

OMNIBUZZ

Productenboek leerlingenvervoer en/of het gym- en zwemvervoer

Bijlage 1 bij de dienstverleningsovereenkomst leerlingenvervoer en/of het gym- en zwemvervoer:
omschrijving takenpakket Omnibuzz

Inhoudsopgave

Productenboek leerlingenvervoer	1
1. Inleiding.....	4
<i>Visie</i>	<i>4</i>
<i>Kritische Succes Factoren.....</i>	<i>4</i>
<i>Prestatie Indicatoren</i>	<i>4</i>
2. Klantenservice	6
<i>Bereikbaarheid</i>	<i>6</i>
<i>Klantgegevens</i>	<i>6</i>
3. Ritaanname en ritplanning.....	7
<i>Ritaanname en routeplanning vervoerders controleren.....</i>	<i>7</i>
<i>Digitale ritregistratie</i>	<i>7</i>
<i>Regie.....</i>	<i>8</i>
4. Kwaliteitsbeheer	9
<i>Vervoerreglement.....</i>	<i>9</i>
<i>Klachtafhandeling.....</i>	<i>9</i>
5. Informatievoorziening en relatiebeheer	11
<i>Informatievoorziening</i>	<i>11</i>
<i>Relatiebeheer gemeenten</i>	<i>11</i>
<i>Relatiebeheer vervoer.....</i>	<i>12</i>
6. Aanbesteding en contractbeheer	14
<i>Aanbesteding.....</i>	<i>14</i>
<i>Contractbeheer vervoer.....</i>	<i>14</i>
<i>Contractbeheer bedrijfsvoering</i>	<i>15</i>
7. Financiële administratie en control	16
<i>Vervoerskosten</i>	<i>16</i>
<i>Overige kosten.....</i>	<i>16</i>
<i>Interne beheersing.....</i>	<i>16</i>
8. Bestuur	18
<i>Bestuurlijk overleg GR Omnibuzz.....</i>	<i>18</i>
9. Compliance	19
<i>Verordeningen</i>	<i>19</i>
<i>Aangiften</i>	<i>19</i>
<i>Salaris</i>	<i>20</i>

<i>Begroting en Verantwoording</i>	20
10. Pluspakketten	21

1. Inleiding

Dit productenboek is als bijlage 1 onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst, hierna te noemen DVO. In de DVO tussen Omnibuzz en de deelnemende gemeenten worden enerzijds algemene afspraken bevestigd tussen Omnibuzz en alle gemeenten (basisproducten) en anderzijds aanvullende afspraken vastgelegd tussen Omnibuzz en de desbetreffende gemeente (plusproducten). Voor de levering van een plusproduct worden aan de betreffende gemeenten de daarmee samenhangende kosten in rekening gebracht. Deze diensten en producten zijn gericht op leerlingenvervoer en/of het gym- en zwemvervoer.

Visie

Omnibuzz staat voor een optimale dienstverlening met een goed presterende organisatie die slagvaardig, betrouwbaar en professioneel is en de klant centraal stelt.

De visie van Omnibuzz steunt op drie belangrijke pijlers:

- 1 Het kantelen van vervoer en het gebruik van OV stimuleren
- 2 Het efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer
- 3 Omnibuzz als slimme organisatie.

Kritische Succes Factoren

Het doel van de DVO is op kwalitatief verantwoorde, doelmatige en doeltreffende wijze uitvoering geven aan alle werkzaamheden, door Omnibuzz als opdrachtnemer. In dit productenboek zijn de producten, die in cijfers of percentages gerapporteerd kunnen worden, gekoppeld aan Kritische Succes Factoren (KSF).

Daarbij behorende resultaten van Omnibuzz richten zich o.a. op:

- » De realisatie van de vervoersvisie
- » Klantgerichtheid en klanttevredenheid
- » Minder doelgroepenvervoer door toeleiding naar het OV
- » Laagdrempelig en toegankelijk vervoer
- » Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer
- » Competente en gedreven medewerkers
- » Een innovatieve en slimme organisatie gericht op mobiliteit
- » Samenwerking partners

Prestatie Indicatoren

Kritische succesfactoren maken strategische doelstellingen concreet. Via prestatie-indicatoren (KPI), worden de succesfactoren meetbaar. Doelstellingen worden getoetst door het inzetten van KPI's als instrument om te meten en te monitoren of de prestaties van Omnibuzz in lijn liggen met de gestelde (operationele) doelstelling.

In combinatie met de PDCA-methode van Deming (Plan Do Check Act) worden de KPI's gebruikt om het behalen van de doelstelling te controleren, te sturen en aan te passen. Op deze manier werken wij aan de realisatie van de missie van Omnibuzz:

Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer

voor nu en later.

2. Klantenservice

001	Bereikbaarheid
Algemeen	
Omschrijving	Bereikbaarheid klantenservice
Doelgroep	Gemeenten en klanten
Doelstelling	Goede bereikbaarheid klantenservice
Activiteiten	» Aannemen van inkomend telefoonverkeer van ouders/verzorgers, gemeenten en vervoerders tijdens kantooruren van 09:00 tot 17:00 uur (maandag t/m vrijdag)
Doorlooptijd	Maand
Kritische succesfactoren	90% van het inkomend telefoonverkeer wordt binnen 30 seconden opgenomen.
Resultaten	
Klantgerichtheid en klanttevredenheid.	

002	Klantgegevens
Algemeen	
Omschrijving	Faciliteren en verzorgen van de klantenservice voor alle gemeenten ten behoeve van de reizigers
Doelgroep	Gemeenten en ouders/verzorgers
Doelstelling	Goed werkende functionele klantenservice
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Nieuwe aanmeldingen verwerken in klantadministratie met alle relevante klantgegevens » Nieuwe klanten zijn geïnformeerd over vervolg van aanmelding » Aanmaken en verwerken mutaties klantgegevens conform de AVG » Valideren van ingevoerde klantgegevens » Verstrekken van informatieblad aan nieuwe klanten
Doorlooptijd	5 werkdagen
Kritische succesfactoren	90% van de aanvragen/mutaties wordt binnen 5 werkdagen verwerkt. Voor urgente wijzigingen zijn er werkafspraken, zodat deze direct verwerkt worden en passend vervoer voor de geïndiceerde reiziger (leerling) geborgd is.
Resultaten	
<ul style="list-style-type: none"> » Klantvriendelijkheid en betrouwbaarheid » Volledigheid en betrouwbaarheid data klantenservice 	

3. Ritaanname en ritplanning

003	Ritaanname en routeplanning vervoerders controleren
Algemeen	
Omschrijving	Telefonische bereikbaarheid callcenter voor wijzigen van ritten
Doelgroep	Gemeenten, vervoerders
Doelstelling	Goede bereikbaarheid callcenter
Activiteiten	<p>Aannemen inkomend telefoonverkeer op de volgende uren:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Maandag t/m zondag: 07:00 - 12:00 uur » Administratie van ritten in gewenste vervoerssysteem » Digitaal opnemen van alle telefoongesprekken ten behoeve van kwaliteitsbewaking en klachtafhandeling » Beoordeling rechtmatigheid van de rit middels gedefinieerde kaders » Toekennen aangenomen ritten aan de gecontracteerde vervoerders
Doorlooptijd	Maand
Kritische succesfactoren	<p>65% responsetijd < 30 seconden</p> <p>80% responsetijd < 90 seconden</p>
Resultaten	
<p>Klantgerichtheid en klanttevredenheid.</p> <p>Laagdrempelig en toegankelijk vervoer.</p>	

004	Digitale ritregistratie
Algemeen	
Omschrijving	Het wijzigen en annuleren van ritten (aan- en afmeldingen i.v.m. ziekte/afwezigheid)
Doelgroep	Ouders/verzorgers en vervoerders
Doelstelling	Online ritten wijzigen beschikbaar stellen
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Coördineren van ritten die gewijzigd worden via de applicatie, die opgevolgd worden tussen 06.00 en 24.00 uur » Beschikbaar stellen en coördineren van ritten wijzigingwn via een digitaal platform (24/7) » Administratie reserveren van ritten in gewenste vervoerssysteem » Beoordeling rechtmatigheid van de rit middels gedefinieerde kaders » Doorgeven wijzigingen aan de gecontracteerde vervoerders
Doorlooptijd	Variabel door verschillende manieren van ritten reserveren

Resultaten
Aanbieden verschillende vormen van dienstverlening om ritten te wijzigen online, zodat het voor iedere klant toegankelijk en laagdrempelig is.

005	Regie
Algemeen	
Omschrijving	Zorgdragen voor de correcte uitvoering van ritten
Doelgroep	Vervoerders en klanten
Doelstelling	Het vervoer en de uitvoerende taxibedrijven coördineren zodat klanten op de gewenste tijd vervoerd naar de gewenste bestemming op basis van de juiste voorwaarden.
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Het coördineren van ritten, waarbij de vervoersindicatie correct wordt toegepast / ingepland. Het communiceren met en instrueren van de uitvoerende taxibedrijven ten einde een correcte uitvoering te bewerkstelligen: » Voor de desbetreffende gemeente geldende vervoersregels » Bijsturen van uitvoering indien dit niet naar wens verloopt
Doorlooptijd	Doorlopend.
Kritische succesfactoren	De marge van tijdigheid, namelijk 95% van de ritten, worden volgens de contractvoorwaarden uitgevoerd.
Resultaten	
<ul style="list-style-type: none"> » Laagdrempelig en toegankelijk vervoer » Alle leerlingen zijn tijdig op school voordat de schooldag begint en worden binnen de vastgestelde marge opgehaald aan het einde van de schooldag 	

4. Kwaliteitsbeheer

006	Vervoerreglement
Algemeen	
Omschrijving	Zorgdragen voor een actueel vervoerreglement
Doelgroep	Ouders/verzorgers, scholen, gemeenten, vervoerders
Doelstelling	Permanente actualisatie van het vervoerreglement
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Actualiseren vervoersreglement » Advisering gemeenten over voorgestelde wijzigingen » Interpretatie van vervoerreglement richting gemeenten » Zorgdragen voor tijdige implementatie van wijzigingen richting reizigers, ouders/verzorgers, scholen, vervoerders en gemeenten
Doorlooptijd	Doorlopend
Kritische succesfactoren	Actueel vervoerreglement dat ten alle tijden beschikbaar is via website en klantenservice.
Resultaten	
Overzicht van spelregels betreffende het gebruik en de achterliggende informatie over het vervoer	

007	Klachtafhandeling
Algemeen	
Omschrijving	Beoordeling en afhandeling van klachten.
Doelgroep	Ouders/verzorgers, gemeenten en vervoerders
Doelstelling	Klachten naar tevredenheid afhandelen
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Aanne, registratie en verwerken van alle klachten (telefonisch en digitaal) over de taken van Omnibuzz en de vervoerders (klachten m.b.t. beschikkingen blijft verantwoordelijkheid gemeente) » Inhoudelijke beoordeling van klachten (vervoerreglement als basis) » Monitoring en aansturing op tijdige en correcte afhandeling door vervoerders » Hoorzitting van een onafhankelijke klachtencommissie (indien nodig)
Doorlooptijd	15 werkdagen tot max drie maanden (afhankelijk van inzet hoorzitting) . Bij (zware) incidenten of calamiteiten volgt directe actie.

<p>Kritische succesfactoren</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Bevestiging van ingediende klacht binnen 2 werkdagen » 95% van de klachten worden binnen 15 werkdagen afgehandeld middels een verweerschrift. » 95% van de klachten, die in de hoorzitting worden besproken, worden binnen maximaal drie maanden na ontvangst van de klacht afgehandeld.
<p>Resultaten</p>	
<ul style="list-style-type: none"> » Er zijn goede en regelmatige contacten met de gemeenten en vervoerders. » Klachten zijn een onderdeel van het continue verbeterproces binnen Omnibuzz en de vervoerder. 	

5. Informatievoorziening en relatiebeheer

008	Informatievoorziening
Algemeen	
Omschrijving	Verstrekken van algemene informatie over het vervoersysteem en Omnibuzz middels diverse communicatiekanalen
Doelgroep	Klanten, gemeenten, ouders/verzorgers, leerlingen en scholen
Doelstelling	Transparante en eenduidige informatievoorziening over het vervoersysteem
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Klanten op de hoogte stellen en houden van huidige ontwikkelingen in vervoerssysteem » (Telefonisch) verstrekken van informatie » 24/7 beschikbare Omnibuzz-website die voldoet aan het keurmerk Drempelvrij » Beschikbaar stellen van verslagen algemeen bestuur » Beschikbaar stellen van een (bestuurlijk) informatieblad » Beschikbaar stellen van het vervoerreglement » Opstellen en beschikbaar stellen van de periodieke voortgangs-en managementrapportages, ook wel voorap en marap genoemd » Nieuwsbrief opstellen en verzenden met actuele thema's » Inrichten van een raadpleegfunctie en algemene informatie voor klanten op een digitaal platform » Het (desgevraagd) organiseren van informatiebijeenkomsten voor belanghebbenden en geïnteresseerden
Doorlooptijd	Wisselend per media
Kritische succesfactoren	<ul style="list-style-type: none"> » Website conform eisen drempelvrij (toegankelijkheidsverklaring) » 3 voortgangsrapportages per jaar met een weergave van de financiële stand van zaken ten opzichte van de begroting » Maandelijkse managementrapportages per jaar volgens vast format met kerncijfers » De exacte frequentie en opzet worden onderling afgestemd.
Resultaten	
» Tijdigheid en kwaliteit van de informatievoorziening naar alle belanghebbenden.	

009	Relatiebeheer gemeenten
Algemeen	

Omschrijving	Onderhouden relatie en samenwerking met cliënten(panel), gemeenten, de provincie, landelijk en belanghebbenden
Doelgroep	Gemeenten, provincie, landelijk en belanghebbenden
Doelstelling	Informatie delen en contact behouden met gemeenten, provincie en landelijke organisaties waarbij belanghebbenden op de hoogte zijn van ontwikkelingen omtrent doelgroepenvervoer en de bedrijfsvoering binnen Omnibuzz.
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Onderhouden contacten gemeenten, provincie en landelijke organisaties » Organiseren ambtelijk overleg cf. afspraken » Monitoring dienstverleningsovereenkomst met productenboek » Deelname provinciale ontwikkeltafel OV » Beantwoorden van operationele vragen middels de mail (advies) » Op proactieve basis aanleveren van rapportages (data) en het desgewenst voeren van analyses.
Doorlooptijd	Doorlopend
Resultaten	
<ul style="list-style-type: none"> » Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie » Samenwerking partners en overheden » Klanttevredenheid en draagvlak doelgroep 	

010	Relatiebeheer vervoer
Algemeen	
Omschrijving	Onderhouden relatie en samenwerking met vervoerders
Doelgroep	Vervoerders
Doelstelling	Informatie delen en contact behouden met vervoerders
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Onderhouden contacten met vervoerders van de percelen » Bijwonen en bijdrage leveren aan vervoerdersbijeenkomst » Bijwonen en bijdrage leveren bij chauffeursbijeenkomsten van vervoerders » Periodiek overleg met vervoerders om draagvlak te creëren in de uitvoering van het vervoer » (in geval van meerdere contracten (Wmo en leerlingenvervoer) wordt kan dit gecombineerd worden
Doorlooptijd	Doorlopend
Resultaten	

- » Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie
- » Gemeenten worden via de vervoerders en Omnibuzz op de hoogte gehouden van ontwikkelingen binnen de taxibranche
- » Vervoerders worden op de hoogte gehouden van het politieke speelveld

De dienstverlening wordt dusdanig gedefinieerd dat er ruimte is om de dienstverlening op de afgesproken taken te kunnen intensiveren of juist afschalen, naargelang de behoeften van de gemeenten. Sommige situaties vragen voor extra communicatie richting klanten of informatiebehoeften bij gemeenten. Hierin kunnen wij flexibel meebewegen.

6. Aanbesteding en contractbeheer

011	Aanbesteding
Algemeen	
Omschrijving	Zorgdragen voor de aanbesteding op het gebied van vervoer, bedrijfsvoering en relevante diensten
Doelgroep	GR Omnibuzz
Doelstelling	Goed en zorgvuldig inkoop- en contractbeheer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Opstellen en bewaken van een aanbestedingskalender, rekening houdend met wettelijke doorlooptijden en vragenronden/Nota van Inlichtingen » Opstellen nota van uitgangspunten en programma van eisen » (laten) uitvoeren van het aanbestedingsproces binnen de geldende wettelijke kaders » Beoordeling van de inschrijving en gunning » Voeren van de contractonderhandelingen » (laten) opstellen van contracten » Zorgdragen voor de implementatie en evaluatie van de afgesloten contracten
Doorlooptijd	Wisselend, afhankelijk van looptijd contracten
Resultaten	
<ul style="list-style-type: none"> » Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie » Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer » Een innovatieve en slimme organisatie gericht op mobiliteit » Basis voor optimale controle naleving contracten door leveranciers » Gezonde toekomstbestendige marktsituatie 	

012	Contractbeheer vervoer
Algemeen	
Omschrijving	Onderhouden contractafspraken met vervoerders
Doelgroep	Vervoerders
Doelstelling	Goed uitgevoerde contractafspraken met vervoerders

Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Monitoring vervoer en bijsturing » Contractbeheer en aansturing ervan richting vervoerders » Periodieke overleg over contract- en verbeterafspraken » Advisering over probleemklanten of andere voorkomende issues met gemeenten » Afstemming klachtafhandeling met vervoerders over patronen in klachten, ernstige, structurele of terugkerende klachten
Doorlooptijd	Doorlopend
Resultaten	
Juiste uitvoering van de contractafspraken Gemeenten worden hierover geïnformeerd via de managementrapportages	

013	
013	Contractbeheer bedrijfsvoering
Algemeen	
Omschrijving	Onderhouden contracten bedrijfsvoering
Doelgroep	GR Omnibuzz
Doelstelling	Goede relatie en contractafspraken met leveranciers.
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Contractbeheer en aansturing richting leveranciers » Periodieke overleg over contract- en verbeterafspraken » Beheren en onderhouden applicatielandschap » Advisering en projectbegeleiding ontwikkeling van producten ofwel diensten binnen doelgroepenvervoer
Doorlooptijd	Doorlopend
Resultaten	
Gemeenten worden via Omnibuzz op de hoogte gehouden van (product) ontwikkelingen Juiste uitvoering van de contractafspraken	

7. Financiële administratie en control

014	Vervoerskosten
Algemeen	
Omschrijving	Verzorgen van de financiële administratie ten aanzien van vervoerskosten.
Doelgroep	Gemeenten en vervoerders
Doelstelling	Rechtmatig en doelmatig doelgroepenvervoer
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Factuurcontrole » Verrekening vervoerskosten met gemeenten » Verrekening vervoerskosten met vervoerders » Bijzondere financiële afspraken (op verzoek gemeenten) verwerken
Doorlooptijd	Maandelijks
Resultaten	
Voeren van een tijdige, juiste en volledige administratie	

015	Overige kosten
Algemeen	
Omschrijving	Het verzorgen van overige financiële administratie
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Rechtmatig en doelmatig gebruik van de toegewezen middelen
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Het verzorgen van overige financiële administratie voor rechtmatig en doelmatig gebruik van de toegewezen middelen » Kosten omtrent overhead en indirecte vervoerskosten
Doorlooptijd	Maandelijks
Resultaten	
Voeren van een tijdige, juiste en volledige administratie	

016	Interne beheersing
Algemeen	
Omschrijving	Zorgdragen voor een adequate AO/IC op de bedrijfsprocessen
Doelgroep	GR Omnibuzz

Doelstelling	Optimale bedrijfsvoering Omnibuzz met een adequaat AO/IC programma en de uitvoering van het jaarlijkse intern controleplan alsmede het jaarlijks rapporteren hierover.
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Vastleggen en continu verbeteren van de administratieve organisatie met de daarbij horende interne controle » Opvolgen en monitoren van interne beheersingsmaatregelen conform het intern auditplan » Inrichting van een adequate planning & control cyclus » Uitvoering van een intern controleprogramma gericht op toetsing van de opzet en bestaan en werking van de beheersprocessen
Doorlooptijd	Doorlopend
Resultaten	
Financiële processen worden effectief en efficiënt met minimaal risico uitgevoerd	

8. Bestuur

017	
Bestuurlijk overleg GR Omnibuzz	
Algemeen	
Omschrijving	Omnibuzz is verantwoordelijk voor het faciliteren en voorbereiden van bestuurlijke vergaderingen
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Portefeuillehouders en ambtenaren zijn op de hoogte van de ontwikkelingen omtrent het doelgroepenvervoer en de bedrijfsvoering binnen Omnibuzz en nemen besluit over de voorgelegde stukken
Activiteiten	Organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslaglegging van bestuurlijke vergaderingen en ambtelijke voorbereiding
Doorlooptijd	Doorlopend
Kritische succesfactoren	De frequentie en exacte opzet worden in onderling overleg vormgegeven
Resultaten	
<ul style="list-style-type: none">» Dienstverlening gericht op de realisatie van de vervoersvisie» Samenwerking partners» Efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer» Een innovatieve en slimme organisatie gericht op mobiliteit	

9. Compliance

018	Verordeningen
Algemeen	
Omschrijving	Wet- en regelgeving waar Omnibuzz aan moet voldoen vanuit de overheid
Doelgroep	GR Omnibuzz
Doelstelling	Verordeningen goed afgewogen implementeren in de organisatie
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Op de hoogte blijven van de nieuwe en huidige wet- en regelgeving » Inregelen van de eisen omtrent wet- en regelgeving » Inregelen en compliance zijn aan archiefwet, Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) en de digitoegankelijkheid
Doorlooptijd	Doorlopend
Resultaten	
Voldoen aan de wet- en regelgeving die algemeen door de overheid voor gemeenschappelijke regelingen zijn gesteld	

019	Aangiften
Algemeen	
Omschrijving	Verzorgen van BTW- en iv3-aangifte
Doelgroep	GR Omnibuzz
Doelstelling	Aangiften uitvoeren
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Zorgdragen voor de (suppletie) aangifte BTW op alle omzetbelastingplichtige activiteiten » Iv3- aangifte doen: standaard format CBS invullen met alle kosten van Omnibuzz
Doorlooptijd	Maandelijks
Resultaten	
Voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van financiële aangiften	

020	Salaris
Algemeen	
Omschrijving	Verzorgen van de salarisuitbetaling en salarisadministratie via Sittard-Geleen
Doelgroep	Medewerkers en GR Omnibuzz
Doelstelling	Goed verlopen van het proces rondom het uitbetalen van salaris
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Uitvoering van een adequate salarisuitbetaling » Mutaties op salaris doorgeven aan gemeente Sittard-Geleen » Omnibuzz controleert de doorgevoerde mutaties door gemeente Sittard-Geleen » Betaling van salarissen uitvoeren » Loonheffing betaling uitvoeren » Betalingen naar Abp en loyalis in kader van pensioen
Doorlooptijd	Maandelijks
Resultaten	
Voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van salarisuitbetaling en -administratie.	

021	Begroting en Verantwoording
Algemeen	
Omschrijving	Verzorgen van financiële jaarstukken voor de gemeenten
Doelgroep	Gemeenten
Doelstelling	Voeren van een juiste, volledige en tijdige financiële administratie die voldoet aan de eisen van de BBV.
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> » Opstellen begroting en begrotingswijzigingen » Opstellen jaarrekening » Faciliteren accountantscontrole op de jaarrekening » Informatievoorziening gemeenten op financieel gebied
Doorlooptijd	Jaarlijks
Kritische succesfactoren	<ul style="list-style-type: none"> » Voldoen aan de eisen van het BBV door tijdige aflevering van de financiële stukken
Resultaten	
<ul style="list-style-type: none"> » Tijdige besluitvorming » Voldoen aan de eisen van de BBV door tijdige aflevering van financiële jaarstukken 	

10. Pluspakketten

Aanvullende wensen of producten, welke niet zijn omschreven in het basispakket van het productenboek, kunnen in overleg worden afgestemd en opgenomen worden als pluspakket met de deelnemende gemeenten. Vanuit de taken voor Wmo, kan Omnibuzz voor leerlingenvervoer vrijwel direct uitbreiden naar een aantal taken. Op elk moment kunnen de gemeenten, gezamenlijk of afzonderlijk, ervoor kiezen om de dienstverlening uit te breiden. Deze taken vallen veelal onder de overhead en de doorberekening van de overhead gebeurt op basis van de verdeelsleutel. Hieronder worden een aantal voorbeelden genoemd:

- » Klanten stimuleren om gebruik te maken van regionale en lokale zelfredzaamheidstrajecten o.a. de Voor Elkaar Pas vanuit het OV
- » Meten klanttevredenheid betreffende uitvoering van het vervoer (via telefonische enquête) door Omnibuzz, waardoor een externe objectieve meting geborgd is
- » Advisering en beleidsvorming vanuit het gezamenlijk belang van de GR Omnibuzz
- » Uitvoeren van onderzoeksvragen
- » Analyse klant- en vervoersdata, data-analyse betreffende beheer en ontwikkeling vervoer
- » Opstellen van (maatwerk) rapportages
- » Begeleiden van projecten en pilots omtrent innovatie, verbeterde dienstverlening en productontwikkeling.
- » Organiseren van inspraak (via huidig cliëntenpanel of apart)
- » Het inrichten en beheren van digitale en/of fysieke halteplaatsen
- » Indicatiestelling: het beoordelen van de aanvragen voor leerlingenvervoer en het vastleggen van de afspraken op individueel niveau.

Indicatiestelling maakt geen deel uit van de huidige dienstverlening (voor Wmo) en deze vallen dus ook niet onder de component overhead.