Voor alle duidelijkheid: de openingsuren van het vervoer worden dus niet gewijzigd. Het gaat louter om de uren waarop ritten besteld kunnen worden.

Uit een nadere analyse blijkt dat op weekbasis circa 1.000 ritten worden gereden na 22:00 uur 's avonds. Slechts 60 van deze ritten (6%) worden ook daadwerkelijk op diezelfde avond na 22:00 uur pas besteld. De overige 940 ritten waren al voor 22:00 uur of veel eerder geboekt. Na 22:00 uur worden er op weekbasis op het callcenter 27 arbeidsuren gemaakt. Uitgaande van een gemiddeld uurloon van 22 euro kost deze late opening circa 600 euro per week. Zo beschouwd is dat 10 euro (!) per bestelde rit voor diezelfde avond na 22:00 uur.

Er worden natuurlijk meer calls aangenomen na 22:00 uur, maar dit zijn reserveringen van ritten voor de volgende dag of nog later. Gemiddeld praten wij over 240 calls per week. Het merendeel van deze calls (75%) gaat dus over ritreserveringen voor de volgende dag of nog later. Daarvoor hoeft het call center niet zo laat open te blijven.

Het eerder sluiten heeft natuurlijk ook een na-ijl effect. De gemiste calls zullen overdag moeten worden ingehaald. Hierdoor zal overdag extra uren moeten worden ingezet. De factor 1:4 is een afspiegeling van de productiviteit in de late avonduren versus de "normale" daguren.

Daarnaast zijn er mogelijkheden om in de vroege ochtend een uur later te openen. Nu gaat het call center van start om 06:00 uur. Er kunnen dus ritten worden geboekt vanaf 07:00 uur.

Voor de ritten tussen 06:00 uur en 07:00 uur moet de avond tevoren (of eerder) al zijn gereserveerd. Dit betekent dat voor de ritten tussen 06:00 uur en 08:00 uur de avond tevoren (of eerder) moet zijn gereserveerd. Ook hier geldt dus dat niet getornd wordt aan

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

de openingsuren van het vervoer. Het gaat louter en alleen om de uren waarop ritten kunnen worden besteld. Concreet:

	<b>Callcenter</b>		<b>Vervoer (ongewijzigd)</b>	
	huidige	voorstel	huidige	voorstel
Dagsoort	openingstijd	voorstel	openingstijd	voorstel
Maandag	06:00-24:00	07:00-22:00	06:00-24:00	06:00-24:00
Dinsdag	06:00-24:00	07:00-22:00	06:00-24:00	06:00-24:00
Woensdag	06:00-24:00	07:00-22:00	06:00-24:00	06:00-24:00
Donderdag	06:00-24:00	07:00-22:00	06:00-24:00	06:00-24:00
Vrijdag	06:00-02:00	07:00-22:00	06:00-02:00	06:00-02:00
Zaterdag	06:00-02:00	07:00-22:00	06:00-02:00	07:00-02:00
Zondag	07:00-02:00	07:00-22:00	07:00-02:00	07:00-02:00

#### Calamiteiten en bijsturing

Tijdens de uitvoering van het vervoer moet het call center wel bereikbaar blijven voor te laatmeldingen en andere calamiteiten. Dit wordt geborgd door de diensten van de regiemedewerkers onveranderd te laten, met dien verstande dat vanaf 22:00 uur moet worden ingelogd vanaf een thuiswerkplek. Dit vergt een eenmalige investering voor het inrichten van de thuiswerkplek en terugkerende kosten voor het gebruik van licenties en gebruik internet.

#### Gevolgen voor dienstverleningsovereenkomsten:

Er worden geen aanpassingen verwacht van de dienstverleningsovereenkomsten. Deze maatregelen doen weinig tot geen afbreuk aan de dienstverlening. Openingsuren van 07:00 uur tot 22:00 zijn nog steeds ruim te noemen in vergelijking met soortgelijke dienstverleners. Voor de klanten zal er sprake zijn van enige gewinning maar de basis van hun voorziening – de openingstijden van het vervoer – blijft onveranderd.

#### Beknopte weergave van de kosten en de baten:

Besparing in exploitatie (specificatie in bijlage):

- Besparing op uurlozen en ORT in de avonduren € 44.760
- Terug leveren 25% van deze uren overdag €- 9.295
- Jaarlijkse kosten thuiswerk internet en telefonie €- 1.609
- Besparing op huisvestingskosten (energie) PM

Jaarlijkse besparing € 33.856

#### Communicatie:

De meest effectieve communicatie van de gewijzigde openingsuren is het afspelen van een bandje voor het boekingsproces plaatsvindt. Daarnaast kunnen affiches worden ophangen in de voertuigen en hiervoor aandacht vragen in de nieuwsbrief.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

### **Extra beheersmaatregel 2: Inzet van een boekingsapp**

Voor het boeken van de ritten zijn momenteel vier methodes:

1. boeken via de call center medewerker (81 %);
2. boeken via de website van Omnibuzz (3 %);
3. boeken via vast werk (14 %);
4. boeken via de Taxipoint (2 %).

81% van alle ritten wordt geboekt via tussenkomst van een call center medewerker. De grootste besparing is mogelijk door het verminderen van het aantal calls dat fysiek door een medewerker moet worden aangenomen.

Een van de meest realistische mogelijkheden is het aanbieden van de mogelijkheid om ritten te bestellen via een app. Iedere rit die via een app wordt besteld, kan direct in de call center software worden verwerkt.

#### Huidige situatie:

De huidige software (OPT) die nog via PZN wordt afgenomen tot minimaal 31-12-2018, voorziet in deze mogelijkheid. Om deze app te kunnen gebruiken dient de huidige overeenkomst voor het gebruik van OPT te worden verlengd tot 31-12-2019. De prijs hiervoor is € 25.000 per maand, maar wel inclusief de app (€ 300.000 voor 2019).

Na intern beraad is besloten om geen gebruik te maken van de mogelijkheid van OPT in 2019, tenzij dat echt niet anders kan. Het huidige pakket OPT functioneert goed, is stabiel, maar is wel verouderd en wordt einde 2019 van de markt gehaald.

Om klanten nu nog te laten wennen aan een app die einde 2019 vervangen moet worden door een ander, wordt als niet wenselijk beschouwd.

#### Mogelijkheden:

Gezocht is naar een softwarepakket voor het callcenter dat ook een mogelijkheid biedt om met een app te kunnen werken dan wel geschikt is te maken voor communicatie met een app.

Bij de marktverkenning is gebleken dat een leverancier in staat is om een softwarepakket aan te bieden waardoor de huidige call centerapplicatie kan worden vervangen, maar waarbij ook een boekingsapp kan worden geleverd.

De boekingsapp kan door meerdere partijen gebruikt worden, logischerwijs de klant zelf, maar ook door kinderen/familie, begeleiders/verzorgers of door een organisatie (bv een ziekenhuis of een zorginstelling). Op basis van ervaringen van de softwareleverancier hangt het gebruik ervan sterk af met de inzet van communicatie om klanten (of hun netwerk) te wijzen op de mogelijkheden.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Een voorzichtige schatting leert dat zonder veel communicatie reeds 5% van de klanten gebruik zal willen maken van deze mogelijkheid. Met gerichte communicatie moet een verdere stijging mogelijk zijn.

De totale loonkosten voor het callcenter bedragen naar verwachting in 2018 € 1.482.000. Bij een **gelijkblijvend** aantal calls zou de besparing aanzienlijk kunnen zijn.

Structurele besparing in exploitatie bij inzet van app en bij gelijkblijvend aantal calls:

- 2019: 5% besparing inzet uren medewerkers € 70.600
- 2020: 10% besparing inzet uren medewerkers € 133.600
- 2021: 15% besparing inzet uren medewerkers € 200.000

De netto besparingen (onder aftrek communicatie- en afschrijvingskosten) zien er als volgt uit:

- 2019: € 21.000
- 2020: € 84.000
- 2021: € 149.000

De jaarlijkse kosten voor het gebruik van de app bedragen € 25.000. Deze kosten passen binnen de begroting.

#### **Investerings:**

De verwachte inzet van communicatiemiddelen is:

- analyse potentiële klanten;
- nieuwsbrief (gebeurt al);
- publicatie website (extra kosten Bartistiek);
- informatie op locatie door uitzendkrachten -> 500 uur x 25 = € 12.500

De geschatte totale investeringen bedragen ca. € 25.000.

#### **Gevolgen voor dienstverleningsovereenkomsten:**

Er worden geen aanpassingen verwacht van de dienstverleningsovereenkomsten. Deze maatregelen doen weinig tot geen afbreuk aan de dienstverlening, integendeel. Er worden mogelijkheden geboden om 24 uur per dag de rit te boeken via diverse methodes.

#### **Extra beheersmaatregel 3: Telefonie**

Bij de ontmanteling van de overeenkomst met PZN is gebleken dat PZN opbrengsten genereerd uit het nummer 0900-0699. Dit nummer wordt gebruikt door de klanten om hun ritten te bestellen bij Omnibuzz.

Vanaf de start van regiotaxi Limburg (in 2006) wordt dit telefoonnummer gebruikt, waarbij het uitgangspunt was dat bij het contact van de klant met het call center is, de klant zonder extra kosten (buiten zijn reguliere telefoonkosten) een rit moet kunnen bestellen.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Uit de gegevens van PZN is gebleken dat PZN jaarlijks een vergoeding krijgt betaald van Ziggo (als provider van het telefoonnummer) voor de hoeveelheid telefoonverkeer naar dit telefoonnummer. Navraag leert dat dit gebruikelijk is, alle grootverbruikers krijgen op de een of andere manier een deel van de opbrengsten uitbetaald door de gekozen provider.

Omnibuzz kan vanaf 2019 deze opbrengst op een nader te bepalen manier terug laten vloeien naar de klanten. Dit heeft echter tot gevolg dat de kosten voor Omnibuzz met € 90.000 stijgen.

Gelet op het feit dat gewerkt wordt op de oorspronkelijke manier en dat er voor klanten niets verandert, ze hoeven geen extra kosten te betalen voor het contact met de ritreservering, wordt voorgesteld om de huidige constructie te handhaven, waardoor er vanaf 1-1-2019 € 90.000 aan extra inkomsten wordt gegenereerd.

- handhaving van de huidige invulling € 90.000

**Ten aanzien van de verwachte effecten:**

- aanpassing openingstijden: 2019 € 33.856
- boekingsapp:
  - 2019 € 21.000
  - 2020 € 84.000
  - 2021 € 149.000
- telefonie 2019 € 90.000

**Beheerskosten**

1. Gewerkt wordt verder aan een zogenaamde CTI-koppeling. Hierdoor worden de gegevens van de klanten op het moment dat ze bellen direct getoond, nog voordat de telefoon door een medewerker is opgenomen. Alhoewel dit zeer moeilijk is te bepalen, wordt verwacht dat deze koppeling een verhoging van de snelheid en een vermindering van de foutkans bij invoeren van de gegevens met zich meebrengt.

De besparing die hiermee gemoed is: pm

2. Ook wordt momenteel aan een koppeling gewerkt tussen het systeem van Omnibuzz en de GBA-V koppeling waardoor Omnibuzz automatisch alle relevante gegevens (overlijden, adreswijziging) die in de GBA worden gemuteerd worden doorgevoerd in het systeem van Omnibuzz.

Alhoewel dit zeer moeilijk op voorhand is te bepalen, betekent dit dat Omnibuzz minder handelingen hoeft uit te voeren in het systeem, minder post verstuurt aan klanten waarvan het overlijden te laat wordt doorgegeven (komt vaak voor). De belangrijkste reden is echter geen financiële, maar een reden voor verhoging van

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

de kwaliteit van de dienstverlening: familie van overleden klanten krijgen geen post meer.

De besparing die hiermee gemoeid is: p.m.

**Ten aanzien van de verwachte effecten:**

- cti-koppeling: € p.m.
- koppeling GBA-V: € p.m.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------



## **Loonkosten**

### **Directie en staf**

#### Mogelijkheden:

1. De PSA werkzaamheden worden momenteel uitgevoerd door de inzet van 0,4 fte HR assistent en het gebruik maken van een salarissysteem Afas. Hier bestaat een formatieve ruimte van 0,4 fte die nog niet is ingevuld, doch wel naar verwachting noodzakelijk is. De beide managementassistentes verlenen ondersteuning bij de werkzaamheden.

Gesprekken worden momenteel gevoerd met het Shared Service Centrum (SSC) in Heerlen om na te gaan of en zo ja onder welke condities de uitvoering van de salariering kan worden overgebracht naar het SSC. Hierbij worden ook de mogelijkheden bekeken om taken van de HR assistent te verplaatsen naar de managers en teamleiders v.w.b. ziekte en verlofregistratie. Vermoedelijk bestaat een mogelijkheid om 0,4 fte te besparen, dit is op dit moment nog niet duidelijk.

Onderzocht wordt of het onderbrengen van de resterende taken bij de managementassistentes mogelijk is waardoor een aanvullende mogelijkheid bestaat. Deze optie maakt echter geen deel uit van dit voorstel.

#### **Ten aanzien van de verwachte effecten:**

- aanpassing formatie HR-assistent: € p.m.

### **Afdeling bedrijfsvoering**

De afdeling bedrijfsvoering (15,417 fte) bestaat naast het hoofd bedrijfsvoering (1 fte), uit twee onderafdelingen, het klantcontactcentrum (8,31 fte) en de financiële administratie (5,86 fte). Zowel het klantcontactcentrum als de financiële administratie worden geleid door een teamleider.

Het klantcontactcenter is verantwoordelijk voor alle klantcontacten (m.u.v. het boeken van de ritten). Er wordt informatie verstrekt aan (potentiele) klanten over het aanvragen dan wel muteren van een vervoerspas, de mogelijkheden van Omnibuzz voor de individuele klant alsmede de VEP. Bovendien wordt info verstrekt over rekening rijden en automatische incasso. Ook wordt informatie verstrekt aan gemeenten, instellingen en zaakwaarnemers.

Naast de informatieverstrekking wordt daadwerkelijk de administratie gevoerd. Via een web portal (OPA) melden alle gemeenten de indicaties dan wel mutaties op de indicaties of andere gegevens aan bij Omnibuzz. De afdeling zorgt voor de juiste registratie, zorgt voor

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

het verstrekken van de vervoerspas met bijbehorende informatiemap en zorgt dat de nieuwe gegevens worden verwerkt in de callcenter applicatie zodat bij het boeken van de rit de juiste informatie als basis dient.

Ook is de afdeling verantwoordelijk voor het aannemen van klachten en het uitvoeren van het dagelijks klanttevredenheidsonderzoek. Een aantal taken wordt uitgevoerd conform de afspraken in de dienstverleningsovereenkomst en zijn daarnaast volumeafhankelijk.

De beschikbaarheid van het klantcontactcenter wordt geregeld in de dienstverleningsovereenkomsten met de gemeenten en is op werkdagen van 9 uur 's morgens tot 17.00 uur 's middags.

De financiële administratie is verantwoordelijk voor het voeren van een juiste, volledige en tijdige financiële administratie alsook het opstellen en uitvoeren van de P&C cyclus van Omnibuzz. Conform de geldende wet- en regelgeving wordt onder andere zorg gedragen voor het opstellen en bewaken van de programmabegrotingen en de jaarrekening. De afdeling verstrekt desgewenst aan iedere gemeente informatie en rapporteert conform afspraken vier keer per jaar middels een Voorap. Daarnaast wordt ieder kwartaal de gerealiseerde vervoerskosten ten opzichte van de begrote vervoerskosten met de gemeenten afgerekend.

De afdeling draagt zorg voor de facturering van alle verschuldigde bijdragen richting de deelnemende gemeenten en klanten en voor de incasso hiervan. Ook regelt de afdeling de afhandeling van voorschotten en maandelijks eindafrekening met de vervoerders en de facturatie van de bonus dan wel malus inzake de uitvoering van het vervoer alsmede de incasso dan wel betaling hiervan.

Verder verricht de afdeling alle werkzaamheden op het gebied van Btw-aangifte, salarisbetalingen, beheer abonnementen, inkoop telefonie en verzekeringen en worden hier alle inkoopfacturen verwerkt en betaald, alsmede de afrekeningen met de vervoerders opgesteld.

Mogelijkheden klantcontactcenter:

Formatieve mogelijkheden en omzetten inhuur externe medewerkers:

1. Momenteel wordt, op momenten dat de belasting bij het klantcontactcenter dit toelaat, een medewerkster van deze afdeling 1-2 dagen per week ingezet bij de financiële administratie ter ondersteuning. Hierdoor wordt een efficiëntere inzet van medewerkers bereikt en wordt de interactie en wisselwerking met de financiële administratie vergroot.

2. Per 1-1-2019 is op deze afdeling de formatie niet volledig ingevuld. Indien 1,0 fte van deze formatie structureel niet wordt ingevuld, brengt dit – uitgaande van de huidige

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

bedrijfsvoering - een permanente besparing met zich mee. Vanaf 1-1-2019 bedraagt derhalve de totale besparing ten opzichte van de begroting 2019 1,0 fte (circa € 50.000)

**Ten aanzien van de verwachte effecten:**

- roulatie: € p.m.
- verminderen formatie klantcontactcenter: € 50.000

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------

Mogelijkheden financiële administratie:

Formatieve mogelijkheden en omzetten inhuur externe medewerkers:

De inhuur van een medewerker (0,8 fte) wordt via Start georganiseerd. Deze externe inhuur kan vanaf 1-1-2019 worden beëindigd en worden omgezet in een aanstelling bij Omnibuzz, waardoor een besparing kan worden gerealiseerd van € 4.000.

Verschuiving werkzaamheden:

Omnibuzz factureert maandelijks aan klanten die op rekening rijden, het grootste deel van de klanten betaalt probleemloos het verschuldigde bedrag. Bij een deel van de klanten kan de incasso niet plaatsvinden dan wel vindt geen betaling van de factuur plaats. Deze klanten worden schriftelijk benaderd waarbij hun verzocht wordt om de betaling alsnog te laten geschieden.

Het uitbellen is arbeidsintensief werk, echter met een grote kans van slagen dat de betaling alsnog plaatsvindt en mogelijke incassokosten kunnen worden vermeden. De samenwerking zal worden gezocht met de medewerkers van het callcenter die in de rustigere momenten de desbetreffende klanten kunnen bellen en hun verzoeken de betalingen alsnog uit te voeren.

Alhoewel dit zeer moeilijk op voorhand is te bepalen, betekent dit dat Omnibuzz een groot deel van de verschuldigde betalingen ontvangt zonder dat een incassoprocedure moet worden gestart of dat de klant uiteindelijk geblokkeerd wordt in zijn mogelijkheden om met Omnibuzz dan wel de VEP te reizen.

De besparing die hiermee gemoeid is: p.m.

**Ten aanzien van de verwachte effecten:**

- verandering inhuur medewerker naar vast dienstverband: € 4.000
- verschuiving werkzaamheden: € p.m.

Voorzitter	Directeur mr. G.M.F. Vreuls
------------	--------------------------------