

*Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz*

Uitgangspunten begroting 2019 en 2018-1



Datum: 5 april 2018

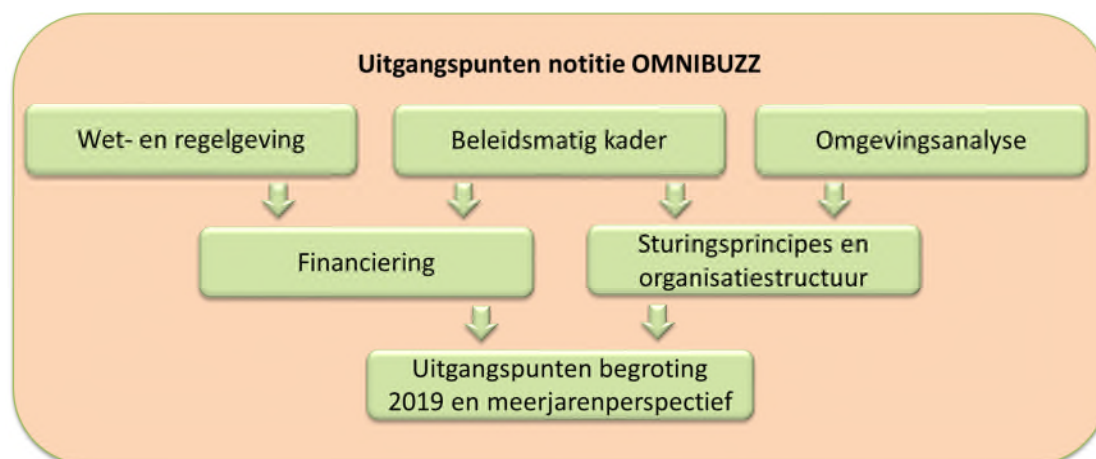
## *Inhoudsopgave*

1. Inleiding .....	2
2. Strategisch kader .....	5
Einddoel en meerjarenstrategie .....	5
Fasering .....	6
Relevante ontwikkelingen .....	9
3. Programma's en taakvelden.....	12
Toeleiding naar Openbaar vervoer.....	12
Onderwijs .....	12
Sociaal domein .....	12
Overhead (professionalisering van de organisatie) .....	12
Maatwerkvoorzieningen (realisatie ontwikkelfunctie) .....	13
4. Weerstandsvermogen en risicomanagement .....	16
5. Financiering .....	18
Financiering WMO-doelgroepenvervoer .....	18
Financiering nieuwe vervoersvormen .....	19
Vennootschapsbelasting en btw .....	20
6. Bedrijfsvoering .....	21
7. Financiële uitgangspunten .....	24
Financiële uitgangspunten begroting 2019 .....	24
Financiële uitgangspunten begroting 2018-1 .....	26

## 1. Inleiding

Bijgaand presenteren wij de uitgangspuntennotitie 2019 van Omnibuzz. Deze heeft betrekking op de begroting 2019 en meerjarenperspectief 2020 tot en met 2022. Deze uitgangspuntennotitie vloeit voort uit en is een vervolg op het "Bedrijfsplan doelgroepenvervoer Omnibuzz" dat in 2016 is opgesteld en gepresenteerd aan de deelnemende gemeenten. Dit bedrijfsplan vormde beleidsmatig het uitgangspunt voor de begrotingen 2017 en 2018 aangevuld met de financiële uitgangspunten voor deze twee begrotingen. Gezien de dynamiek die de ontwikkeling van Omnibuzz tot een mobiliteitscentrale voor al het doelgroepenvervoer in Limburg omgeeft, is er voor deze begroting voor gekozen om uitgebreid stil te staan bij de beleidsmatige ontwikkeling van Omnibuzz. Waar staan we op dit moment, welke ontwikkelingen zien we in onze omgeving en wat betekent dit voor onze oorspronkelijke doelstellingen? Het is voor Omnibuzz de eerste keer dat er gewerkt wordt met een dergelijk uitgebreide uitgangspuntennotitie. Dit past in het streven om de deelnemende gemeenten in een vroeg stadium te betrekken bij de beleidsmatige ontwikkelingen binnen de GR en de financiële consequenties die dit mogelijk heeft voor de korte en middellange termijn. Dit geeft de gemeenten meer mogelijkheid hier invloed op uit te oefenen en dit ook te plaatsen in de context van hun eigen financiële huishouding.

Ter voorbereiding van de uitgangspuntennotitie zijn een tweetal strategische sessies gehouden om enerzijds de ontwikkeling van de afgelopen jaren te evalueren en anderzijds een omgevingsanalyse te maken op basis van verwachte ontwikkelingen. Deze sessies vormen de basis voor wat in de volgende hoofdstukken beschreven wordt.



Figuur 1: Schematische weergave totstandkoming uitgangspuntennotitie

In hoofdstuk 2 schetsen wij het strategisch/beleidsmatig kader voor de begroting 2019 en de hier opvolgende jaren. In hoofdstuk 3 vertalen wij dit beleidsmatig kader naar de verschillende programma's en taakvelden die conform de voorschriften van het BBV binnen Omnibuzz van toepassing zijn. Feitelijk wordt hier beschreven wat we in de verschillende jaarschijven van de meerjarenbegroting willen gaan doen.

Basis voor hoofdstuk 4 is een beschrijving van het proces om te komen tot een nieuwe versie van de nota "Reserves, voorzieningen en risicomanagement". Onderdeel van deze nota is ook een hernieuwde inventarisatie van de belangrijkste risico's waarmee Omnibuzz zich de komende jaren geconfronteerd ziet.

Vervolgens zal stil gestaan worden bij de wijze waarop de verschillende activiteiten binnen Omnibuzz gefinancierd worden en welke verdeelsleutels hierbij gehanteerd worden (hoofdstuk 5 Financiering). Hierbij zal onderscheid gemaakt worden tussen de financiering van activiteiten die nu al door Omnibuzz uitgevoerd worden en de activiteiten die vanaf begrotingsjaar 2019 naar verwachting zullen gaan plaatsvinden.

In het hoofdstuk bedrijfsvoering (hoofdstuk 6) wordt ingegaan op de sturingsprincipes die binnen Omnibuzz gehanteerd worden. In combinatie met de strategische speerpunten voor de komende begrotingsjaren vormen deze sturingsprincipes de basis voor de organisatorische doorontwikkeling van Omnibuzz die ook in dit hoofdstuk wordt beschreven.

Hoofdstuk 7 beschrijft de financiële uitgangspunten, die ten grondslag liggen aan de begroting 2018-1 en 2019 inclusief meerjarenperspectief 2020-2022.

## Beleidskader



## 2. Strategisch kader

Het strategisch kader vindt zijn basis in documenten over de toekomst van het doelgroepenvervoer in Limburg, zoals het bedrijfsplan, het advies aan de commissie en de diverse toekomstperspectieven. In dit hoofdstuk staan het einddoel en de gezamenlijke ambities op lange termijn centraal. Door de fasering wordt per jaar een onderscheid gemaakt in gerealiseerde ambities, te realiseren ambities en eventueel bijgestelde ambities naar aanleiding van relevante ontwikkelingen en voorgestelde koerswijzigingen.

### *Einddoel en meerjarenstrategie*

Omnibuzz is een gemeenschappelijke regeling én een dienstverlenende organisatie met een sterke focus op kwaliteit. De dienstverlening is gericht op optimalisatie van het vervoer voor zowel de reizigers als de deelnemende gemeenten. Het grote bereik van Omnibuzz, met vrijwel heel Limburg als werkgebied, in combinatie met een slagvaardige organisatie maken een efficiënte beleidsuitvoering mogelijk. De missie van Omnibuzz is:

***Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar Doelgroepenvervoer voor nu en later.***

Uit de missie blijkt een sterke focus op duurzaam en kwalitatief hoogwaardig vervoer binnen de financiële kaders. Door dit "slim" te doen, wordt het vervoer voor de reiziger passend en kwalitatief hoogwaardig uitgevoerd, maar blijft het ook binnen de financiële kaders van de gemeenten. Om dit te realiseren wil Omnibuzz voortdurend blijven verbeteren en nieuwe concepten ontwikkelen. Dit maakt ook dat de organisatie permanent zal investeren in kennisontwikkeling in de vorm van opleidingen, bijscholing etc.

Vervoer is de verbinding tussen het sociale leven, maatschappelijke activiteiten en de gebruikers ervan. Hiervoor wordt ingezet op efficiënt vervoer en de eigen kracht van gebruikers. De uitdaging is om deze functie binnen de financiële kaders te blijven vervullen waardoor vervoer en activiteiten ook op lange termijn geborgd zijn en vervoer de noodzakelijke verbinding kan blijven bieden.

De visie van Omnibuzz om dit te realiseren leunt op drie belangrijke pijlers, 1. Het kantelen van vervoer en OV gebruik stimuleren; 2. Het efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer en 3. Aansturing door een slimme organisatie.



*Figuur 2: Visualisatie visie Omnibuzz*

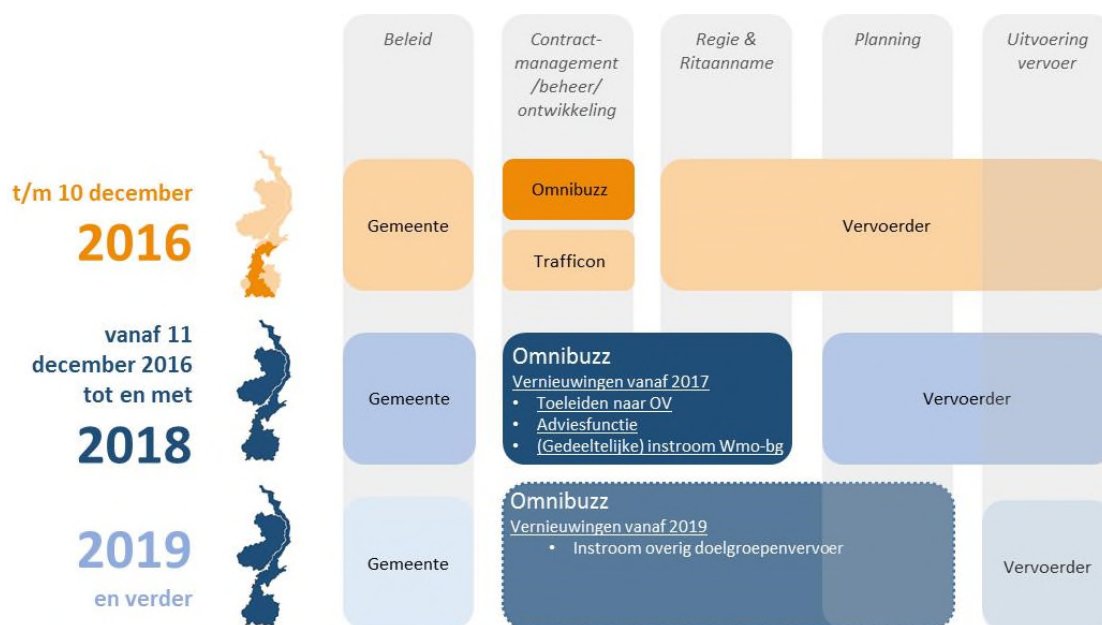
Om te sturen op de best passende vervoeroplossing is gekozen voor het inrichten van een mobiliteitscentrale als instrument om het gebruik van het reguliere openbaar vervoer te optimaliseren. Daarnaast is de ambitie om middels een groeimodel andere vervoerstromen in te laten stromen in de mobiliteitscentrale.

Deze gezamenlijke planning levert naar verwachting op termijn voordelen op die zich uiten in kwaliteitsverbetering en kostenbeheersing.

Gezien de omvang van het einddoel, waarbij sprake is van een integrale mobiliteitscentrale voor al het gemeentelijke doelgroepenvervoer, vindt de implementatie ervan gefaseerd plaats.

### Fasering

De oorspronkelijke fasering is schematisch weergegeven in onderstaand schema.



*Figuur 3: Schematische weergave veranderingen en ontwikkelingen tot 2019 en verder*

Dit schema vormt de basis voor de uitwerking van de volgende paragrafen. In de figuur is de verschuiving van taken in de tijd weggezet. Het beleid over het doelgroepenvervoer is en blijft een interne aangelegenheid van gemeenten. Omnibuzz zal op basis van inhoudelijke vervoerskennis adviseren over het beleid.

In de periode tot en met 10 december 2016 werd het contractbeheer van het vraagafhankelijk WMO-vervoer (Regiotaxi) gedaan door Omnibuzz (10 gemeenten) en Trafficon (22 gemeenten). Door hen werd het beheer gedaan in overleg met Veolia/PZN, de vervoerder Openbaar Vervoer en Regiotaxi WMO. De ritaanname, regie en aansturing van de vervoerders (onderaannemers) werd door Veolia/PZN gedaan.

Vanaf 11 december 2016 zijn deze taken van zowel Trafficon als Veolia/PZN overgenomen door Omnibuzz. Omnibuzz doet het contractbeheer voor alle 32 gemeenten, heeft de ritaanname en regie in eigen handen en de vervoerders staan onder directe aansturing van Omnibuzz zonder tussenkomst van een hoofdaannemer. In deze positie kan Omnibuzz centraal werken aan de toeleiding naar het Openbaar Vervoer en haar adviesfunctie verder uitbreiden. Onder deze adviesfunctie vallen ook de adviezen over de instroom van ander doelgroepenvervoer, zoals WMO bg, jeugd- en leerlingenvervoer.

Door besluitvorming in de vergadering van het Algemeen Bestuur van Omnibuzz dd. 5 juli 2017, zijn de jaartallen in bovenstaand schema intussen gewijzigd.

De contracten met de vervoerders zijn met een jaar verlengd, waardoor de tweede fase tot en met 2019 aanhoudt en de derde fase pas vanaf 2020 in zal gaan.

De verlenging van de vervoerscontracten betekent een jaar extra ruimte om de besluitvorming over de benoemde onderwerpen af te ronden en de instroom van vervoer bij Omnibuzz onder te brengen. De redenen voor deze verlenging waren meervoudig:

- Na verlenging is meer duidelijkheid over wanneer vervoer WMO BG en LLV instroomt en over het werkgebied hiervan;
- Meer inzicht in gevolgen voor te ontwikkelen software en (sub)centrales;
- Meer tijd voor ontwikkeling tactische regie in overleg met vervoerders;
- Het extra jaar geeft de klanten meer rust;
- meer ruimte voor vervoerders om investeringen goed te laten renderen;
- meer zekerheid voor chauffeurs;
- langer benutten van positief aanbestedingsresultaat.

Een fasering van de instroom heeft onder andere gevolgen voor de te ontwikkelen software pakketten en het inrichten van (sub)centrales. De adviezen van de werkgroepen zullen richtinggevend zijn voor de te nemen vervolgstappen.

### Fase 1



Figuur 4: Schematische weergave van fase tot en met 10 december 2016

### Realisatie in kader ambitie 3 – Investeren in een slimme organisatie

- Oprichting GR Omnibuzz voor 32 gemeenten:
  - Herinrichten organisatie Omnibuzz naar aanleiding van uitbreiding gemeenten en taken.
- Gerealiseerd voor (klanten van) 32 gemeenten:
  - Klantenadministratie, klachtenmeldpunt en pasverstrekking;
  - Contractbeheer, productontwikkelingen en beleidsadvies;
  - Onderhoud en beheer van vervoerscontracten met 8 vervoerders;
  - Directe controle op het vervoer door Omnibuzz en eerste stappen in doorontwikkeling van het vervoer;
  - Financiële afhandeling met gemeenten en 8 vervoerders (9 percelen)
- Voorbereidingen organisatie en taken Omnibuzz die in volgende fasen gerealiseerd gaan worden (zie o.a. fase 2);
- Aanbesteding vervoer vanaf 11 december 2016 afgerond zonder vertraging. Op basis van prijs en kwaliteitsindicatoren is er tevredenheid over het resultaat.





*Figuur 5: Schematische weergave vanaf 11 december 2016 tot en met 2019*

### **Realisatie in kader ambitie 1 – Minder doelgroepenvervoer en Kanteling**

- 2017 - 2018: Ontwikkeling Voor Elkaar Pas;
- 2017 - 2018: Reisinformatie via ikwilvervoer;
- 2017 - 2018: Ontwikkeltafel OV – vraag afhankelijk vervoer OV;
- 2018 - 2019: Ontwikkeling klantprofielen;
- 2018 - 2019: Realiseren (passend) reisadvies (OV);
- 2019 - 2020: Ontwikkeling prijsbeleid (koppeling klantprofiel).

### **Realisatie in kader ambitie 2 – Efficiënter doelgroepenvervoer**

- 2017: Verlenging lopende contracten gerealiseerd;
- 2017 - 2018: Opstellen adviezen voor ander doelgroepenvervoer door werkgroepen leerlingenvervoer, WMO bg en jeugd;
- 2018 - 2019: Voorbereiding instroom andere vervoersvormen (afhankelijk adviezen werkgroepen);
- 2018- 2019: Vormgeven aan de duurzaamheidsagenda;

### **Realisatie in kader ambitie 3 – Investeren in een slimme organisatie**

- 2017 - 2018: Opstellen, afsluiten en evalueren van dienstverlenings-overeenkomsten tussen Omnibuzz en alle afzonderlijke gemeenten;
- 2017 - 2018: Ontwikkeling BI tool voor rapportage en ontwikkelfunctie;
- 2017 - 2018: Overname callcenter en integratie in organisatie Omnibuzz;
- 2017 - 2018: evalueren klachtenprocedure en ontwikkeling kwaliteitsbeleid;
- 2017 - 2018: verbeteren en intensiveren interne communicatie d.m.v. onder andere SharePoint;
- 2017 - 2018: Aanbesteding telefonie, passend bij nieuwe integrale organisatie;
- 2017 - 2018: Aanbesteding agenda software en modules voor klantadministratie en data-uitwisseling met gemeenten (web portal);
- 2018 - 2019: Aanbesteding planningssoftware (afhankelijk adviezen);
- 2018: vormgeven arbeidsmarktbeleid;

### Fase 3



Figuur 6: Schematische weergave fase van 2020 en verder

#### Realisatie in kader ambitie 2 – Efficiënter doelgroepenvervoer

- 2020 - : Instroom en inkoop gecombineerd vervoer;
- 2020 - : Implementatie, evaluatie en monitoring agenda- en planningssoftware;
- 2020 - : Contractbeheer verschillende vervoersvormen;

#### Realisatie in kader ambitie 3 – Investeren in een slimme organisatie

- 2020 - : Inrichten klantenadministratie en klachtenafhandeling nieuwe vervoersvormen;
- 2020 - : Door ontwikkelen software voor gecombineerd vervoer;
- 2020 - : Synergie voordelen door bundeling vervoersvormen en overname planningstaken;
- 2020 - : Productontwikkeling verschillende vervoersvormen;

Omnibuzz is in fase 3 mogelijk – afhankelijk van de advisering en besluitvorming - verantwoordelijk voor de ritaansname en planning van meerdere vervoersvormen.

De organisatie heeft als doel het vervoersaanbod zo efficiënt mogelijk in te zetten en zal door de integratie van nieuwe taken steeds meer grip krijgen op vervoer. Hierdoor is Omnibuzz steeds beter in staat gemeenten te adviseren bij het ontwikkelen van beleid. De ontwikkelingsfunctie kan vanaf deze fase volledig worden benut en dit zal dan gebeuren in de vorm van een voortdurend proces.

#### Relevante ontwikkelingen

De 32 gemeenten hebben (bestuurlijk) uitgesproken achter het einddoel en bijbehorende ambities te staan. De wijze en de snelheid waarop deze ambities gerealiseerd worden ligt nog niet vast. Dat de weg naar het einddoel niet op voorhand in detail is uitgestippeld, is verstandig. De details worden onderweg bepaald, rekening houdend met de dynamiek en voortdurende ontwikkelingen die invloed hebben op vervolgstappen. Een aantal belangrijke ontwikkelingen worden hier kort weergegeven:

1. *Instroom ander vervoer in tijd, vorm en omvang onvoldoende duidelijk:*
  - De adviezen van de werkgroepen zijn nog niet gereed, doordat de eerste stap (data verzamelen) veel tijd vergt. Dit geeft aan dat de omvang van dit vervoer niet makkelijk eenduidig is vast te stellen.

- Duidelijkheid op dit aspect is afhankelijk van besluitvorming. Deze besluitvorming zal gebeuren op basis van adviezen die nog niet gereed zijn en inhoudelijk kan men hier niet op vooruit lopen.
- 2. *Onzekerheden betreffende de beheersbaarheid van vervoer:*
  - De effecten van demografische ontwikkelingen (vergrijzing) op de instroom van klanten en hun vervoersbehoefte.
  - Over de andere ingestroomde vervoersvormen is minder opgebouwde kennis en historische vervoersdata, waardoor de impact onzeker is.
  - Verschillende gebieden binnen het sociale domein, zoals onderwijs en jeugdzorg, zijn volop in ontwikkeling. Door de heroriëntering op de dienstverlening (zorg naar de wijk) kan een verschuiving plaatsvinden in het vervoer waarbij meer klanten lokaal vervoerd moeten gaan worden. De effecten hiervan zijn nu nog niet duidelijk.
- 3. *Onzekere aanbestedingsresultaten en ontwikkelingen in de taxibranche:*
  - aanbestedingsresultaten van toekomstige aanbestedingen zijn nog niet bekend, deze zijn uiteraard bepalend voor de financiële impact. Mogelijke factoren die de resultaten beïnvloeden zijn:
    - Taxibedrijven kampen met een tekort aan chauffeurs. Vacatures met kleine contracten gecombineerd met gebroken diensten zijn in een aantrekkelijke arbeidsmarkt moeilijk in te vullen.
    - Naast het tekort aan chauffeurs wordt de taxibranche door de recente cao onderhandelingen en het nieuwe regeerakkoord geconfronteerd met een toename van kosten: 3% cao stijging, 3% btw verhoging en afschaffen van de teruggave BPM. Taxi-ondernemers zijn hierdoor behoorlijk veel duurder uit bij de aanschaf van nieuwe voertuigen. Juist voor de bussen die ingezet worden voor doelgroepenvervoer dreigt een forse stijging in kosten. KNV taxi spreekt van mogelijke kostenstijgingen per kilometer van wel 15 à 18 procent.
    - de vervoerssector staat onder permanente druk, waardoor de gecontracteerde vervoerders in moeilijkheden kunnen komen.
    - De aanbestedingsresultaten worden ook sterk beïnvloed door het ambitieniveau op het gebied van duurzaamheid. Omnibuzz zal in 2018 voorstellen doen om deze ambities vorm te geven.
- 4. *Invoering wet op privacy/algemene verordening databescherming:*
  - aanpassingen die naar aanleiding van steeds strenger wordende regelgeving op dit gebied van Omnibuzz worden gevraagd, zullen worden doorgevoerd.
- 5. *Ontwikkelingen op gebied van ICT/automatisering:*
  - Op dit moment zijn de beoogde technische systemen voor de omvang, complexiteit en wensen van Omnibuzz nog volop in ontwikkeling. Het is nog onvoldoende duidelijk hoe de markt zich op dit aspect verder ontwikkelt en in welke mate deze systemen aan de wensen van Omnibuzz beantwoorden of dat er zelf ontwikkeltrajecten moeten worden ingezet.

De deelnemende gemeenten afzonderlijk behouden een grote mate van beleidsvrijheid. Dit geldt voor het tijdspad van de instroom van de verschillende vervoersvormen, maar ook voor de totstandkoming en toepassingen van bijvoorbeeld de klantprofielen of prijsbeleid. In de klantprofielen worden de mogelijkheden van klanten op het gebied van (zelfstandig) reizen steeds specifiekier uitgewerkt, zodat het reisadvies steeds beter kan worden afgestemd op het individu. Gemeenten blijven leidend in de toegang tot het systeem en de mate waarin (individueel) maatwerk in het vervoer wordt toegepast. Dus ook op de invulling van de klantprofielen.

Vervolgens kunnen gemeenten ook weer keuzes maken over de toepassing van het reisadvies en de rol die een klantprofiel hierin heeft.

Hoe gemeenten deze – en andere - vrijheden invullen bepaalt voor een groot deel de mate waarin het vervoer beheersbaar wordt gehouden en synergievoordelen behaald kunnen worden.

### 3. Programma's en taakvelden

De beschreven ontwikkelingen maken dat de vertaling van de ambities in concrete plannen en taken stapsgewijs tot stand komt. Dit kan gevolgen hebben voor het tijdspad. Verwacht mag worden dat de contouren in de loop van 2018 scherper zullen worden. Nu wordt wel al een eerste stap in de beoogde richting gezet.

#### **Realisatie in kader ambitie 1 – Minder doelgroepenvervoer en Kanteling**

##### *Toeleiding naar Openbaar vervoer*

Vanuit de gedachte van de kanteling wordt gestreefd naar mobiliteit binnen een hogere mate van zelfstandigheid en participatie. Het realiseren van deze ambitie bestaat uit een aantal stappen:

- Een passend reisproduct voor onze klanten, dat barrières en belemmeringen wegneemt en klanten de mogelijkheid biedt daadwerkelijk met het OV te reizen. Vanaf medio 2017 biedt Omnibuzz aan alle klanten de Voor Elkaar Pas aan. Intussen maakt ongeveer 20% van de klanten van Omnibuzz gebruik van deze kaart.
- De aangeboden reisinformatie kan ook via multimodale platforms worden aangeboden. Alle Omnibuzz gemeenten zijn per 1 september 2017 aangesloten bij *ikwilvervoer*, waar reisinformatie over OV, doelgroepenvervoer, (lokaal) alternatief vervoer en andere maatwerk varianten voor een groot aantal gemeenten in Nederland integraal wordt aangeboden.
- Het verstrekken van een (vrijblijvend) OV-Reisadvies via de ritreservering Omnibuzz. Op het moment dat klanten een rit met Omnibuzz willen boeken, wordt – indien een realistisch alternatief voorhanden is – een alternatief via het OV of ander vervoer aangeboden. Dit wordt naar verwachting in 2018 gerealiseerd.
- Vervolgens kan het algemeen reisadvies in samenwerking met gemeenten verder uitgewerkt worden in een passend individueel reisadvies waar meer details in de rit- en halte informatie per rit wordt gekoppeld aan individuele klantprofielen met specifieke kenmerken. De verwachting is dat deze stap meer tijd vergt en op zijn vroegst vanaf 2019 toegepast kan worden.

#### **Realisatie in kader ambitie 2 – Efficiënter doelgroepenvervoer**

##### *Onderwijs*

Toewijzing aan programma's en taakvelden zijn afhankelijk van het advies van de werkgroep leerlingenvervoer en de besluitvorming hierover.

##### *Sociaal domein*

Toewijzing aan programma's en taakvelden zijn afhankelijk van het advies van de werkgroepen WMO bg en jeugd en de besluitvorming hierover.

#### **Realisatie in kader ambitie 3 – Investeren in een slimme organisatie**

##### *Overhead (professionalisering van de organisatie)*

De organisatorische verandering waar Omnibuzz zich nu in bevindt, geeft aanleiding om de gehele Administratieve Organisatie en Interne Beheersing, alsook de P&C cyclus opnieuw te beoordelen en waar nodig aan te passen.

Ook in 2019 en volgende jaren volgt Omnibuzz de wet- en regelgeving over informatiebeveiliging en zorgt zij dat de organisatie hierop is aangepast.

In het kader van het informatiebeveiligingsbeleid is in de aanstelling van een (externe-) privacy officer voorzien. Voor 2017 en 2018 wordt deze tijdelijk ruimer begroot vanwege het ontwikkelen en opzetten van privacy beleid.

Het invullen van de ontwikkelfunctie is een voorwaarde om ambities op vervoersgebied te kunnen realiseren. Hiervoor zijn omvangrijke investeringen noodzakelijk in personeel (beleidstaken en – ondersteuning, automatisering, data analyse) en toepassingen (BI tool, diverse software pakketten). Deze voorwaarden dienen uiterlijk in 2018 ingericht en ingevuld te zijn. Dit betreft zowel de beschikbaarheid van de technische tools en software als de personele bezetting die bijdraagt aan de kennisfunctie van Omnibuzz ter ondersteuning van de ontwikkelfunctie. Denk hierbij aan kundige medewerkers op het gebied van beleid, data-analyse, applicatiebeheer en software ontwikkeling. Meer inhoudelijke informatie over de ontwikkelfunctie staat verderop onder 'Maatwerkvoorzieningen'. In hoofdstuk 6 wordt specifiek ingegaan op een aantal van bovenstaande aandachtspunten.

#### *Maatwerkvoorzieningen (realisatie ontwikkelfunctie)*

Het samenwerken binnen Omnibuzz biedt gemeenten kansen om zo efficiënt mogelijk met de middelen om te gaan en vernieuwingen samen te ontwikkelen. Door deze manier van samenwerken kunnen gemeenten het doelgroepenvervoer beheersbaar houden en blijven bieden binnen de financiële kaders van de gemeentelijke begrotingen.

Binnen Omnibuzz kunnen de gemeenten ook laten zien dat oog voor financiële beheersbaarheid goed samengaat met kwaliteitsverbeteringen voor de klant. Omnibuzz vervult de rol van een kennis- en ontwikkelcentrum voor toekomstbestendig kwaliteitsdoelgroepenvervoer.

De omvang van de organisatie draagt bij aan het ontwikkelen van betaalbare producten die de klanttevredenheid bevorderen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan klantvriendelijke betaalsystemen, goede informatievoorziening, verbeteringen in boekingsystemen of de ontwikkeling van een vervoers-app voor de mobiele telefoon. Zo reizen steeds meer klanten op rekening en worden geldhandelingen in de voertuigen steeds minder. Ook wordt de communicatie richting klanten steeds verder gedigitaliseerd met gunstige effecten voor kosten en duurzaamheid.

Naar verwachting wordt begin 2018 definitief over de invulling van de instroom van andere doelgroepen besloten. Parallel moet worden gestart met de inkoop van het huidige Omnibuzz-vervoer waarvan de contracten ultimo 2019 aflopen. Op dit moment is niet duidelijk welk ander vervoer op welk moment en welke schaal moet worden ingekocht. Dit heeft gevolgen voor:

- De inkoop van vervoer:
  - het aantal inkooprondes dat noodzakelijk is.
  - de wijze waarop vervoer ingekocht moet worden (traditioneel of conform visie mobiliteitscentrale).
- de wijze van plannen van het vervoer en de ontwikkeling of aankoop/overname van de daarvoor bestemde software.
- De wijze van aansturing door Omnibuzz, planning en aansturing vervoer, contractbeheer, tactische regie etc.
- Alle voorgaande punten leiden tot een andere optimale inrichting van de organisatie Omnibuzz.

Door de genoemde onzekerheden kan Omnibuzz op dit moment niet anders dan rekening houden met alle mogelijke scenario's voor de toekomst. Vooruitlopend hierop kan Omnibuzz nu geen concrete stappen zetten met betrekking tot inkoop van het overige doelgroepenvervoer, ontwikkeling van (plannings-) software en inrichting van de organisatie, zoals het werven van planners.

Voor de opvolger van het huidige Omnibuzz vervoer zal altijd tijdig het inkooptraject worden gestart, zodat het vervoer gegarandeerd is en de dienstverlening door blijft lopen.

## Financieel kader





## *Inleiding financieel kader*

In hoofdstukken 2 en 3 zijn de belangrijkste ontwikkelingen in het beleidsmatig kader beschreven. In het financieel kader worden vooral de consequenties van de beleidsmatige ontwikkelingen op de financiële positie van Omnibuzz weergegeven. Dit gebeurt aan de hand van de verplichte paragrafen die ook in de begroting zullen worden behandeld, te weten:

- Weerstandsvermogen en risicomanagement (hoofdstuk 4)
- Financiering (hoofdstuk 5)
- Bedrijfsvoering (hoofdstuk 6)

Vervolgens zal een overzicht worden gegeven van de beleidsmatige en financiële kaders die voor de begroting 2019 en de meerjarenbegroting worden voorgesteld (hoofdstuk 7).

### *4. Weerstandsvermogen en risicomanagement*

Uit hoofdstuk 2 en 3 blijkt dat Omnibuzz hard op weg is om haar visie uit het bedrijfsplan doelgroepenvervoer te realiseren. De doelstellingen uit dit plan staan nog steeds recht overeind, de weg naar de realisatie van deze doelstellingen kan door ontwikkelingen in de omgeving van Omnibuzz nog wel eens wijzigen. Om de uiteindelijke realisatie van de visie en de hierbij horende doelstellingen af te zekeren is het noodzakelijk zicht te hebben op de risico's waarmee Omnibuzz geconfronteerd wordt.

De laatste risico-inventarisatie heeft binnen Omnibuzz plaatsgevonden bij het schrijven van het bedrijfsplan doelgroepenvervoer. Sinds 11 december 2016 is er veel veranderd in de activiteiten van Omnibuzz en staan er ook voor de periode 2019 en volgende nog de nodige veranderingen op stapel binnen de organisatie (zie hoofdstuk 2 en 3). Daarnaast is ook de omgeving van Omnibuzz continu in beweging. Ten tijde van het schrijven van het bedrijfsplan doelgroepenvervoer, voorafgaand aan 11 december 2016, waren deze ontwikkelingen niet volledig te voorzien. Dit maakt het noodzakelijk om opnieuw een risico inventarisatie uit te voeren. Deze inventarisatie heeft Omnibuzz gedaan in het kader van een nieuwe nota Reserves, voorzieningen en risicomanagement die in de loop van 2018 aan het algemeen bestuur zal worden aangeboden.

De risico inventarisatie is vorm gegeven door allereerst het MT van Omnibuzz te vragen mogelijke kansen bedreigingen te benoemen die realisatie van de visie en de hieraan gekoppelde doelstellingen beïnvloeden. Hieruit zijn vervolgens de belangrijkste risico's voor Omnibuzz geïnventariseerd. Vervolgens hebben er interviews plaatsgevonden met een aantal sleutelfunctionarissen binnen de organisatie om hun perspectief op de risico's te verkrijgen.

Ten aanzien van de zo verkregen risico-inventarisatie is bekeken welke risico's op strategisch niveau van invloed zijn, de zogenaamde kernrisico's voor Omnibuzz. Daarnaast is bekeken welke beheersmaatregelen getroffen kunnen worden om deze risico's geheel of gedeeltelijk te mitigeren. Resultante is vervolgens een overzicht aan risico's die, ook na het treffen van maatregelen, van materiële betekenis kunnen zijn op de financiële positie. Het betreft vooral de volgende risico's:

1. Verminderd draagvlak en/of draagkracht bij gemeenten voor missie/visie Omnibuzz;
2. Plotselinge wijzigingen in vervoersvolume ten gevolge van externe ontwikkelingen;
3. Economische kwetsbaarheid van taxibedrijven;
4. Gebrek aan duidelijkheid over nieuwe activiteiten;
5. Toenemende digitalisering en afhankelijkheid van ICT.

Rekening houdende met de al getroffen en te treffen beheersmaatregelen is bepaald in welke mate rekening moet worden gehouden met het betreffende risico in het weerstandsvermogen. Het risicobeleid van Omnibuzz is in de afgelopen jaren risicomijdend geweest. Dit is door het bestuur bepaald om de deelnemende gemeenten niet met onverwachte en niet afgedekte tegenvallers te confronteren. Hieraan is tot nu toe invulling gegeven door de berekende potentiële impact van de geïdentificeerde risico's voor 100 % af te dekken middels de algemene reserve. De mate waarin de risico's in de toekomst moeten worden afgedekt wordt vastgelegd in de nieuwe nota reserves, voorzieningen en risicomanagement en vormt dus onderdeel van het door het algemeen bestuur nog te nemen besluit.

Jaarlijks zal, als onderdeel van de planning en control cyclus, bij het opstellen van de uitgangspuntennotitie opnieuw een inventarisatie gemaakt worden van de risico's die realisatie van de gestelde strategische doelstellingen mogelijk in de weg staan. Tevens zal dan opnieuw een inschatting worden gemaakt van de noodzakelijke weerstandscapaciteit om voldoende dekking te hebben voor deze risico's zodat de continuïteit niet in gevaar komt. Een eventuele aanpassing van de algemene reserve moet door het algemeen bestuur van Omnibuzz worden vastgesteld.

Naast deze strategische en tactische risico's zullen er ook operationele risico's zijn. Deze worden door de verschillende afdelingen inzichtelijk gemaakt bij het opstellen van de jaarplannen van deze afdelingen. Uitgangspunt is dat deze operationele risico's middels beheersmaatregelen worden gemanaged dan wel in de begroting worden afgedekt. De gemeenten kunnen via hun zienswijze op de begroting aangeven in hoeverre zij risico's via de begroting willen afdekken.

Conform de financiële verordening van Omnibuzz zal minimaal een keer in de vijf jaar de nota reserves, voorzieningen en risicomanagement worden herzien. De eerstvolgende herziening zal dus plaatsvinden in 2018. Aangezien het algemeen bestuur haar standpunt nog moet bepalen over deze nieuwe nota reserves, voorzieningen en risicomanagement wordt voor de begroting 2019 nog uitgegaan van de bestaande nota uit 2015 en de risico inventarisatie uit het bedrijfsplan van 2016. Dit betekent dat in de begroting 2019 nog wordt uitgegaan van een algemene reserve ad € 1.124.000.

## 5. Financiering

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de financiering van de activiteiten van Omnibuzz. In het beleidsmatig kader is toegelicht dat in de begrotingsperiode 2019 en de hierop volgende jaren naar verwachting een verandering zal optreden in de door Omnibuzz uit te voeren vervoersactiviteiten. Daarom wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan (1) de financiering zoals die op dit moment wordt gehanteerd voor het WMO-doelgroepenvervoer en (2) de financiering van eventuele toekomstige activiteiten. Daarnaast zal kort worden ingegaan op de mogelijke invloed van fiscale regelgeving op de financiering (3).

### *Financiering WMO-doelgroepenvervoer*

De financiering van Omnibuzz bestaat uit een bijdrage van de deelnemende gemeenten en uit een eigen aandeel van de reizigers. Hierbij wordt voor het WMO-doelgroepenvervoer onderscheid gemaakt tussen de financiering van vervoerskosten enerzijds en de kosten van bedrijfsvoering anderzijds. Er wordt geen gebruik gemaakt van vreemd vermogen voor langere termijn door het aantrekken van leningen. Wel beschikt Omnibuzz over een kortgeld faciliteit (kasgeldlimiet) die kan worden gebruikt ter overbrugging van tijdelijke liquiditeitstekorten. Deze faciliteit wordt alleen gebruikt in uitzonderlijke situaties.

De vervoerskosten worden deels gefinancierd middels een eigen aandeel van de reizigers per verreden zone. Er zijn op dit moment drie verschillende tarieven voor het eigen aandeel voor de gebieden Noord-/Midden Limburg, Parkstad Limburg/Maastricht en Westelijke Mijnstreek/Heuvelland. Deze verschillen zijn vanuit de historie ontstaan. Voor het jaar 2017 bedragen deze eigen bijdragen:

Noord-/Midden Limburg	€ 0,60 Excl. BTW	€ 0,64 Incl. BTW
Parkstad Limburg/Maastricht	€ 0,61 Excl. BTW	€ 0,65 Incl. BTW
Westelijke Mijnstreek/Heuvelland	€ 0,71 Excl. BTW	€ 0,75 Incl. BTW

Besloten is om deze tarieven voor de jaren 2018 e.v. steeds te verhogen met de NEA-index. De NEA-index is een in Nederland algemeen geaccepteerde index voor het taxivervoer. In opdracht van Sociaal Fonds Taxi maakt adviesbureau Panteia jaarlijks een overzicht van de laatste gemiddelde kostenontwikkelingen voor het taxivervoer. Deze kostenontwikkelingsindex wordt in absolute onafhankelijkheid berekend. Deze eigenschappen maken de NEA-index volgens Omnibuzz het meest geschikt om als index voor het eigen aandeel te fungeren. De indexering van het eigen aandeel wordt hiermee gekoppeld aan de indexering van het vervoerstarief.

Het restant van de vervoerskosten, na verrekening van het eigen aandeel, wordt conform de gemaakte afspraken in de gemeenschappelijke regeling gedekt door de deelnemende gemeenten. Hierbij worden de resterende vervoerskosten (het zogenaamde vervoersresultaat) op basis van daadwerkelijk verreden zones per gemeente toegerekend aan de verschillende gemeenten. Conform de afgesproken verdeelsystematiek betalen de gemeenten een gemiddeld vooraf berekend inkooptarief per zone. Dit bedraagt voor 2017 € 3,71 exclusief BTW en zal voor de begrotingsjaren 2018, 2019 en de meerjaren schijven uit de begroting 2019 worden bepaald op basis van het nacalculatorisch tarief over 2017 verhoogd met de NEA-index. In Hoofdstuk 7 zijn de nieuwe tarief voorstellen voor 2019 en 2018 opgenomen.

De kosten voor bedrijfsvoering, bestaande uit de beheerskosten, loonkosten en kosten voor regie en planning worden middels een verdeelsleutel over de deelnemende gemeenten omgeslagen. Deze verdeelsleutel wordt voor 50% bepaald door het inwoneraantal van de betreffende gemeente en voor 50% door

het aantal geregistreerde klanten in het kader van doelgroepenvervoer WMO. Peildatum hiervoor is 1 januari van het betreffende begrotingsjaar.

#### *Financiering nieuwe vervoersvormen*

Tijdens de begrotingsperiode 2019 e.v. zullen vermoedelijk nieuwe vervoersvormen gaan instromen (zie ook hoofdstuk 3). Het betreft het leerlingenvervoer, jeugdvervoer en het WMO bg vervoer.

Voor deze vervoersvormen zullen eveneens afspraken moeten worden gemaakt over de financiering. In beginsel zullen de kosten, die door de gemeenten gedragen moeten worden, verdeeld worden op basis van de verdeelsleutels zoals die in de gemeenschappelijke regeling overeen zijn gekomen. Omdat deze vervoersvormen in hun aard anders zijn dan het WMO-doelgroepenvervoer kan de financiering op onderdelen gaan afwijken van bovenstaande afspraken in het kader van het WMO-doelgroepenvervoer. Zo kan het eigen aandeel van de reiziger anders zijn, als dit er al is. De nieuwe vervoersvormen zullen mogelijk in eerste instantie ook apart worden aanbesteed wat ook kan leiden tot andere inkooptarieven dan voor het WMO-vervoer. Bij het instromen van de nieuwe vervoersvormen wordt het nog belangrijker om de kosten zo zuiver mogelijk te verdelen over de verschillende activiteiten. Dit is in lijn met de nieuwe voorschriften van de BBV die (vanaf 2018) werken met verschillende taakvelden. Direct aan het taakveld toe te rekenen kosten zullen ook onder het betreffende taakveld worden verantwoord. De overhead, kosten die gemaakt worden voor alle programma's gezamenlijk, moet ook als een apart taakveld worden gepresenteerd. Voor de financiering van de overheadkosten zullen deze middels een verdeelsleutel over de verschillende vervoersvormen en vervolgens over de verschillende gemeenten moeten worden verdeeld. Aangezien er sprake is van meerdere vervoersvormen en niet alle gemeenten gelijktijdig zullen instromen met de nieuwe vervoersvormen, zullen nieuwe verdeelsleutels moeten worden bepaald vooral voor de overheadkosten.

De financiering van de nieuwe vervoersvormen is onderdeel van de voorbereidingen die op dit moment worden getroffen door de werkgroepen Leerlingenvervoer, WMO bg en Jeugd. Zo lang de werkgroepen nog geen advies hebben uitgebracht en de gemeenten nog geen besluit over dit advies hebben genomen worden de nieuwe vervoersvormen niet concreet ingerekend in de begroting van Omnibuzz. Verwachting is dat de werkgroepen halverwege 2018 de resultaten van hun voorwerk presenteren. De aanbesteding voor het WMO bg vervoer zal na de besluitvorming door de gemeentes plaatsvinden. In 2020 zullen naar verwachting de eerste gemeenten hun leerlingenvervoer door Omnibuzz laten verzorgen. Dit betekent dat in 2019 de eerste aanbestedingen voor het leerlingenvervoer zullen plaatsvinden.

In 2017 is besloten om het contract met de vervoerders in het kader van WMO Doelgroepenvervoer met een jaar te verlengen tot en met 2019. Dit betekent dat in de loop van 2019 indien nodig nieuwe verdeelsleutels bepaald kunnen worden. Voor vervoersvormen (vooral WMO bg) die eerder instromen, zal een tussenoplossing moeten worden gezocht.

### *Vennootschapsbelasting en btw*

De discussie over de financiering van de nieuwe vervoersvormen wordt mogelijk ook beïnvloed door de fiscale component. Op dit moment is Omnibuzz vrijgesteld van de vennootschapsbelastingplicht op basis van de zogenaamde dienstverlening overeenkomstenvrijstelling.

Voor de btw geldt in het kader van WMO doelgroepenvervoer dat Omnibuzz door de belastingdienst wordt aangemerkt als ondernemer in het kader van de btw. Hierdoor kan Omnibuzz de btw over de kosten van vervoer en de overige kosten in vooraftrek brengen terwijl de over de eigen bijdrage ontvangen btw wordt afgedragen. De bijdragen van gemeenten voor vervoerskosten en kosten van bedrijfsvoering blijven daarmee buiten de btw-sfeer.

De instroom van nieuwe vervoersvormen kan betekenen dat de fiscale status van Omnibuzz verandert. De verwachting is dat dit vooral voor de BTW geldt en niet voor de vennootschapsbelasting. Naar alle waarschijnlijkheid zal dit vervolgens ook impact hebben op de wijze waarop Omnibuzz het beste door de gemeenten kan worden gefinancierd en daarnaast een factor zijn bij het bepalen van de verdeelsleutels over de gemeenten.

Ook de fiscale component is onderdeel van het advies dat door de verschillende werkgroepen die zich bezig houden met de nieuwe vervoersvormen zal worden uitgebracht.

## 6. Bedrijfsvoering

### Sturingsprincipes en organisatiestructuur

Ook voor de begroting 2019 blijven de sturingsprincipes van Omnibuzz, die zij deels al sinds haar oprichting hanteert, ongewijzigd.

- Kwaliteit en klantgerichtheid;
- Professionaliteit;
- Doelmatigheid;
- Dynamische organisatie;
- Good governance (compliance).

Op basis van deze principes wordt de organisatie verder ingericht en doorontwikkeld op weg naar de mobiliteitscentrale voor de diverse vormen van het doelgroepenvervoer.

De organisatiestructuur zoals beschreven in de eerdere begrotingen blijft hierbij in hoofdlijnen ongewijzigd. Aanpassingen worden jaarlijks in de vorm van een evaluatie aan het dagelijks bestuur voorgelegd. In de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 31 januari 2018 zijn de volgende stappen in de invulling van de structuur toegelicht. De afgelopen periode hebben zich een aantal ontwikkelingen voorgedaan die ofwel niet voorzien waren of die een andere omvang hebben aangenomen dan oorspronkelijk ingeschat.

Onderstaand een overzicht van de ontwikkeling van de formatie zoals die nu voor de komende jaren wordt voorzien.

	2018	2019	2020	2021	2022
Uitvoering	35,25	35,25	35,25	35,25	35,25
Advies en Projecten	7,40	7,40	7,40	7,40	7,40
Bedrijfsvoering	17,17	17,17	17,17	17,17	17,17
Staf	4,39	4,79	4,79	4,79	4,79
Externe expertise	0,70	0,50	0,50	0,50	0,50
<b>Totaal</b>	<b>64,91</b>	<b>65,11</b>	<b>65,11</b>	<b>65,11</b>	<b>65,11</b>

De consequenties van deze gewijzigde invulling van de formatie zal worden vertaald naar de begroting 2019 en volgende jaren, de aanpassingen voor 2018 zullen in de begrotingswijziging 2018-1 worden verwerkt.

Door de overgang van het callcenter overschrijdt Omnibuzz de voor de overheid geldende grens van 50 medewerkers waardoor de verplichting ontstaat om te komen tot het oprichten van een ondernemingsraad. Hiermee is in bovenstaand overzicht rekening gehouden door de toevoeging van 0,3 Fte vanaf 2019 onder staf.

### Kwaliteit en klantgerichtheid

Omnibuzz heeft zich ten doel gesteld de kwaliteit van haar dienstverlening richting haar klanten te optimaliseren. Om te meten hoe succesvol Omnibuzz hierin is wordt doorlopend de klanttevredenheid gemeten. De onderzoeken leiden uiteindelijk tot een waarderingscijfer van de klanten. Over 2017 bedraagt dit cijfer tot nu toe gemiddeld een 8,3.

Daarnaast geven ook de klachten van klanten een indicatie van de geleverde kwaliteit en ontwikkeling van de klanttevredenheid. Daarom worden klachten uiteraard zeer serieus genomen maar ook wordt het aantal klachten bijgehouden

en wordt hierover steeds gerapporteerd. Hierbij wordt gedifferentieerd naar de aard van de klacht om gericht te kunnen werken aan de verbetering van kwaliteit in de gehele dienstenketen. Met de vervoerders is afgesproken dat als zij minder dan 30 klachten op 10.000 ritten krijgen, voldaan is aan de kwaliteitsnorm die Omnibuzz stelt. Aan deze norm voldoen de vervoerders tot nu toe. Om de kwaliteit en klantgerichtheid minimaal op het huidige niveau te houden blijft Omnibuzz investeren in de mensen en middelen die de dienstverlening vormgeven.

### *Professionaliteit en dynamische organisatie*

Het invullen van de taken van Omnibuzz nu, maar vooral ook in de toekomst, conform de sturingsprincipes vereist van de organisatie dat zij zich steeds door ontwikkelt.

Uit bovenstaand overzicht blijkt dit al getalsmatig, maar ook inhoudelijk zullen de medewerkers van Omnibuzz zich persoonlijk moeten blijven ontwikkelen om toegerust te zijn voor hun taak. In eerste instantie zullen de beheerkosten hierdoor toenemen in relatie tot vervoerskosten om te kunnen voldoen aan de eisen die door de stakeholders aan Omnibuzz gesteld worden. Op termijn kan de verhouding tussen overhead en vervoerskosten mede door de instroom van nieuwe vervoersvormen en de realisatie van schaalvoordelen gaan dalen.

Bij de verdere invulling van de organisatie de komende jaren is de ontwikkeling van de arbeidsmarkt in Limburg voor Omnibuzz een aandachtspunt. Omnibuzz concurreert bij de invulling van toekomstige vacatures met het bedrijfsleven en andere overheden om het binnen halen van steeds schaarser wordend talent. In deze "war on talent" moet Omnibuzz zich presenteren als een aantrekkelijke werkgever die zowel qua ontwikkeling als ook qua arbeidsvoorwaarden een interessante optie is voor toekomstige medewerkers. Omnibuzz zal dit onder andere doen door het bieden van goede opleidings- en ontwikkelmogelijkheden voor personeel. Wanneer dit niet of in onvoldoende mate gebeurt zal de ontbrekende expertise bij marktpartijen moeten worden ingekocht, dit tegen een hogere prijs. Bijkomend effect hiervan is dat de continuïteit in de opbouw van de organisatie op onderdelen verloren gaat.

De toenemende digitalisering en de grote rol voor ICT-toepassingen binnen de mobiliteitscentrale biedt voor Omnibuzz zowel kansen als ook uitdagingen. Zo is het een kans om middels ICT-processen zowel intern als ook in de relatie met klanten, partners en opdrachtgevers efficiënter vorm te geven met uiteindelijk een daling van de kosten en een toename van de kwaliteit tot gevolg.

Implementatie van deze nieuwe processen vergt echter allereerst een investering in technische hulpmiddelen maar ook in kennis binnen de organisatie. Daarnaast is ook de uitdaging om de klanten van Omnibuzz, voor zover mogelijk, mee te nemen op deze digitale snelweg, bijvoorbeeld via de aansluiting op [www.MijnOverheid.nl](http://www.MijnOverheid.nl) maar ook door de ontwikkeling van een digitaal cliënten portaal. Cliënten kunnen online informatie opvragen over ritten, factuurinformatie inzien en hun eigen klantgegevens beheren.

Ook dit zal een investering in vooral communicatie maar wellicht ook kennisoverdracht vergen. Voorkomen moet natuurlijk worden dat de overgang naar een meer digitale bedrijfsvoering leidt tot een structurele daling in de klanttevredenheid. Dit wordt onder meer ook bereikt door het, daar waar nodig, in stand houden van traditionele communicatiekanalen.

Omnibuzz investeert ook in relatiebeheer met alle stakeholders. Naast de reguliere bestuursvergaderingen en ambtelijke overlegstructuur, organiseert



Omnibuzz bijeenkomsten voor o.a. raadsleden van aangesloten gemeenten, gecontracteerde vervoerders (bedrijfsleiding), chauffeurs, instellingen of andere subgroepen binnen het klantenbestand. De communicatie en voorlichting aan klanten, pers en overige partijen is geïntensiveerd en geprofessionaliseerd middels een communicatieplan.

Omnibuzz ontwikkelt zich als kenniscentrum tot een partij die niet alleen kennis ontwikkelt en genereert, maar ook steeds frequenter kennis en ervaringen deelt met de buitenwereld. Dit gebeurt bijvoorbeeld al via presentaties op landelijke congressen of bijeenkomsten en publicaties in vakbladen en/of lokale nieuwsbrieven binnen het sociale domein.

Verdere professionalisering van de dienstverlening kan bereikt worden door zorgvuldige toepassing van data-analyse. Via de vorming van gerichte klantprofielen kan dit een kans bieden om het door klanten steeds meer verwachte maatwerk te leveren. Uitdaging hierbij is om dit zo te doen dat dit past binnen de steeds strenger wordende regelgeving op het gebied van privacy en databescherming.

Zo zal in mei 2018 de wet bescherming persoonsgegevens vervangen worden door de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Omnibuzz heeft zich hier onder andere op voorbereid door het aantrekken van een privacyfunctionaris in 2017.

Belangrijke stappen op het gebied van ICT voor de jaren 2018/2019 en volgende zijn het aanschaffen (aanbesteding in 2018) en implementeren van de agendasoftware, alsmede de ontwikkeling van een klantportaal (MijnOmnibuzz), waarmee klanten online ritten kunnen reserveren, informatie kunnen opvragen over ritten, factuurinformatie inzien en hun eigen klantgegevens beheren. Realisatie hiervan zal vooral de druk op het callcenter maar ook de klantadministratie verlagen.

Voorwaarde voor een succesvolle implementatie is dat het ICT-platform van Omnibuzz eind 2018 up-to-date is ingericht. Dit is op dit moment al gerealiseerd, wel moet aandacht gegeven worden aan het beschikbaar stellen van het ICT-platform in twee datacenters in plaats van de huidige een. Hierdoor wordt de beschikbaarheid geoptimaliseerd en de continuïteit gewaarborgd.

In 2018 staat het vernieuwen van het werkplekconcept binnen Omnibuzz op de agenda. Dit concept ondersteunt de huidige en toekomstige Omnibuzz applicaties maximaal. De nieuwe werkplek biedt tevens mogelijkheid voor de koppeling van een document management systeem (DMS-systeem).



## 7. Financiële uitgangspunten

### Financiële uitgangspunten begroting 2019

Aan de begroting 2019 liggen een aantal financiële uitgangspunten ten grondslag die door het algemeen bestuur van Omnibuzz in haar vergadering van 21 februari 2018 moeten worden vastgesteld. Deze uitgangspunten vloeien deels voort uit eerdere besluiten die het bestuur heeft genomen, deels volgen deze uit gemaakte contractuele afspraken en tenslotte worden deze deels bepaald op basis van het financieel economisch beleid van Omnibuzz.

Voorgesteld wordt om de begroting 2019 en het meerjarenperspectief 2020-2022 op basis van de volgende financiële uitgangspunten op te stellen:

1. De gerealiseerde vervoerscijfers per gemeente in de periode twee jaren voorafgaand aan het jaar waarop de begroting betrekking heeft (T-2) worden als uitgangspunt genomen. Uitgangspunt is het daadwerkelijk verreden aantal zones per gemeente. Voor de begroting 2019 wordt het volume gebaseerd op de gerealiseerde cijfers per gemeente van 1 januari tot en met 31 december 2017.
2. Er wordt geen opslagpercentage op het gerealiseerde vervoersvolume 1 januari tot en met 31 december 2017 gehanteerd om een verdere (onverwachte) stijging in het vervoersvolume (deels) op te vangen. Het vervoersvolume 2019 wordt gelijk gesteld aan het verwachte vervoersvolume voor 2018.
3. Vanaf 2018 wordt de indexatie met de NEA-index jaarlijks toegepast, voor het jaar 2018 wordt hiervoor de vastgestelde index gebruikt. Deze bedraagt 2%. Voor de jaren 2019 tot en met 2022 wordt gewerkt met een schatting die is gebaseerd op de laatst bekende NEA-index zijnde 2 %.
4. De gehanteerde vervoersprijs is de prijs zoals die voortvloeit uit de aanbesteding en de afspraken gemaakt in het kader van de afrekeningsystematiek. Het tarief voor 2019 wordt gebaseerd op het voorcalculatorische tarief voor 2018 ad € 3,78. Dit tarief wordt verhoogd met de NEA-index van 2 % zodat het tarief voor 2019 € 3,86 wordt.
5. Uitgangspunt voor de klantbijdragen in 2019 zijn de in 2018 gehanteerde tarieven verhoogd met de geschatte NEA-index. De klantbijdragen worden voor de jaren 2020-2022 eveneens geïndexeerd met deze index.
6. De beheerkosten 2019 zijn gebaseerd op een zo goed mogelijke nieuwe inschatting van de diverse kostencomponenten, of inflatievolgende ontwikkeling op basis van een geschatte index. Voor 2019 en de jaarschijven van de meerjarenbegroting 2020-2022 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 2019 en de hieropvolgende 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 2019 en de jaren in de meerjarenbegroting worden deze kosten verhoogd met de geschatte index zoals weergegeven onder 6 en 7.
9. De kosten van planning zijn voor het jaar 2019 komen te vervallen wegens verlenging van de vervoerscontracten. Ook voor de jaren in de meerjarenbegroting worden deze kosten niet ingerekend.

10. Alle vervoerskosten worden conform uitgangspunt uit de notitie afrekeningsystematiek op basis van daadwerkelijk gebruik met de deelnemende gemeenten afgerekend.
11. De afrekeningsystematiek voor de overige kosten van bedrijfsvoering (beheer- en loonkosten), regie en planning gebeurt op basis van de verdeelsleutel 50% inwoneraantal (gebaseerd op CBS-gegevens per 1-1-2018) en 50% op basis van aantal pashouders (gebaseerd op gegevens administratie Omnibuzz per 1-1-2018).
12. Er wordt in de beheerkosten een post onvoorzien opgenomen conform voorschrift BBV en artikel 4.2 uit de financiële verordening van Omnibuzz. Deze post wordt gesteld op € 50.000.
13. Alle bedragen zijn weergegeven exclusief BTW.
14. Er wordt in deze begroting geen rekening gehouden met lasten en/of baten die voortvloeien uit afspraken met:
  - a. Vervoerders (bijvoorbeeld bonus/malus)
  - b. Gemeenten (bijvoorbeeld beheer taxipoint)
  - c. Klanten (bijvoorbeeld individuele afspraken)
15. In de begroting 2019 wordt ervan uitgegaan dat de algemene reserve € 1.124.000 bedraagt.

#### Additionele uitgangspunten voor de meerjarenbegroting 2020-2022

1. Het vervoersvolume van de begroting 2019 geldt ook als uitgangspunt voor de jaren van de meerjarenbegroting. Er wordt uitgegaan van een nullijn, de vervoersvolumes zoals opgenomen in de begroting 2019 worden dus niet verhoogd.
2. De huidige aanbesteding is met 1 jaar verlengd zodat in de loop van 2019 de tarieven voor de periode vanaf 2020 bekend worden. In het meerjarenperspectief worden de tarieven bepaald op basis van het tarief voor 2018 verhoogd met een gemiddelde NEA-index zoals beschreven onder 3. Op basis van een zoneprijs ad € 3,78 voor 2018 en een geschatte NEA-index van 2% resulteert dit in de volgende geschatte tarieven (excl. btw) voor de verschillende jaren van de meerjarenbegroting.

2020	€ 3,94
2021	€ 4,02
2022	€ 4,10
3. 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.

### *Financiële uitgangspunten begroting 2018-1*

Ten opzichte van de begroting 2018, die in het algemeen bestuur van 5 juli 2017 is goedgekeurd, doen zich een aantal wijzigingen voor die wij in deze bijlage op hoofdpunten toelichten. Enerzijds vloeien deze wijzigingen voort uit het feit dat de financiële uitgangspunten kunnen worden ingevuld met meer recent cijfermateriaal. Anderzijds zijn er ook een aantal beleidsmatige wijzigingen die hun effect hebben op de begroting 2018. Onderstaand lichten wij de belangrijkste punten toe.

1. De gerealiseerde vervoerscijfers per gemeente in de periode één jaar voorafgaand aan het jaar waarop de begroting betrekking heeft (T-1) wordt als uitgangspunt genomen. Uitgangspunt is het daadwerkelijk verreden aantal zones per gemeente. Voor de begroting 2018 wordt het volume gebaseerd op de gerealiseerde cijfers van 1 januari tot en met 31 december 2017.
2. Er wordt geen opslagpercentage op het gerealiseerde vervoersvolume 1 januari tot en met 31 december 2017 gehanteerd om een verdere (onverwachte) stijging in het vervoersvolume (deels) op te vangen. Voor de volgende jaren (2019-2022) is gekozen om deze vervoersvolumes niet verder te indexeren.
3. Vanaf 2018 wordt het vervoerstarief geïndexeerd met de NEA-index die eind 2017 bekend is geworden. Deze bedraagt 2%
4. Wat betreft het vervoerstarief waarmee gerekend wordt in de eerste begrotingswijziging, dit wordt bepaald op basis van het na-calculatorisch tarief voor 2017 (€ 3,71) verhoogd met de NEA-index (2 %) die geldt voor 2018. Hieruit volgt een tarief van € 3,78.
5. Voor het eigen aandeel van de klant worden de tarieven 2017 geïndexeerd met de NEA-index die geldt voor 2018, deze bedraagt 2 %.
6. Voor de salariskosten wordt een nieuwe inschatting gemaakt van de diverse kostencomponenten op basis van de meest actuele informatie. In de begroting 2018 wijzigt de inschatting van het aantal Fte's dat instroomt op basis van de update van het organisatieplan. Indexatie van de salariscomponent gebeurt op basis van de beschikbare meest actuele cao-informatie. Voor 2018 is vastgesteld dat de salarissen met 3 % zullen stijgen. In de begroting 2018 werd nog uitgegaan van een stijging met 2%.
7. Naast de extra salariskosten in verband met de inrichting van het call center zijn er ook extra kosten voor regie omdat de agendasoftware voor een jaar moet worden gehuurd.
8. In 2018 zal de aanbesteding van de nieuw aan te schaffen agendasoftware worden uitgevoerd. Naar verwachting zal de software ook in 2018 worden aangeschaft zodat de hiermee gepaard gaande investering ook in 2018 valt.