

Businesscase Omnibuzz Jeugdwetvervoer Midden-Limburg

1 Aanleiding

De gemeente Weert heeft de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz opdracht verstrekt om per 1 augustus 2024 het opdrachtgeverschap, contractering en contractmanagement van het vervoer in het kader van de Jeugdwet als onderdeel van het doelgroepenvervoer aan de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz uit te voeren. Ook heeft de gemeente Weert in deze opdracht aangegeven om samen met de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz en de overige Midden-Limburgse gemeenten de voorbereidingen te treffen voor een Europese aanbesteding van het vervoer in het kader van de Jeugdwet per 1 augustus 2025. Derhalve hebben wij de overige Midden-Limburgse gemeenten via hun contactambtenaar jeugdwetvervoer geïnformeerd over dit voornemen. En is Omnibuzz gevraagd een aantal aspecten inzichtelijk te maken, zodat gemeenten een gedegen besluit kunnen nemen over het al dan niet opdragen van dit vervoer aan Omnibuzz. Na een korte beschrijving van het primaire proces en het takenpakket dat wij voor Omnibuzz voorzien, gaan we in dit document in op alle bijkomende aspecten:

- Een gezamenlijke aanbesteding van het jeugdwetvervoer voor de gemeente Weert, Nederweert, Roermond, Echt-Susteren en Maasgouw per 1 augustus 2025.
- Ritaanname en routeplanning van de vervoerder controleren.
- Contractbeheer:
- Factuurcontrole
- Kwaliteitsbeheer
- Klachtafhandeling
- Informatievoorziening en relatiebeheer
- Relatiebeheer vervoerders
- Opstellen van rapportages ten behoeve van bestuur, directie, managementteam en andere belanghebbenden op gemeenteniveau
- Organiseren van een bestuurlijk gremium.
- Duiding van de kosten van de producten per gemeente.
- Begroting en verantwoording per gemeente.

Vervolgens zal voorliggende businesscase inzicht verschaffen in de haalbaarheid van het onderbrengen van het jeugdwetvervoer bij Omnibuzz, wat de voordelen, risico's en (opstart)kosten zijn. Deze businesscase is het resultaat van de gezamenlijke inspanningen van de gemeenten en Omnibuzz, waarbij de invulling van alle onderdelen in onderlinge afstemming tot stand gekomen is. Een tweetal uitgangspunten uit dit overleg welke bij de uitwerking van deze businesscase zijn gehanteerd:

- We volgen zoveel mogelijk dezelfde lijn als bij het Leerlingen-vervoer. Dit betekent dat we de bestaande afspraken en dienstverlening (dienstverleningsovereenkomst en productenboek voor Leerlingenvervoer) als basis nemen.
- We beginnen met de basisdienstverlening, desgewenst kunnen later diensten worden toegevoegd.

Deze businesscase vormt de basis voor de besluitvorming van de gemeenten in Midden-Limburg om het jeugdwetvervoer op te dragen aan Omnibuzz. De uitwerking ervan komt overeen met de dienstverlening, zoals uitgewerkt wordt in de dienstverleningsovereenkomst en bijbehorend productenboek. Aan de huidige businesscase voegen wij als concept de DVO en bijbehorend productenboek LLV Midden Limburg toe.

Deze documenten worden gedurende de voorbereiding van de aanbesteding aangepast op het jeugdwetvervoer en later in routing gebracht richting gemeenten en het bestuur. Wij verwachten weinig afwijkingen hierin ten opzichte van het LLV, dit is echter ook afhankelijk van de keuzen welke gemaakt zullen worden tijdens de aanbestedingsfase.

2 Procesomschrijving

Met behulp van een beknopte procesomschrijving maken we duidelijk wat de positie en het takenpakket van Omnibuzz is in het primaire proces, de uitvoering van het Jeugdwetvervoer. We onderscheiden hierin samengevat de volgende stappen:

Activiteit		Wie
1	Indicatiestelling en bepalen voorwaarden vervoer jeugdigen	Gemeente
2	Aanlevering gegevens en eventuele mutaties aan Omnibuzz	Gemeente
3	Controle en verwerking klantgegevens in klantadministratiesysteem en agendasoftware	Omnibuzz
4	Tijdige verzending gegevens naar vervoerder	Omnibuzz
5	Op basis van de gegevens worden de ritten gepland	Vervoerder
6	Communicatie jeugdigen over ritplanning	Omnibuzz
7	Rituitvoering	Vervoerder
8	Verwerken ritgegevens en genereren bewerkbare rittenbak	Omnibuzz
9	Rittenbak verwerken voor rapportage en facturatie	Omnibuzz
10	Afrekening alle partijen	Omnibuzz
11	Afwerking boekhouding	Omnibuzz

De klachtafhandeling is een proces dat gedurende het hele traject kan voorkomen en opgepakt wordt. Hetzelfde geldt voor het kwaliteitsbeheer. Dat is niet echt een specifieke taak, maar meer een onderliggende maatstaf voor alle diensten die Omnibuzz aanbiedt.

Omnibuzz beschikt over de software voor begeleiding van leerlingenvervoer, namelijk SmartWheels. Hierin kunnen we ook het proces van Jeugdwetvervoer automatiseren.

In de volgende paragrafen gaan we in op de verschillende aspecten van de dienstverlening, waarbij we de specificaties waar mogelijk gelijk houden met de dienstverlening voor het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer en we het productenboek als basis nemen.

3 Aanbesteding

Aanbesteding Jeugdwetvervoer

De aanbesteding is in tegenstelling tot de andere taken geen doorlopende 'dagelijkse' taak, maar wordt verricht als een (nieuwe) aanbesteding noodzakelijk is. Vandaar dat deze taak apart wordt beschreven.

Omnibuzz draagt zorg voor de aanbesteding van het vervoer en doet dit goed, zorgvuldig en tijdig. Hieronder vallen de volgende taken:

- Opstellen en bewaken van een aanbestedingskalender
- Opstellen nota van uitgangspunten en programma van eisen
- (Laten) uitvoeren van het aanbestedingsproces binnen de geldende wettelijke kaders
- Voeren van de contractonderhandelingen
- (Laten) opstellen van contracten
- Zorgdragen voor de implementatie en evaluatie van de afgesloten contracten

Gedurende het hele proces zorgen wij voor een borging van de wettelijke eisen met betrekking tot de processtappen en bijbehorende doorlooptijden. Dit betekent dat we in de planning rekening houden met 2 vragenronden (inclusief publicatie Nota van Inlichtingen), beoordeling en voorlopige gunning, definitieve gunning en afsluiten overeenkomsten en tussenliggende bezwaartermijnen. Bovendien richten we ons op het definitief gunnen in april 2025, zodat de vervoerder voldoende implementatietijd heeft om het vervoer conform de nieuwe contracten in te richten.

Het inhoudelijk deel van de aanbesteding stemmen we af met de gemeenten. De basis voor het bestek wordt gebaseerd op het huidige bestek van jeugdwetvervoer gemeente Weert en het bestek leerlingenvervoer Midden Limburg. Hierbij proberen we waar mogelijk zoveel mogelijk uniformiteit en harmonie te bereiken tussen de diverse huidige opdrachten van Omnibuzz. We proberen hierbij op termijn toe te werken naar dezelfde contractperiode van het leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer. Vanuit de ervaring, deskundigheid en visie van de gemeenten en Omnibuzz worden hierin aanpassingen voorgesteld.

Met een goede aanbesteding voldoet Omnibuzz aan de opdracht van de desbetreffende gemeenten, maar zet Omnibuzz zelf ook een volgende stap in de realisatie van de vervoersvisie, die bijdraagt aan efficiënt en doelmatig doelgroepenvervoer in Limburg, innovatieve mobiliteit en een gezonde toekomstbestendige marktsituatie. Verder vormt een gedegen aanbesteding de basis voor optimale controle naleving contracten door de vervoerders.

De aanbesteding is volledig afgerond als na de gunning de ondertekening van de contracten met de vervoerders heeft plaatsgevonden. De vervoerders hebben dan vanaf april de tijd om de nieuwe contracten te implementeren. Omnibuzz is met de interne voorbereiding gestart doormiddel van het opstellen van de business case en zal na opdragen van het jeugdwetvervoer starten met de interne implementatie. De organisatie wordt vanaf dat moment ingericht op het toevoegen van het jeugdwetvervoer.

Vanaf de ingangsdatum van het contract start Omnibuzz met de structurele taken welke door Omnibuzz voor de gemeenten uitgevoerd worden. Deze taken worden in de volgende paragrafen omschreven in volgorde van de opdrachtbrief.

4 Structurele dienstverlening Omnibuzz

Ritaanname en routeplanning van de vervoerder controleren

Omnibuzz verwerkt de vervoeraanvragen van de gemeenten in het systeem en geeft opdracht aan de vervoerder om de ritten uit te voeren. De jeugdigen worden met hun routegebondenvervoer ingevoerd in Smartwheels. De routeplanning wordt door Omnibuzz getoetst op de afgesproken kaders en uitvoeringsafspraken voor de geïndiceerde reiziger, maar ook op vervoerskundige logica en efficiëntie. Let op het toetsen van de routeplanning zal met name aandacht vragen bij de start van de indicatie en betreft in deze geen structurele taak. Bij eventuele wijzigingen van de routes dienen we deze uiteraard weer opnieuw te toetsen. Na akkoord op de routeplanning bewaakt Omnibuzz dat de klanten makkelijk wijzigingen kunnen doorgeven binnen de kaders die de gemeente voor die klant heeft gedefinieerd. De gemeente blijft immers verantwoordelijk voor de beoordeling en het beschikken van het vervoer. Wijzigingen betreft hiermee alleen afwezigheid of wijzigen van goedgekeurde locaties. Het aanmelden van de klanten en het opstellen en wijzigen van de kaders gebeurt uitsluitend op verzoek van gemeenten. Omnibuzz valideert de aanvragen en fungeert binnen de kaders als aanspreekpunt voor de geïndiceerde reizigers/ouders, vervoerder en gemeenten. De contacten tussen ouders en vervoerders of gemeenten zullen tijdens de uitvoering minimaal zijn.

Algemeen:

- Toegankelijk en laagdrempelig aanbieden van verschillende vormen voor het annuleren of wijzigen van ritten voor de klanten/jeugdigen binnen de door de gemeenten aangegeven kaders
- Administratie van ritten in SmartWheels
- Beoordeling rechtmatigheid van de rit middels gedefinieerde kaders
- Toekennen aangenomen ritten aan de gecontracteerde vervoerder

Aanvullend telefonische ritregistratie:

- Aannemen inkomend telefoonverkeer op de volgende uren:
 - Maandag t/m zondag: 7:00 tot 12:00
- Digitaal opnemen van alle telefoongesprekken ten behoeve van kwaliteitsbewaking en klachtafhandeling

- Kritische succesfactoren: 65% responsetijd < 30 seconden; 80% responsetijd < 90 seconden

Aanvullend digitale/online ritregistratie:

- Coördineren van ritten die gewijzigd worden via een applicatie, die opgevolgd worden tussen 06.00 en 24.00 uur.
- Beschikbaar stellen en coördineren van ritten wijzigen via een digitaal platform (24/7)

Aanvullende taken 'Regie':

- Het coördineren van ritten, waarbij de vervoersindicatie correct wordt toegepast/ingepland. Het communiceren met en instrueren van het uitvoerende taxibedrijf ten einde een correcte uitvoering te bewerkstelligen.
- Bijsturen van uitvoering indien dit niet naar wens verloopt
- Kritische succesfactoren: De marge van tijdigheid, namelijk 95% van de ritten, worden volgens de contractvoorwaarden uitgevoerd. Denk hierbij aan de maximale reistijd, afgesproken ophaaltijd en afgesproken aankomsttijd.

Contractbeheer

Onderhouden contact met vervoerders ten behoeve van een juiste uitvoering van de contractafspraken:

- Monitoring vervoer en bijsturing
- Contractbeheer en aansturing ervan richting vervoerder
- Periodieke overleg over contract- en verbeterafspraken
- Advisering over probleemklanten of andere voorkomende issues met gemeenten
- Afstemming klachtafhandeling met vervoerder over patronen in klachten, ernstige, structurele of terugkerende klachten.

Gemeenten worden over de actuele stand van zaken geïnformeerd in de managementrapportages en voortgangsrapportages zie pagina 8.

Factuurverwerking

Vervoerskosten:

- Voeren van een tijdige, juiste en volledige administratie
- Factuurcontrole
- Verrekening vervoerskosten met gemeenten
- Verrekening vervoerskosten met vervoerder
- Bijzondere financiële afspraken (maatwerk op verzoek gemeente) verwerken

Overige kosten

- Voeren van een tijdige, juiste en volledige administratie

- Het verzorgen van overige financiële administratie voor rechtmatig en doelmatig gebruik van de toegewezen middelen
- Kosten omtrent overhead en indirecte vervoerskosten

Kwaliteitsbeheer

Het kwaliteitsbeheer is breed te interpreteren en is verweven in praktisch alle diensten van Omnibuzz, zoals het contractbeheer en de financiële controles. Hier benoemen we een aantal aspecten met betrekking tot het kwaliteitsbeheer, die niet in de andere componenten genoemd zijn, maar naar onze mening wel onderdeel uit (moeten) maken van ons takenpakket:

Klantenservice:

- Aannemen van inkomend telefoonverkeer van ouders/verzorgers, gemeenten en vervoerders tijdens kantooruren van 09:00 tot 17:00 uur (maandag t/m vrijdag)
- Kritische succesfactoren: 90% van het inkomend telefoonverkeer wordt binnen 30 seconden opgenomen.

Klantadministratie:

- Nieuwe aanmeldingen verwerken in klantbestand 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 klanten op het moment dat hier een duidelijke aanleiding voor is.
- Kritische succesfactoren: 90% van de aanvragen/mutaties wordt binnen 2 werkdagen verwerkt.
- Voor urgente wijzigingen zijn er werkafspraken, zodat deze direct verwerkt worden en passend vervoer voor de geïndiceerde reiziger geborgd is.

Vervoerreglement: Overzicht van spelregels betreffende het gebruik en de achterliggende informatie over het vervoer. Omnibuzz gaat hierbij uit van 1 uniform vervoerreglement voor alle deelnemende gemeenten. Het traject om tot een gezamenlijk reglement te komen doen we samen met de gemeenten en zal door Omnibuzz begeleid worden. Waarbij we bekijken of gebruik gemaakt kan worden van het vervoersreglement leerlingenvervoer.

- Actualiseren vervoersreglement
- Advisering gemeenten over voorgestelde wijzigingen
- Interpretatie van vervoerreglement richting gemeenten
- Zorgdragen voor tijdige implementatie van wijzigingen richting reizigers, vervoerders en gemeenten
- Kritische succesfactoren: actueel vervoerreglement dat te allen tijde beschikbaar is via website en klantenservice.

Verder hanteert Omnibuzz voor het Jeugdwetvervoer en het Wmo vervoer een aantal normen en standaard voor de interne processen en controles, welke voor jeugdwetvervoer ook gelden. Denk hierbij aan onder andere:

- Contractbeheer bedrijfsvoering:
 - 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
- Interne beheersing: optimale bedrijfsvoering Omnibuzz met een adequaat AO/IC programma en de uitvoering van het jaarlijkse intern controleplan alsmede het jaarlijks rapporteren hierover.
 - 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
- Compliance
 - 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 o.a. archiefwet, Algemene verordening persoonsgegevens (AVG), digitoegankelijkheid, Wet Open Overheid, Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer.
 - Zorgdragen voor de (suppletie) aangifte BTW op alle omzetbelastingplichtige activiteiten
 - Verzorgen van de salarisuitbetaling en salarisadministratie (via Sittard-Geleen).

Klachtafhandeling

- Aanneame, registratie en verwerken van alle klachten (via telefoon of digitaal). Let wel klachten/ bezwaren over de beschikking vallen hierbuiten. Dit blijft een verantwoordelijkheid van de gemeente.
- Inhoudelijke beoordeling van klachten (Vervoerreglement dient hiervoor als basis)
- Hoorzitting van een onafhankelijke klachtencommissie (indien nodig)
- Kritische succesfactoren:
- Bevestiging van ingediende klacht binnen 2 werkdagen
- 95% van de klachten worden binnen 15 werkdagen afgehandeld middels een verweerschrift.

Informatievoorziening en relatiebeheer

Verstrekken van algemene informatie over het vervoersysteem en Omnibuzz middels diverse communicatiekanalen:

- Klanten op de hoogte stellen en houden van huidige ontwikkelingen in vervoerssysteem.
- (Telefonisch) verstrekken van informatie aan belangstellenden
- 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
- Nieuwsbrief opstellen en verzenden met actuele thema's
- Inrichten van een raadpleegfunctie en algemene informatie voor klanten op het klantportaal (Smartwheels)

- Het (desgevraagd) organiseren van informatiebijeenkomsten voor belanghebbenden en geïnteresseerden
- Website conform eisen drempelvrij (toegankelijkheidsverklaring)

Relatiebeheer gemeenten

Onderhouden relatie en samenwerking met cliënten(panel), gemeenten, de provincie, landelijk en belanghebbenden

- Onderhouden contacten gemeenten, provincie en landelijke organisaties
- Organiseren ambtelijk vooroverleg bestuurlijke vergaderingen
- 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.

Relatiebeheer vervoerders

Onderhouden relatie en samenwerking met vervoerders:

- 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 voor draagvlak te creëren in de uitvoering van het vervoer.

In geval van vervoerders met meerdere contracten (Wmo en/of leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer) kan bovenstaande gecombineerd worden.

Opstellen van rapportages

Hieronder valt het opstellen en beschikbaar stellen van periodieke voortgangs-en managementrapportages, waar we in onderlinge inhoudelijk invulling aan kunnen geven. In lijn met de dienstverlening voor Wmo is dit het uitgangspunt:

- 3 voortgangsrapportages per jaar met een weergave van de financiële stand van zaken ten opzichte van de begroting
- Maandelijkse managementrapportages volgens een vast format met kerncijfers.

De exacte frequentie en opzet kunnen in onderling overleg worden afgestemd.

Organiseren van een bestuurlijk gremium jeugdwetvervoer

Omnibuzz is verantwoordelijk voor het faciliteren en voorbereiden van bestuurlijke vergaderingen. De verantwoordelijke portefeuillehouders en ambtenaren zijn zo op de hoogte van de ontwikkelingen omtrent het doelgroepenvervoer en de bedrijfsvoering binnen Omnibuzz en nemen besluiten over de voorgelegde stukken.

- Organiseren, voorbereiden, voorzitten en verslaglegging van bestuurlijke vergaderingen en ambtelijke voorbereiding.
- De frequentie en exacte opzet worden in onderling overleg vormgegeven.

Op dit moment is er regionaal geen bestuurlijk gremium met betrekking tot jeugdwetvervoer. Parallel aan de uitwerking van de aanbesteding zullen we de invulling van het bestuurlijk construct vormgeven.

Begroting en verantwoording per gemeente

Verzorgen van financiële jaarstukken voor de gemeenten:

- Opstellen begroting en begrotingswijzigingen
- Opstellen jaarrekening
- Faciliteren accountantscontrole op de jaarrekening
- Informatievoorziening gemeenten op financieel gebied
- Kritische succesfactoren: voldoen aan de eisen van het BBV door tijdige aflevering van financiële jaarstukken.

5 Pluspakket en uitbreiding dienstverlening

De taken en activiteiten in voorgaande paragrafen bevatten de basisdienstverlening van Omnibuzz voor het Jeugdwetvervoer. Met de gemeenten is het uitgangspunt afgesproken dat we ons in eerste instantie richten op de primaire processen en het goed organiseren van de basis dienstverlening voor de eindgebruikers. Op basis van expertise en beschikbare data kan Omnibuzz ook een adviserende rol nemen in de beleidsvorming. Op elk moment kunnen de gemeenten, gezamenlijk of afzonderlijk, ervoor kiezen om de dienstverlening uit te breiden. Vanuit de taken voor Wmo en het leerlingenvervoer, kan Omnibuzz voor jeugdwetvervoer vrijwel direct uitbreiden naar deze taken:

- 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)

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.

Bovenstaande taken vallen veelal onder de overhead en de doorberekening van de overhead gebeurt op basis van de verdeelsleutel, dus het is moeilijk kostenplaatjes te koppelen aan deze taken.

6 Duiding van de kosten van de producten per gemeente

Uitgangspunten

De financiële uitwerking vindt plaats op basis van de volgende uitgangspunten:

- Gezamenlijke Europese aanbesteding vanaf 01-08-2025 - Gemeenten Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roermond, Weert
- Instroom van zo mogelijk route gebonden Wmo-vervoer, bijvoorbeeld dagbestedingsvervoer.
- Jeugdvervoer, dagbestedingsvervoer indien van toepassing gezamenlijk verantwoorden.
- Investerings worden doorbelast middels de verdeelsleutel WMO - GGZ op basis van geïndiceerde reiziger.
- De opstartkosten welke in 2022/ 2023 zijn gemaakt door Roermond en Nederweert (10.005 EURO conform jaarrekening), zullen in de jaarrekening 2024 herverdeeld worden over Roermond, Nederweert en Weert op basis van de verdeelsleutel inwoners.
- Vervoerkosten middels gewogen gemiddelde tarief vervoerders: 1 gemeentelijk tarief. Alle perceeltarieven tezamen leiden tot een gewogen gemiddeld tarief (prijs) voor de gemeenten waarbij per gemeente op basis van realisatie en toeslagen (hoeveelheid) wordt afgerekend.
- Verdeelsleutel interne doorbelasting WMO - GGZ: overhead op basis van geïndiceerde reiziger.
- Verdeelsleutel interne doorbelasting LLV - GGZ: indirecte vervoerskosten op basis van ritten, alleen voor noodzakelijke gezamenlijke kosten GGZ en LLV (Bijvoorbeeld Smartwheels en klantenservice jeugdwetvervoer).
- Verdeelsleutel gemeenten binnen GGZ vervoer: Kilometers voor vervoer, inwoners voor overheadkosten en ritten voor indirecte vervoerkosten.
- Gemeente financiert 100%, geen omzet klanten via Omnibuzz.
- Aantal jeugdigen, 35 geïndiceerde reizigers.
- Aanbod Omnibuzz conform verzoek gemeenten voor kostenindicatie collegevoorstel.
- Indicering wordt door gemeente gedaan. Indien een verzoek vanuit de gemeente komt om indicering door Omnibuzz te laten uitvoeren, zal hier verder onderzoek naar gedaan worden. In deze businesscase wordt hier niet van uitgegaan.
- Planning vervoer: vervoerder. Dit zit in vervoerderstarief. De Europese aanbesteding zal op kilometertarief worden uitgevraagd.
- Bedragen businesscase zijn exclusief BTW.
- BTW kostprijs verhogend a 9% (Directe vervoerskosten). Er zal per kwartaal per gemeente een winstoverslag van 50 EURO worden ingerekend vanwege fiscale redenen.
- De bestuurlijke commissie jeugdwetvervoer zal opgericht worden naar analogie bij het leerlingenvervoer.
- Communicatie zal digitaal plaatsvinden, bijvoorbeeld een nieuwsbrief per mail.
- Bonus-malus regeling in aanbesteding opnemen.
- Omnibuzz draagt zorg voor de accountantscontrole.
- De bedragen in de businesscase hebben betrekking op het prijspeil 2025.
- De businesscase is onder voorbehoud van gemeentelijke besluitvorming.
- De businesscase is onder voorbehoud van besluitvorming Dagelijks Bestuur GR Omnibuzz.
- De vastgestelde begroting 2025-0 is eveneens meegenomen in de businesscase. Aanvullend hierop zijn recente ontwikkelingen qua instroom nieuwe gemeenten, Europese aanbesteding en investeringen in de businesscase verwerkt.

Aandachtspunten:

1. Boekjaar gelijk houden aan kalenderjaar (2025).

2. De businesscase/jaarrekening wordt opgesteld/afgerekend op gemeenteniveau, met alle deelnemende gemeenten.

Nu worden de kosten inzichtelijk gemaakt, waarbij we beginnen met de opstartkosten en vervolgens de structurele kosten worden benoemd. Dit leidt tot een financieel totaalplaatje, waarin overigens wel nog een aantal PM posten zijn opgenomen.

Opstartkosten

Kosten investeringen/ opstartkosten	01-08-2025
Investerings/ opstartkosten	Bedrag
- Rapportagetool	€ 0
- Klantsysteem/ beheerssoftware	-
- Boekhouding	-
- Inkoopfacturen programma	-
- MijnOmnibuzz	-
- Debiteurenportaal	-
- Advisering	€ 0
- Juridische advisering aanbesteding	€ 0
- Bezwaarprocedures aanbesteding	PM post
- Fiscaal advies	-
- Onvoorzien	€ 0
- Communicatie	-
- Initiatieven OV/ beleidsmatig	PM post
- Begeleiding implementatie	-
Totaal	€ 0
Kanttekeningen:	
Uren personeelsleden Omnibuzz worden doorbelast bij onderdeel 3. Interne doorbelasting.	
Bovenstaande bedragen zijn voor nu exclusief kosten voor digitoegankelijkheid van bijvoorbeeld de website. In de toekomst zal met gemeenten overlegd worden hierover.	
De opstartkosten voor de (proces) begeleiding/ advisering inzake de Europese aanbesteding zullen middels de reguliere verdeelsleutel deels doorbelast aan de jeugdwetvervoer gemeenten worden gezien dit past binnen het vastgestelde beleid.	

Structurele kosten

De vervoerkosten zijn afhankelijk van de uitkomst aanbesteding vervoer en kunnen in deze businesscase nog niet worden meegenomen. Voor de overige structurele kosten is voor de overige componenten, waar mogelijk, een inschatting gemaakt:

Onderdeel	Bedrag	Toelichting
Ritaanname en routeplanning controleren	-	De kosten hiervoor worden via interne doorbelasting LLV-GGZ-SmartWheels meegenomen.
Contractbeheer:		
Factuurcontrole*	PM post	Zie Interne doorbelasting WMO - GGZ - uren huidige medewerkers. Gelet op de huidige aantallen, wordt het werk door de huidige medewerkers gedaan. Indien er nieuwe instroom van gemeenten plaatsvindt, wordt dit opnieuw beoordeeld.
Kwaliteitsbeheer*	PM post	Zie Interne doorbelasting WMO - GGZ - uren huidige medewerkers. Gelet op de huidige aantallen, wordt het werk door de huidige medewerkers gedaan. Indien er nieuwe instroom van gemeenten plaatsvindt, wordt dit opnieuw beoordeeld.
Klachtafhandeling	PM post	Zie interne doorbelasting WMO - GGZ - uren huidige medewerkers. Gelet op de huidige aantallen, wordt het werk door de huidige medewerkers gedaan. Indien er nieuwe instroom van gemeenten plaatsvindt, wordt dit opnieuw beoordeeld.
Informatievoorziening en relatiebeheer	€ 875	'Diverse kosten (Drukwerk, nieuwsbrief, website, klanttevredenheidsonderzoek - 25 EURO per leerling). Gevraagd en ongevraagd advies, zie interne doorbelasting - uren huidige medewerkers.
Relatiebeheer vervoerders*	-	Zie interne doorbelasting. Uren van medewerkers welke hierbij betrokken zijn worden doorbelast middels verdeelsleutel.
Opstellen van rapportages*	-	Zie uitgangspunten. Opstartkosten voor de eerste bouw van deze rapportages. Rapportages op verzoek gemeenten mogelijk + data analyse
Organiseren bestuurlijk gremium*	-	Indien in stadhuis gemeente --> Alleen reiskosten Omnibuzz. Indien kantoor Omnibuzz, geen extra (reis)kosten.
Diverse advieskosten	€	Conform begroting 2025-0.
Aanvullend:		
Bonus- malus regeling	PM post	
Risico opslag	-	Geen risico opslag opgenomen n.a.v. overleg met gemeenten. Indien aan de hand van de praktijk blijkt dat er aanvullende middelen noodzakelijk, zal Omnibuzz met gemeenten overleggen.
Totaal	€ 5.875	

Voor de toepassing van de verdeelsleutels is het van belang een onderscheid te maken in indirecte vervoerskosten en overhead. De bijbehorende definities uit de GR Omnibuzz zijn:

- Overhead: De totale overhead kosten, conform de definities van de Notitie Overhead Commissie BBV/IV3 systematiek, worden gedragen door de gemeenten naar rato van het aantal inwoners per gemeente op 1 januari van het jaar waarop die kosten betrekking hebben. Het aantal inwoners wordt bepaald op de cijfers van het CBS.
- Indirecte vervoerskosten: alle kosten verband houdende met de uitvoering van het vervoer binnen de organisatie Omnibuzz op basis van deze regeling worden gedragen door de gemeenten op basis van het werkelijk aantal ritten dat gemaakt wordt door de inwoners van die gemeenten. Het aantal ritten wordt achteraf vastgesteld op basis van het gerealiseerd aantal ritten van klanten van die gemeenten van het jaar waarop de kosten betrekking hebben.

Voor deze totale som ziet de verdeling over beide kostensoorten als volgt uit:

Kosten	Bedrag	Toelichting
Indirecte vervoerkosten	€ 875	Indirecte vervoerkosten worden ingezet specifiek voor WMO, LLV of GGZ/Jeugdwet zoals ritregistratie, klantenservice of klachtafhandeling.
Overheadkosten	€ 5000	Overheadkosten WMO en LLV (Huur pand, ICT-faciliteiten, leidinggevendenden, adviseurs) zijn bij interne doorbelasting opgenomen en zullen middels verdeelsleutel geïndiceerde reiziger doorbelast worden.
Totaal	€ 5.875	

Interne doorbelasting

Naast de overheadkosten voor de additionele taken, wordt ook een deel van de bestaande overheadkosten doorberekend aan de gemeenten die jeugdwetvervoer/GGZ bij Omnibuzz onderbrengen. Dit betreft een bedrag van ongeveer 4.500 euro en komt uit de bestaande begroting Wmo. Dit levert via de verrekening in de begrotingen een voordeel op voor alle Omnibuzz gemeenten. Dit wordt in de laatste paragraaf toegelicht.

	WMO kosten	LLV kosten	<u>Jeugdwet/GGz kosten</u>	<u>Totaal</u>
Indirecte vervoerkosten	€ -	€ 77.810-	€1.798	€ 79.608
Overheadkosten	€ 3.040.504	€ -	€2.699	€ 3.043.203
<u>Totaal</u>	€ 3.040.504	€ 77.810-	€4.497	€ 3.122.811

Verdeelsleutels

De indirect vervoerskosten worden verdeeld tussen de 5 gemeenten op basis van de verdeling van het aantal ritten. De overheadkosten worden verdeeld op basis van het aantal inwoners. Dit is gelijk aan de systematiek in de Wmo en LLV. De verdeling voor de kosten binnen jeugdwetvervoer/GGZ is hierbij vooralsnog als volgt:

Gemeente	Aantal inwoners	Aantal ritten	Pashouders/ geïndiceerde reizigers	% Inwoners	% Ritten	% geïndiceerde reizigers
Echt-Susteren	32.041	640	7	17%	10%	20%
Maasgouw	24.406	104	1	13%	2%	3%
Nederweert	17.492	326	2	9%	5%	6%
Roermond	60.743	2.575	13	33%	40%	37%
Weert	51.097	2.720	12	28%	43%	34%
TOTAAL	185.779	6.365	35	100%	100%	100%

De verdeelsleutel voor de doorbelasting van de gebeurt op basis van de volgende cijfers:

Verdeelsleutel doorbelasting van WMO naar jeugdwet/GGZvervoer		
Instroom Verdeelsleutel aantal geïndiceerde reizigers:		
Aantal pashouders WMO	39.432	99,9%
Aantal geïndiceerde reizigers jeugdwet/GGZ	35	0,1%
Totaal aantal pashouders/geïndiceerde reizigers	39.467	100%
Aanvullende informatie: Aantal ritten		
Aantal ritten WMO	993.972	99,4%
Aantal ritten jeugdwet	6.365	0,6%
Totaal aantal ritten	1.000.337	100%

Totale kosten

De berekeningen in voorgaande paragrafen leiden tot de volgende kosten voor de 5 gemeenten (excl. PM posten):

2025	Eenmalig	Structureel	Structureel	
Gemeente	Opstartkosten	Indirecte vervoerkosten	Overheadkosten	Totaal
Echt-Susteren		€ 269	€ 1.328	€ 1.597
Maasgouw		€ 44	€ 1.011	€ 1.055
Nederweert		€ 137	€ 725	€ 862
Roermond		€ 1.081	€ 2.517	€ 3.599
Weert		€ 1.142	€ 2.117	€ 3.260
TOTAAL		€ 2.673	€ 7.699	€ 10.372

Alle bedragen zijn exclusief BTW.
PM posten hebben nog invloed op cijfers.

Overige financiële effecten

In deze berekeningen is (nog) geen rekening gehouden met het wegvallen van taken bij de gemeenten en/of de vervoerders, doordat Omnibuzz deze taken gaat uitvoeren. De huidige kostenopzet is voor Omnibuzz niet transparant en dit deel kan door Omnibuzz daarom niet ingerekend worden. Dit effect zal zich uiten via het tarief in de aanbesteding of bij de gemeenten intern.

Gemeenten

De 5 deelnemende gemeenten hanteren momenteel verschillende werkwijzen in het leerlingenvervoer. De mate waarin bijvoorbeeld taken uitgevoerd worden op gebied van contractbeheer, factuurcontrole of klachtafhandeling zijn niet gelijk.

Eventuele fouten in de facturen kunnen zonder goede controles onopgemerkt blijven voor de gemeenten. Een grondige factuurcontrole borgt op de eerste plaats dus rechtmatig gebruik, maar kan ook direct via correcties tot financiële voordelen leiden voor de gemeenten. Een scherp toezicht heeft vaak bewezen dat het teveel betalen voor opdrachtgever niet meer aan de orde is.

In algemene zin kan hieraan worden toegevoegd dat Omnibuzz een Gemeenschappelijke Regeling is, een samenwerking van en voor gemeenten. Omnibuzz behartigt de belangen van de deelnemende gemeenten zonder winstoogmerk. Bovendien is de overhead van Omnibuzz al jaren op een goed niveau, ongeveer 10%, waarbij de overhead in de meerjarenraming zelfs geleidelijk aan daalt tot 8,9%.

7 Overwegingen

Voordelen

Het onderbrengen van het jeugdwetvervoer bij Omnibuzz zal zorgen voor een goede controle op de uitvoeringskwaliteit en de gemeentelijke uitgaven voor dit vervoer. Omnibuzz werkt in het Wmo-vervoer en het leerlingenvervoer met een volwaardig systeem van continue controles en sturing. Ditzelfde systeem passend we in toe op het jeugdwetvervoer. Wij leggen de afspraken over de dienstverlening met vervoerders en gemeenten goed vast en bewaken deze vervolgens structureel. Hiervoor gebruiken we legio instrumenten, zoals contractbeheer, controle op vervoersdata en facturen, rapportages over de interne kwaliteit, klachtafhandeling, klantonderzoeken etc. De financiële kaders waarbinnen we dit doen, leggen we samen vast in de (meerjaren-)begrotingen. Zo bepalen de deelnemende gemeenten de kaders, binnen die kaders laten de gemeenten het werk aan Omnibuzz, waarbij ze continu op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken en ruimte hebben om bij te sturen.

Visie Omnibuzz

Het centraal aansturen van meerdere vormen van doelgroepenvervoer vormt een van de pijlers voor de oprichting van Omnibuzz in de huidige vorm, die in 2016 ontstaan is als uitbreiding van de eerdere Omnibuzz organisatie. De visie achter deze uitbreiding is gedefinieerd door de stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg die in januari 2015 op provinciaal niveau is geïnstalleerd. Om kwaliteit, efficiëntie en kostenbeheersing te behouden in tijden van groeiende uitdagingen voor gemeenten en de vervoersector is de wens ontstaan om één organisatie te vormen die fungeert als een provinciale mobiliteitscentrale voor alle Limburgse gemeenten. Dit maakt bundeling van hoogwaardige kennis en ervaring mogelijk en is belangrijk om goed in te kunnen spelen op actualiteit en veranderende regelgeving.

We zijn een gemeenschappelijke regeling op basis van de wet gemeenschappelijke regelingen. Er is dus geen winstoogmerk, waardoor onze kennis en energie volledig ingezet wordt in het belang van gemeenten en gebruikers. Vanuit die gedachte zijn wij ervan overtuigd dat integraliteit van vervoer de sleutel is tot een toekomstbestendig systeem voor doelgroepenvervoer in Limburg waar alle betrokken baat bij hebben. Het integrale karakter biedt bijvoorbeeld voordelen op deze aspecten:

- Rechtmatigheid: Uit de contacten met gemeenten is gebleken dat velen het jeugdwetvervoer 1 op 1 hebben weggezet bij een vervoerder naar keuze. Gezien de omvang van de kosten afgelopen jaren is dit niet rechtmatig en is een aanbesteding noodzakelijk. Enkele gemeenten hebben het jeugdwetvervoer reeds opgedragen echter dit is weggezet onder het huidige Wmo contract, het karakter van het vervoer vraagt eigenlijk een andere aanpak en andere afspraken. Middels een gezamenlijke aanbesteding creëren we voldoende volume voor een Europese aanbesteding en dragen we zorg voor rechtmatigheid en juiste afspraken op maat.
- Ontschotting: het ontschotten van het doelgroepenvervoer en het samenvoegen van vervoersgroepen zorgt voor efficiënter vervoer en meer stabiliteit. Omdat het veelal dezelfde vervoerders betreft, kunnen alle actuele thema's en knelpunten door vervoerders met één partij besproken worden. Integrale afspraken

zorgen voor een optimale benutting van het wagenpark en de beschikbare chauffeurs. Dit heeft gunstige effecten op de kwaliteit (tijdigheid) en aanbestedingsprijs. Uiteraard worden de diverse doelgroepen niet gecombineerd vervoerd.

- Personeelstekort: Dit probleem overstijgt de doelgroepen en vraagt om een gemeenschappelijke aanpak. Omnibuzz heeft dit thema bij het Wmo-vervoer vanwege een actieve aanpak min of meer onder controle. Naast het feit dat we concrete afspraken over inzet van personeel en formatie vastleggen in het bestek ondersteunen we ook de vervoerders zo nodig in het werven van personeel. Omdat Omnibuzz hierin heel actief met de vervoerders samenwerkt en meedenkt zien we dat we dit thema bij het Wmo-vervoer onder controle hebben, deze aanpak kan echter ook gebruikt worden voor het leerlingenvervoer en het jeugdwetvervoer waardoor het alleen maar meer draagkracht krijgt.
- Verduurzaming: In het bestuursakkoord Zero emissie doelgroepenvervoer is bepaald dat al het doelgroepenvervoer in 2025 zero emissie zal moeten plaatsvinden. Dit bestuursakkoord is ook door Omnibuzz getekend voor het Wmo-vervoer. Het realiseren van deze ambities vereist samenwerking en een gezamenlijke visie op rijdend materieel en laadinfrastructuur. Via gesprekken met de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland tracht Omnibuzz tot een juiste invulling en versnelling te komen. Een groter wagenpark zorgt hierbij voor een grotere stem in de vertegenwoordiging. Door het stoppen van de productie van dieselveertuigen in 2035 is dit nodig om de continuïteit van het doelgroepenvervoer te borgen
- Relatie Provincie en Arriva: Een goed dekkend OV-netwerk is van belang voor alle inwoners. Omnibuzz is, als vertegenwoordiger van alle Limburgse gemeenten, gesprekspartner van zowel de provincie Limburg als Arriva om ervoor te zorgen dat het OV ook voor doelgroepen passend is/blijft. Dit heeft geleid tot onder andere de Voor Elkaar Pas en een gezamenlijk actieplan voor de komende periode, waarin we het OV als voorziening voor de doelgroepen passend proberen te houden of maken.
- Landelijke ontwikkelingen: Omnibuzz is lid van de landelijke Vereniging Opdrachtgevers Doelgroepenvervoer Nederland (v.w.b. het Wmo-vervoer), gesprekspartner voor o.a. ministeries, Dova en het CROW. In die vereniging worden landelijke ontwikkelingen in een vroegtijdig stadium besproken, vindt kennisuitwisseling op diverse (hiervoor genoemde) thema's plaats, maar ook bijvoorbeeld de (NEA) index.

Risico's

De risico's die Omnibuzz in dit traject voorziet, zijn te overzien, maar niet volledig te mitigeren. Wij willen wel graag een aantal verwachtingen delen die gevolgen zullen hebben voor de gemeenten:

- De vervoerssector kampt landelijk en over alle doelgroepen heen met structurele tekorten aan chauffeurs. Dit is een probleem dat niet zomaar opgelost kan worden en vraagt de medewerking van alle partijen om het vervoer beheersbaar te houden en efficiënt te organiseren. Wij ondersteunen de vervoerders in het personeelsbeleid, maar het borgen van voldoende capaciteit op de weg blijft een grote uitdaging.
- De kosten voor het vervoer volgen uit de aanbesteding en de verwachting is dat deze hoger zullen zijn dan de huidige tarieven, veroorzaakt door de kostenstijging op bijna alle deelaspecten, zoals personeel, brandstof etc. Dit is los van de eisen die we stellen. Hogere eisen, bijvoorbeeld op het gebied van kwaliteit of duurzaamheid, leiden doorgaans tot een hoger vervoerstarief. Daarbij is het volume van het aantal geïndiceerde reizigers en de daaraan gekoppelde reisafstand niet geheel voorspelbaar en kan hier niet altijd

invloed op worden uitgeoefend. Dit alles kan van invloed zijn op de efficiency van de planning en daarmee ook de kosten voor een gemeente.

Meer specifiek voor de opdracht aan Omnibuzz, signaleren wij voor nu de volgende risico's:

- Een scherpere controle op de uitvoering en de gemaakte afspraken levert kwaliteitswinst op, maar kan van de andere kant tot meerkosten leiden door de inzet van medewerkers voor deze controles.