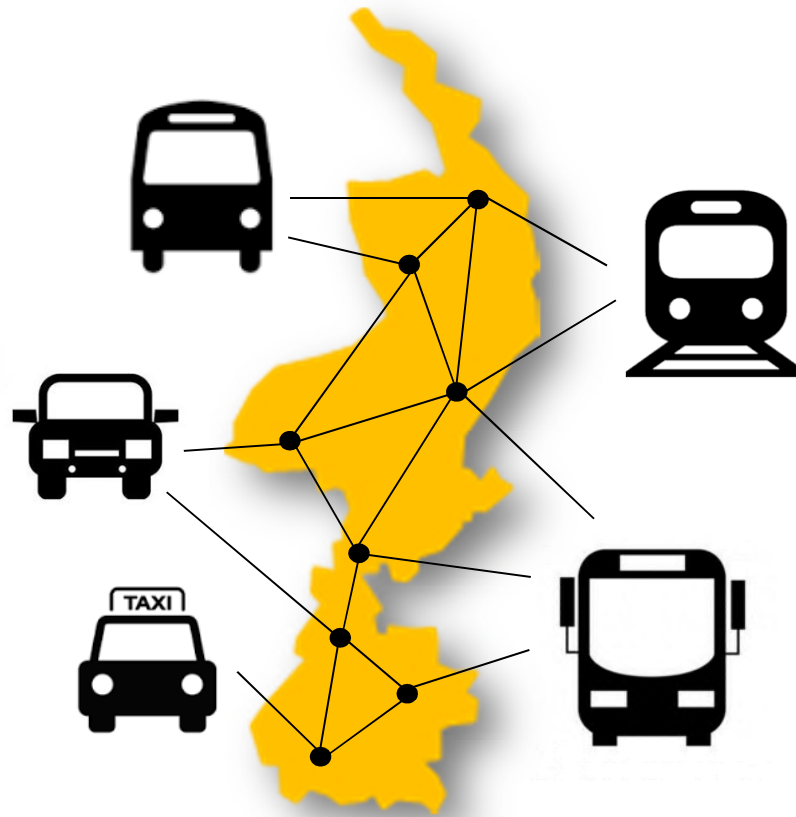


# GR Doelgroepenvervoer Limburg

## Tweede versie bedrijfsplan

*“Via slim vervoer maatschappelijk blijven verbinden”*



Sittard-Geleen, 05 januari 2016

*Stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg*

## SAMENVATTING

<b>Gemeenschappelijke regeling Doelgroepenvervoer Limburg (GR DGV)</b>			
<p>Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later.</p> <p>“Via slim vervoer maatschappelijk blijven verbinden”</p> <p>De gemeenschappelijke regeling DGV (GR DGV) zorgt dat klanten (ook diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben) optimaal vervoerd worden en daardoor deel kunnen blijven nemen aan maatschappelijke activiteiten. De GR DGV werkt in overleg met de opdrachtgevers en klanten continu aan kwaliteitsverbeteringen en beheersbaarheid van vervoersvormen. De GR DGV werkt in opdracht van 32 Limburgse gemeenten en verzorgt vanaf 11 december 2016 in ieder geval het WMO-regiotaxivervoer. Geleidelijk en in overleg met alle betrokkenen worden later andere vormen van doelgroepenvervoer verzorgd. De ambitie is dat op termijn ook integratie plaatsvindt met kleinschalig openbaar vervoer (OV) en eventueel vrijwilligersvervoer en burgerinitiatieven.</p>			
<p><b>Ambities:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iedere doelgroep passend en tijdig vervoer bieden</li> <li>- Continu werken aan kwaliteitsverbetering</li> <li>- Hierbij aansluiten bij al ingezette kanteling in het sociale domein, bevorderen zelfredzaamheid burger, burenhulp en het zo veel als mogelijk gebruik maken van algemeen (voor iedere burger) toegankelijke voorzieningen</li> <li>- Bevorderen dat burgers optimaal deelnemen aan samenleving, ook via Social Return On Investment</li> <li>- Vervoersuitgaven beheersbaar houden, ook met oog op duurzaamheid</li> <li>- Vervoer kunnen blijven garanderen binnen de gemeentelijke begrotingen</li> </ul>	<p><b>Groei-model:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Start met opvolger regiotaxi per 11 december 2016</li> <li>- Geleidelijke invoer vernieuwing en veranderingen</li> <li>- Geplande instroom leerlingvervoer per afloop van de huidige contracten</li> <li>- Geplande instroom vervoer dagbesteding per afloop van de huidige contracten</li> <li>- Overig vervoer andere opdrachtgevers. Daarvoor geldt een instroomprotocol</li> </ul>	<p><b>Samenwerking:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemeenten beleidsverantwoordelijk</li> <li>- Eén organisatie: tactische regie, de ritaanname en planning (data en toegang)</li> <li>- Door combinatie in één publieke organisatie meer sturing en adequaat reageren in snel veranderende tijd</li> <li>- Tactische regie is: beleidsadvies, signalering indicatiestelling, ontwikkelen productformules per reizigersgroep, opzet tarieven, financieel management en kwaliteitsmanagement</li> </ul>	<p><b>Maatschappij en duurzaamheid:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De GR DGV kent het werkgebied goed</li> <li>- Relatiemanagement is belangrijk</li> <li>- Gemeenteraden krijgen vertegenwoordiging in opzet GR DGV</li> <li>- Intensief overleg cliëntpanels (ook ongevraagd advies)</li> <li>- Inzet Social Return On Investment</li> <li>- Duurzamer door efficiëntere wagenbezetting</li> <li>- Nieuwe organisatie, verduurzamen</li> </ul>
<p><b>Vernieuwing, veranderingen in de toekomst</b></p> <p>In de loop van 2017 zal in overleg met de deelnemende gemeenten en klantorganisaties gewerkt worden aan verdere verbeteringen van het WMO-regiotaxivervoer. Vooral de gemeenten moeten dit financieel mogelijk kunnen blijven maken. Daarom is het belangrijk om de betaalbaarheid goed in het oog te blijven houden.</p> <p>Gefaseerd kunnen de volgende vernieuwingen, veranderingen worden ingezet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meer aansluiten bij principes kanteling in sociaal domein. Op basis hiervan geleidelijke invoer advies openbaar vervoer voor klanten die dat kunnen.</li> <li>- Actief bevorderen betere spreiding vervoer over de dag. Voorkomen pieken. Langer van te voren rit boeken.</li> <li>- Invoeren van, bij de doelgroep aansluitende, digitalisering.</li> <li>- Geen contante betalingen meer in taxi, cashless, op rekening.</li> <li>- Betalingssysteem richting vervoerders optimaliseren.</li> <li>- Verdere innovatie naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen en in overleg met opdrachtgevers.</li> </ul>	<p><b>Financieel</b></p> <p>GR DGV stelt de volgende financiële kaders:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compliance met in- en externe wet- en regelgeving</li> <li>- Inrichting administratieve organisatie en interne beheersing i.c.m. risicomanagement</li> <li>- Financiering van de GR DGV zal gebeuren met bijdragen gemeenten en eigen bijdragen klanten. Aantrekking van vreemd vermogen is hierbij geen uitgangspunt</li> <li>- Financiële prognose op basis van realistische doch conservatieve uitgangspunten.</li> </ul>	<p><b>Automatisering</b></p> <p>Uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De beschikbaarheid van applicaties en data is te allen tijde geborgd</li> <li>- In het kader van risico-beperking worden aanpassingen en koppelingen gefaseerd geïmplementeerd en in eerste instantie aangehaakt op bestaande applicaties</li> <li>- Het landschap wordt flexibel ingericht, zodat men op gebied van taken en volumes snel kan op- en afschalen</li> <li>- Geautomatiseerde processen worden beschreven en ingebed in controlecycli</li> <li>- Alle bewerking, opslag en uitwisseling van gegevens gebeurt binnen kaders van privacy-wetgeving.</li> </ul>	

## INHOUDSOPGAVE

---

<b>SAMENVATTING</b>	<b>2</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>5</b>
<b>2. MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN EN AMBITIES</b>	<b>7</b>
2.1. <i>Huidig doelgroepenvervoer in Limburg tot en met 10 december 2016</i>	7
2.1.1. WMO-regiotaxivervoer	7
2.1.2. Overig vervoer	7
2.1.3. Knelpunten huidige situatie	8
2.1.4. Kerncijfers huidig WMO-regiotaxivervoer in Limburg	8
2.2. <i>Korte termijn doelgroepenvervoer in Limburg vanaf 11 december 2016</i>	8
2.3. <i>Lange termijn doelgroepenvervoer in Limburg: 2018 en later</i>	9
2.4. <i>Vormgeving publiekrechtelijke samenwerkingsvorm voor Doelgroepenvervoer in Limburg</i>	9
2.5. <i>De klant centraal</i>	10
<b>3. GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING DOELGROEPENVERVOER LIMBURG</b>	<b>12</b>
3.1. <i>Kernwaarden</i>	12
3.2. <i>Missie</i>	12
3.3. <i>Motto</i>	12
3.4. <i>De klanten</i>	13
3.5. <i>De opdrachtgevers</i>	13
3.6. <i>De vervoerders</i>	13
3.7. <i>De maatschappelijke rol</i>	14

<b>4. DOELGROEPENVERVOER</b>	<b>15</b>
4.1. <i>Invulling van het doelgroepenvervoer in Limburg op korte termijn: 2017</i>	15
4.2. <i>Voordelen op de korte termijn</i>	15
4.2.1. Klanten	15
4.2.2. Opdrachtgevers: de gemeenten	16
4.3. <i>Invulling van het doelgroepenvervoer in Limburg op de langere termijn (vanaf 2018): vernieuwing</i>	17
<b>5. BEDRIJFSVOERING</b>	<b>19</b>
5.1. <i>Governance en zeggenschap</i>	19
5.2. <i>Organisatiestructuur</i>	19
5.2.1. Aansturing en ondersteuning	19
5.2.2. Contractmanagement, -beheer en ontwikkeling	20
5.2.3. Operationele regie	20
5.2.4. Formatie	21
5.3. <i>Applicatie- en ICT-landschap</i>	21
5.3.1. Het huidige Applicatie- en ICT-landschap	22
5.3.2. Uitbreidingen in het Applicatie- ICT-landschap	22
5.3.3. Visie op ICT	22
<b>6. FINANCIËLE KADERS</b>	<b>24</b>
6.1. <i>Baten en lasten</i>	24
6.1.1. Uitgangspunten	24
6.1.2. Opstartkosten	25
6.1.3. Beheerkosten	25
6.1.4. Vervoerskosten	25
6.1.5. Kosten regie en planning	26
6.1.6. Totaaloverzicht	26
6.2. <i>Financiële beleidskaders</i>	26
6.2.1. Naleving wet en regelgeving	26
6.2.2. Risicoanalyse en weerstandsvermogen	27

6.2.3.	Treasury	27
6.2.4.	Administratieve organisatie en interne beheersmaatregelen	27
<b>7.</b>	<b>IMPLEMENTATIEPLAN</b>	<b>29</b>
7.1.	<i>Fasering</i>	29
7.2.	<i>Communicatie</i>	29
7.3.	<i>Organisatie van de implementatie</i>	30
<b>BIJLAGE 1</b>	<b>Productformule huidig WMO-regiotaxivervoer systeem (gebaseerd op het huidige contract)</b>	<b>32</b>
<b>BIJLAGE 2</b>	<b>Overzicht producten en diensten GR DGV</b>	<b>33</b>
<b>BIJLAGE 3</b>	<b>Algemene Reserve</b>	<b>35</b>
<b>BIJLAGE 4</b>	<b>Bijdragen gemeenten</b>	<b>36</b>

## 1. INLEIDING

---

### 1.1 Aanleiding

Vanaf 2013 zijn in Limburg verschillende visies op de toekomstige inrichting van het (doelgroepen)vervoer ontwikkeld. Hieraan ligt een aantal aanleidingen ten grondslag:

1. Op 10 december 2016 loopt de concessie voor het openbaar vervoer (OV) en doelgroepenvervoer in Limburg af. De provincie Limburg besteedt het OV aan; WMO-regiotaxivervoer wordt niet meer door de provincie aanbesteed. Gemeenten zijn dus verantwoordelijk voor de aanbesteding van dit doelgroepenvervoer.
2. De afgelopen jaren hebben gemeenten nieuwe taken gekregen vanuit de decentralisaties jeugdzorg, AWBZ en participatie. De functie vervoer wordt daardoor uitgebreid. Het gemeentelijke doelgroepenvervoer omvat het vervoer in het kader van de WMO (nu WMO-regiotaxi), leerlingen, WsW en vanaf 1 januari 2015 WMO-dagbesteding (voormalige AWBZ extramuraal) en jeugd.
3. De voornoemde decentralisaties gaan gepaard met een beperking van beschikbare middelen.
4. De regelgeving, financiering, controle en uitvoering van het huidige doelgroepenvervoer is versnipperd. Deze gebrekkige afstemming leidt tot onduidelijkheden voor klanten en inefficiënte inzet van middelen. Doordat ook de kennis en de informatie over dit vervoer versnipperd is, is optimalisering van het totale (doelgroepen)vervoer moeilijk.

Doordat de visies onderling grote gelijkenissen vertonen, is in januari 2015 de stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg op provinciaal niveau geïnstalleerd, met als doel de verdere uitwerking van de visie gezamenlijk op te pakken. De inhoudelijke uitwerking vindt plaats onder een gezamenlijke regie en projectstructuur van 32 gemeenten in Noord-, Midden- en Zuid-Limburg en de provincie Limburg. Deze samenwerking heeft de visie dat zij in het doelgroepenvervoer een antwoord kunnen bieden op uitdagingen als behoud van kwaliteit, efficiëntie en kostenbeheersing.

Vanuit voornoemde aandachtspunten is de wens ontstaan om één organisatie te vormen die voor deze 32 gemeenten het contractbeheer, de tactische regie, de ritaanname en planning kan doen. De uitvoering van de ritten wordt in die opzet ingekocht/aanbesteed. Deze organisatie fungeert daarmee als het ware als een provinciale mobiliteitscentrale voor vervoer. Dit maakt een bundeling van hoogwaardige kennis en ervaring mogelijk en is een logische vervolgstap op de manier waarop nu het contractbeheer WMO-regiotaxi wordt uitgevoerd. Dit is belangrijk om goed in te kunnen spelen op de snelle veranderingen en veranderende regelgeving.

### 1.2 Opdracht en proces

De stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg heeft de volgende voorstellen uit het advies van Forseti<sup>1</sup> onderschreven:

- Het opzetten en inrichten van een publieke organisatie waarin taken van regie en contractbeheer worden samengevoegd.
- De organisatie realiseert samenwerking op Limburgse schaal en omvat al het gemeentelijke doelgroepenvervoer. Te beginnen met de opvolger van WMO-regiotaxivervoer (per 11 december 2016), andere vervoersvormen zoals leerlingenvervoer en WMO-dagbesteding (voormalige AWBZ) stromen geleidelijk in middels een groeiscenario.
- De publieke organisatie zal gaan werken volgens het regiemodel.

De voorliggende eerste versie van het bedrijfsplan is de uitwerking van deze uitgangspunten in de vorm van een gemeenschappelijke regeling voor doelgroepenvervoer in Limburg (De GR DGV) conform het advies van Capra advocaten als geaccordeerd door de stuurgroep.

In deze eerste versie van het bedrijfsplan staan de hoofdlijnen die in het definitieve bedrijfsplan nader worden uitgewerkt. Bij de opzet van GR DGV vinden het politieke besluitvormingsproces en de bedrijfsmatige inrichting van de nieuwe organisatie voor een groot deel tegelijkertijd plaats. Het definitieve

---

<sup>1</sup> Forseti – onderdeel van de Concordis Groep – is een onafhankelijke adviesorganisatie die de publieke sector begeleidt, adviseert en ondersteunt bij de beleidsvorming en -uitvoering, aanbesteding en contractbeheer van het doelgroepenvervoer.

bedrijfsplan wordt na afronding van het politieke besluitvormingsproces gemaakt.

### 1.3 Leeswijzer

Deze voorliggende eerste versie van het bedrijfsplan bevat een aantal hoofdstukken waarin de totstandkoming en de denkbeelden omtrent de toekomstige inrichting van de GR DGV beschreven worden.

**Hoofdstuk 2** beschrijft de maatschappelijke ontwikkelingen rondom doelgroepenvervoer en de ambities van de gemeenten in de provincie Limburg. Het verschaft achtergrondinformatie omtrent de beweegredenen tot de oprichting van de GR DGV; waarom gaan we dit doen?

In **hoofdstuk 3** worden vervolgens de contouren en uitgangspunten bij de totstandkoming van de GR DGV beschreven.

In **hoofdstuk 4** worden de in het vorige hoofdstuk beschreven contouren en uitgangspunten vertaald naar de operationele uitwerking vanaf het moment van oprichten van de GR DGV tot de ambities en vooruitzichten op de langere termijn; wat gaan we doen?

**Hoofdstuk 5** beschrijft vervolgens hoe de bedrijfsvoering en organisatie van de GR DGV wordt ingericht; hoe gaan we dit doen?

In **hoofdstuk 6** worden de financiële consequenties van hetgeen reeds is beschreven toegelicht; wat zijn de kosten?

Ten slotte geeft **hoofdstuk 7** inzicht in de wijze van implementatie. In dit hoofdstuk wordt het implementatieplan nader toegelicht van de voorbereiding van de GR DGV tot de start operationele regie doelgroepenvervoer (start met WMO-regiotaxivervoer) per 11 december 2016.

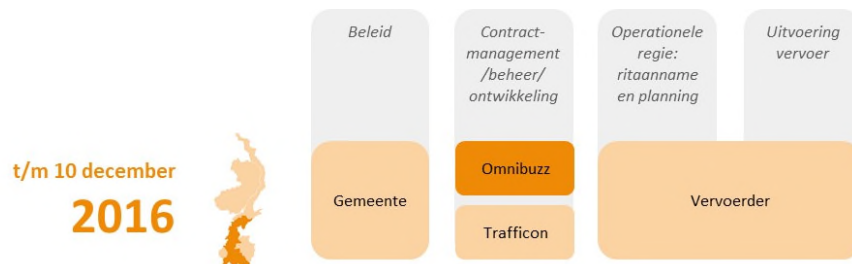
## 2. MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELINGEN EN AMBITIES

Dit hoofdstuk beschrijft de maatschappelijke ontwikkelingen rondom doelgroepenvervoer en de ambities van de gemeenten in de provincie Limburg:

- Hoe is het doelgroepenvervoer in Limburg op dit moment georganiseerd?
- Wat is de wens van de gemeenten ten aanzien van de toekomstige invulling van het doelgroepenvervoer in Limburg?
- Wat zijn de lange termijn ambities?
- Wat is de reden voor de oprichting van een gemeenschappelijke regeling voor het doelgroepenvervoer in Limburg?
- Wat merkt de klant van deze ontwikkeling?

### 2.1. Huidig doelgroepenvervoer in Limburg tot en met 10 december 2016

Het huidige gemeentelijke doelgroepenvervoer is versnipperd: er zijn veel overheden, opdrachtgevers, bedrijven en vervoerders betrokken. Ook is sprake van veel soorten contracten en is er een groot verschil in werkgebieden.



Figuur 1: schematische weergave van het huidige doelgroepenvervoer

Het gemeentelijke doelgroepenvervoer bestaat sinds 2015 uit een aantal categorieën:

- WMO-regiotaxivervoer
- Leerlingenvervoer
- WMO-dagbesteding vervoer (oude AWBZ)
- Jeugdwet vervoer

- WSW-vervoer
- (naar verwachting binnenkort ook Valys-vervoer)

#### 2.1.1. WMO-regiotaxivervoer

Voor wat betreft WMO-regiotaxivervoer is er tot en met 10 december 2016 sprake van een groot contract. Al het sociaal-recreatief vervoer in Limburg is door alle gemeenten op dit moment via de provincie Limburg gezamenlijk aanbesteed. Hierbij is Limburg verdeeld in twee kavels, Noord/Midden en Zuid, elk met een eigen prijsstelling.

De operationele regie over het contract regiotaxi is in 2006 voor een periode van 10 jaar gegund aan Veolia. Veolia maakt hiervoor gebruik van de kennis en kunde van een van haar dochterondernemingen. Zij dragen daarbij zorg voor het callcenter, de dispatch van de ritten over de diverse taxibedrijven en de directe controle op de dagelijkse uitvoering door deze taxibedrijven. Daarnaast verzorgt Veolia de contractering van de diverse lokale taxibedrijven. Bij deze taxibedrijven vindt ook een regievoering plaats, namelijk de regie over welk voertuig welke klant binnen welke contracteisen gaat ophalen.

Er zijn thans in de provincie vier regio's voor wat betreft WMO-regiotaxivervoer. In drie regio's wordt het contractbeheer uitgevoerd door Trafficon B.V. en in één regio door de Gemeenschappelijke regeling Omnibuzz. De contractbeheerder draagt onder andere zorg voor een goede uitvoering van de overeenkomst met de vervoerder; hij controleert de dagelijkse gang van zaken, controleert de facturen en bewaakt de aangeboden kwaliteit.

#### 2.1.2. Overig vervoer

Met betrekking tot het leerlingenvervoer en WMO-dagbesteding (oude AWBZ) inclusief het vervoer in het kader van de Jeugdwet is er thans sprake van een groot aantal contracten met wisselende looptijden, verkavelingen en diverse prijzen. Het is ingekocht door verschillende partijen. De operationele regie ligt bij de vervoerders.

### 2.1.3. Knelpunten huidige situatie

Voor klanten is het vaak niet duidelijk hoe de verschillende vervoersvormen zijn geregeld. Door de versnippering bestaat de kans dat dezelfde soort klant in andere regio's anders behandeld wordt. Daarnaast bestaan er momenteel grote regionale verschillen in kostprijs. Een verdere samenwerking en latere instroom van andere vervoersvormen, leidt tot een slimmere werkwijze met meer duidelijkheid voor de klant.

### 2.1.4. Kerncijfers huidig WMO-regiotaxivervoer in Limburg

In onderstaand overzicht worden de kerncijfers van het WMO-regiotaxivervoer voor de vier verschillende regio's inzichtelijk gemaakt. Deze kerncijfers geven een impressie van het huidige vervoersvolume in Limburg. De regio's verschillen qua omvang deels vanwege het verschillende beleid dat de individuele gemeenten van de regio's voeren.

	Noord en Midden Limburg	Westelijke Mijnstreek en Heuvelland	Maastricht	Parkstad
Contractbeheerder	Trafficon BV	GR Omnibuzz	Trafficon BV	Trafficon BV
Aantal ritten per jaar	394.550	489.550	231.373	320.602
Aantal zones per jaar	1.222.227	1.178.652	669.516	983.058
Aantal toeslagzones per jaar	76.519	258.470	78.553	56.400
Aantal puntbestemmingen per jaar	28.719	3.112	0	22.196
Aantal kamer-kamer toeslagen per jaar	2.372	890	4.309	2.383
Gem. ritlengte 2015 (in zones)	3,17	2,47	2,89	3,37

Tabel 1: kerncijfers huidig WMO-regiotaxivervoer in Limburg

### 2.2. Korte termijn doelgroepenvervoer in Limburg vanaf 11 december 2016

Op 10 december 2016 eindigen de huidige provinciale openbaar vervoer concessies waarvan de WMO-regiotaxivervoer een onderdeel is. Alle gemeenten moeten per 11 december 2016 derhalve een opvolger hebben van het huidige WMO-regiotaxivervoer.

Een toekomstbestendig doelgroepenvervoer sluit aan op de ontwikkelingen van de decentralisaties in de zorg en op de nieuwe OV-concessie door de

provincie Limburg per 11 december 2016. Al sinds medio 2013 ontwikkelen 32 Limburgse gemeenten regionale uitgangspunten voor het doelgroepenvervoer:

- iedere doelgroep passend en tijdig vervoer bieden
- continu werken aan kwaliteitsverbetering en hierbij aansluiten bij de reeds ingezette kanteling in het sociale domein, het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers, burenhulp en het zo veel als mogelijk gebruik maken van algemeen (voor iedere burger) toegankelijke voorzieningen
- bevorderen dat burgers optimaal deelnemen aan samenleving, ook door Social Return On Investment
- vervoersuitgaven beheersbaar houden, ook met oog op duurzaamheid
- vervoer kunnen blijven garanderen binnen de gemeentelijke begrotingen

Volgens onderzoek van Forseti zullen de vervoerkosten voor WMO-regiotaxivervoer stijgen in een nieuwe vervoersconcessie; in concreto dus al vanaf 11 december 2016. Het gaat hier om de kosten die de gemeenten betalen. Forseti heeft dit onderzocht aan de hand van vergelijkbare recente aanbestedingen. Met name in Noord- en Midden Limburg is de verwachte stijging aanzienlijk doordat de huidige concessie via Veolia erg laag is geprijsd. In een nieuwe aanbesteding moet rekening worden gehouden met recente markttarieven. Ook voor Zuid-Limburg is sprake van een verwachte prijsstijging.

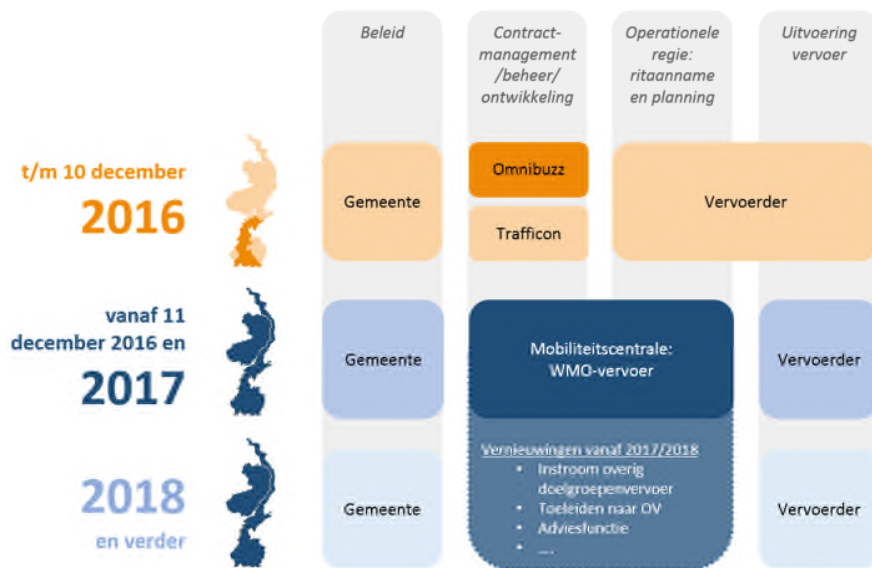
Doelgroepenvervoer en openbaar vervoer zijn communicerende vaten en kennen een grote samenhang. Daarom vindt er tussen de regio's Noord-, Midden- en Zuid-Limburg en de provincie Limburg nauwgezet afstemming plaats over de totstandkoming (en uitrol) van de nieuwe OV-concessie. De provincie beschikt daarbij over specifieke expertise over vervoer (planning, inkoop, juridisch) en brengt deze kennis en kunde in bij de ontwikkeling van het doelgroepenvervoer, mits de gemeenten (regio's) samenwerken.



### 2.3. Lange termijn doelgroepenvervoer in Limburg: 2018 en later

Vanaf 11 december 2016 verzorgt GR DGV het WMO-regiotaxivervoer met de kwaliteit die klanten al gewend zijn. Tegelijk is de organisatie verder ingericht. Vanaf begin 2018 kan dan gewerkt worden aan vernieuwingen en de instroom van overig doelgroepenvervoer. De mogelijke vernieuwingen worden in hoofdstuk 4 verder uitgewerkt. Hier worden de mogelijkheden geplaatst in het licht van de geformuleerde uitgangspunten, maatschappelijke ontwikkelingen en ambities.

De wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie betreffen met name de mogelijkheid om contractmanagement en operationele regie te combineren binnen één organisatie. Bovendien is er geen regionale versnippering meer. Dit biedt verder mogelijkheden tot vernieuwing die al vanaf 2018 kunnen worden benut.



Figuur 2: schematische weergave veranderingen en ontwikkelingen tot 2018 en verder

Voor alle deelnemende gemeenten staat voorop dat ze iedere doelgroep passend en tijdig vervoer wil blijven bieden. Daarmee willen ze iedereen zo optimaal mogelijk laten deelnemen aan de samenleving. Dat vervoer moet voor

gemeenten en klanten betaalbaar blijven. Het samenwerken binnen GR DGV biedt gemeenten de kans om zo efficiënt mogelijk met de middelen om te gaan en vernieuwingen op het gebied van beheersbaarheid samen te ontwikkelen. Dit biedt schaalvoordelen, waardoor kosten laag blijven. Door deze manier van samenwerken kunnen gemeenten het doelgroepenvervoer blijven garanderen binnen de financiële kaders van de gemeentelijke begrotingen.

Binnen GR DGV kunnen de gemeenten ook laten zien dat oog voor financiële beheersbaarheid goed samengaat met kwaliteitsverbeteringen voor de klant. GR DGV vervult de rol van een kennis- en ontwikkelcentrum voor toekomstbestendig kwaliteitsdoelgroepenvervoer. Zo kan er gewerkt worden aan continue kwaliteitsverbetering. Deze rol kan ze vervullen door de bundeling van kennis die de laatste jaren in de provincie is gegroeid. 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 boekingsystemen of de ontwikkeling van een vervoers-app voor de mobiele telefoon. Ook het invoeren van een OV-advies is binnen een groter samenwerkingsverband als GR DGV klantvriendelijker te organiseren. In het werkgebied van GR DGV weten alle klanten waar ze aan toe zijn en gelden voor hen zo veel als mogelijk dezelfde voorwaarden.

### 2.4. Vormgeving publiekrechtelijke samenwerkingsvorm voor Doelgroepenvervoer in Limburg

Tot de oprichting van de Gemeenschappelijke Regeling wordt geadviseerd na een uitgebreid voorbereidingsproces door de Stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg. Op basis van juridisch advies gaat de voorkeur uit naar een openbaar lichaam in het kader van de Wet gemeenschappelijke regelingen.

De oprichting van de GR DGV sluit als het ware aan bij de huidige gemeentelijke samenwerking binnen het WMO-regiotaxivervoer. In één regio is al een gemeenschappelijke regeling actief en in de andere regio's wordt intensief bestuurlijk en ambtelijk samengewerkt. Deze kennis en ervaring kan nu gebundeld worden, ook ten behoeve van andere vervoersvormen. De ervaring met de bestaande samenwerkingen maken de opzet van de GR DGV makkelijker.

De eerste focus van de GR DGV op WMO-regiotaxivervoer heeft te maken met de omvang van het vervoer (grootste vorm doelgroepenvervoer Limburg) en de noodzaak om per 11 december 2016 een opvolger van de huidige Regiotaxi te hebben. De GR DGV kan snel overgaan tot de noodzakelijke aanbesteding van het WMO-regiotaxivervoer.

Door de schaal waarop wordt samengewerkt kunnen de gemeentelijke ambities en uitgangspunten beter worden uitgewerkt. Dit kan al op de korte termijn, maar het zal in combinatie met de lange termijn vernieuwing vanaf 2018 nog beter tot zijn recht komen. De GR DGV gaat door de instroom van ander doelgroepenvervoer aan kracht winnen.

### 2.5. De klant centraal

De GR DGV wil laten zien dat oog voor financiële beheersbaarheid goed samen gaat met kwaliteitsverbetering. Bij alles zal de GR DGV de volgende vragen stellen: Wat betekent dit nu voor de klant? en hoe kan het beter? Door de grotere samenwerking binnen de GR DGV blijft doelgroepenvervoer mogelijk en wordt de kwaliteit hoger.

Bij de start wordt het WMO-regiotaxivervoer uitgevoerd uitgaande van de kwaliteit zoals klanten dat gewend zijn. Het eerste jaar merken de klanten van deze vervoersvorm als het ware dus nog niet veel van de grotere organisatie en vernieuwingen. Pas vanaf 2018 zullen vernieuwingen worden ingezet. Met het hierna beschreven interview met het heer en mevrouw Janssen in december 2017 willen we aangeven wat de toekomstige klant gaat merken en hoe we met wijzigingen willen omgaan (zie kader 1). Dit geldt ook voor de andere vervoerstromen.

#### **Echt-Susteren, 15 december 2017**

*Sinds 11 december 2016 voert GR DGV het WMO-regiotaxivervoer in Limburg uit. Nu, één jaar later, spreken we met het echtpaar Janssen over hun ervaringen.*

*Mevrouw Janssen denkt eerst nog even terug aan oktober 2015. Toen hoorde ze voor het eerst dat de regiotaxi zou veranderen. In de krant stond dat de ze vaker met het openbaar vervoer zou moeten gaan reizen. De gemeenten zouden gaan bezuinigen op de regiotaxi. Meneer Janssen vult aan: "Dat was best schrikken, maar al snel kregen we informatie dat goed zou worden gekeken naar wie echt alleen maar met de Regiotaxi kan reizen en wie bijvoorbeeld ook een stukje met het openbaar vervoer kan reizen. Dat leek ons best slim."*

*Mevrouw Janssen: "Ze hielden ons daarna goed van alles op de hoogte. Eind 2016 kregen we toen de nieuwsbrief met alle praktische informatie over de regiotaxi vanaf 11 december 2016. Er werd duidelijk herhaald dat GR DGV de regiotaxi het eerste jaar blijft aanbieden zoals we dat gewend waren. Het eerste jaar veranderde er dus niet zo veel. Dat was fijn. Zo kunnen we wennen."*

*Meneer Janssen vertelt dat ze onderweg wel wat wijzigingen hebben gemerkt. Ze zien minder Regiotaxi's met 1 klant rijden. Op hun eigen ritten zijn de taxi's ook beter gevuld. "Dat was best wennen, maar het is veel slimmer. Zo houden ze dit vervoer betaalbaar." De terugritten vanuit het ziekenhuis zijn ook verbeterd. "Het is eerder voorgekomen dat we allebei apart naar huis werden vervoerd. Nu kunnen we aangeven dat we samen willen reizen."*

*De afgelopen maanden zijn meneer en mevrouw Janssen vaker via internet de ritten gaan boeken. "GR DGV heeft dat gevraagd. Dat is makkelijker voor de organisatie. Wij vinden het zelf nu ook handig en leuk. Hierdoor ontdekken we ook veel andere dingen."*



*Halverwege 2017 is de consulent van de gemeente op bezoek geweest om alle (zorg)indicaties nog eens te bespreken. Mevrouw Janssen: “De gemeente wil graag dat burgers eerst kijken wat ze zelf kunnen. Dat noemen ze de kanteling en eigen kracht, geloof ik. Dat snappen we goed. En eigenlijk willen we dat ook. Begin 2018 gaat GR DGV ons dan een vrijblijvend advies geven om onze vaste woensdagrit met het openbaar vervoer te doen. Dan hoeven we dit nog niet met het openbaar vervoer te doen. We kunnen als het ware oefenen. Wanneer we ons goed voelen dan gaan we dat zeker doen. Pas in 2020 krijgen mensen die (delen) met het openbaar vervoer kunnen reizen een bindend advies voor die ritten waarop dat kan.”*

*Meneer en mevrouw Janssen vonden het allemaal best spannend, maar ze zijn nu erg tevreden over de aanpak. Ze zijn door de diensten van GR DGV eigenlijk nog mobieler geworden.*

Kader 1: Meneer en mevrouw Janssen

### 3. GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING DOELGROEPENVERVOER LIMBURG

---

In het voorgaande hoofdstuk zijn de maatschappelijke ontwikkelingen en ambities van de Limburgse gemeenten toegelicht ten aanzien van het doelgroepenvervoer. Het voorstel om te komen tot de totstandkoming van een Gemeenschappelijke Regeling Doelgroepenvervoer Limburg is hierin de eerste stap.

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de totstandkoming van deze GR DGV:

- Wat zijn de kernwaarden?
- Wat is de missie en motto?
- Hoe is de strategie van de GR DGV ten aanzien van klanten, opdrachtgevers en maatschappij?

#### 3.1. Kernwaarden

De GR DGV heeft een aantal kernwaarden geformuleerd die aansluiten bij de wensen van de gemeenten. De kernwaarden luiden:

- Klantgericht en betrouwbaar
- Kostenefficiënt en duurzaam
- Innovatief en flexibel
- Kwaliteit en deskundigheid
- Ethiek en integriteit

#### 3.2. Missie

De missie volgt als vanzelfsprekend uit de kernwaarden:

**Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar  
doelgroepenvervoer voor nu en later**

De GR DGV zorgt dat klanten (ook diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben) optimaal vervoerd worden en daardoor deel kunnen blijven nemen

aan maatschappelijke activiteiten. De GR DGV werkt in overleg met de opdrachtgevers en klanten continu aan kwaliteitsverbeteringen en beheersbaarheid van vervoersvormen. Het efficiënter organiseren van vervoer levert resultaten op duurzaamheid (minder voertuigen nodig) en zorgt dat vervoer binnen de gemeentelijke begrotingen mogelijk blijft.

Dit sluit aan bij de (al ingezette) kanteling in het sociale domein, het bevorderen van zelfredzaamheid onder burgers, burenhulp en het zo veel als mogelijk gebruik maken van algemeen (voor iedere burger) toegankelijke voorzieningen (bijv. OV). De intentie is deelname aan de samenleving in brede zin zoveel mogelijk te bevorderen, ook door Social Return On Investment.

#### 3.3. Motto

De missie is verbonden aan een motto dat centraal staat in de dienstverlening:

**Via slim vervoer maatschappelijk blijven verbinden**

##### *Slim vervoer*

De GR DGV zorgt met het aanbieden van doelgroepenvervoer voor een heel belangrijk netwerk in dit gebied voor reizigers, opdrachtgevers en uitvoerders. Door dit slim te doen, wordt het vervoer voor de reiziger passend en kwalitatief hoogwaardig uitgevoerd, maar blijft het ook betaalbaar. Om dit te realiseren wil de GR DGV voortdurend blijven verbeteren en nieuwe concepten ontwikkelen. Als kenniscentrum beschikt de GR DGV over input van gebruikers, vervoerders, instellingen, overheden etc. De GR DGV is daardoor in staat alle belangen mee te wegen en voor een optimale onderlinge afstemming te zorgen.

##### *Verbinden*

Maatschappelijk verbinden tekent de rol van de GR DGV in het maatschappelijk veld. Vervoer is de verbinding tussen het sociale leven, maatschappelijke activiteiten en de gebruikers ervan. De uitdaging is om deze functie binnen de actuele financiële kaders te blijven vervullen. Hiervoor wordt ingezet op

efficiënt vervoer en de eigen kracht van gebruikers. Ook spant de GR DGV zich in om de relatie tussen vervoer en activiteiten te versterken.

#### *Blijven(d)*

Dit leidt tot een verduurzaming over de hele breedte van het maatschappelijk veld, waardoor vervoer en activiteiten ook op lange termijn geborgd zijn en vervoer de noodzakelijke verbinding kan blijven bieden.

### **3.4. De klanten**

De GR DGV wil met alle betrokken partijen via het vervoersaanbod zorgen voor een vervoerssysteem waarin:

- Klanten zich altijd welkom en veilig voelen
- Klanten geen barrières ervaren en de toegankelijkheid hoog is
- Klanten zich zo snel en adequaat mogelijk kunnen verplaatsen
- Klanten – mits aanwezig – keuzevrijheid hebben uit verschillende reismogelijkheden
- Klanten altijd tevreden terugkijken op hun reis

Op deze wijze wil de GR DGV bijdragen aan een participerende samenleving.

Er bestaat daarbij in de visie van de GR DGV geen standaard klant. Iedereen heeft zijn eigen mogelijkheden en zijn eigen redenen om te reizen. Toch zijn er enkele gemeenschappelijke kenmerken:

- Iedere klant reist van A naar B en misschien door naar C;
- Iedere klant wil 100% op zijn vervoer kunnen vertrouwen;
- Iedere klant reist middels een voorziening die passend is;
- Voor iedere reis van iedere klant is minstens één reismogelijkheid beschikbaar.

Het is de taak van de GR DGV om ervoor te zorgen dat de reiziger de beste mogelijkheid geboden wordt.

De GR DGV staat midden in de maatschappij en houdt nauw contact met gemeenten en klantvertegenwoordigers. Dit past ook bij het publieke karakter

van de organisatie. De organisatie wordt zo ingericht dat er snel contact mogelijk is met medewerkers die goed op de hoogte zijn van lokale omstandigheden en daardoor snel mee kunnen werken aan oplossingen. Goed relatiemanagement is een belangrijk uitgangspunt. Er wordt periodiek overleg gevoerd met cliëntpanels. Deze panels kunnen gevraagd en ongevraagd adviseren. De panels worden ook materieel in staat gesteld het werk goed te kunnen doen.

### **3.5. De opdrachtgevers**

Een belangrijk onderdeel van de besluitvorming in het kader van provinciaal doelgroepenvervoer en de GR DGV is de bestuurlijke opzet van de gemeenschappelijke regeling. Deze wordt in het uitgebreide bedrijfsplan en implementatietraject nader uitgewerkt. In aanvulling hierop richt de GR DGV een overlegstructuur in waarin contact wordt gehouden met gemeenteraadsleden. Hiermee wil de GR DGV de afstand met raadsleden kort houden. Ook blijven raadsleden zo goed op de hoogte van het functioneren van deze GR.

De gemeenten blijven aan zet voor de indicaties van individuele reizigers en bepalen zo de kaders en vervoersspecificaties waarbinnen de GR DGV reizigers adviseert, combineert en vervoert. De GR DGV wordt flexibel ingericht, zodat de regels voor het vervoer op gemeentelijk en zelfs individueel niveau kunnen worden aangepast. Vanuit doelmatigheid en gelijkheid tussen gebruikers wordt het bewerkstelligen van uniformiteit wel als wenselijk beschouwd.

### **3.6. De vervoerders**

De GR DGV wil een duurzame en gezonde relatie met de vervoerders opbouwen. In de voorbereidingsfase wordt gebruik gemaakt van een marktconsultatie. Via die weg worden vervoerders enerzijds geïnformeerd en anderzijds kunnen zij meedenken in de voorbereiding van de aanbesteding van het vervoer en innovatieve oplossingen, ideeën of suggesties aandragen.

In de aanbesteding zet de GR DGV in op kwaliteit en niet uitsluitend op prijs. Voor een juiste uitwerking volgens dit principe zal passend advies worden ingewonnen. De huidige markt staat (te veel) onder druk door de sterke focus op prijs, die reeds hebben geleid tot meerdere faillissementen. Aanvullend zal voor de bepaling van de prijs gebruik worden gemaakt van kostenkengetallen en vergelijk met andere regio's.

Vanuit het perspectief voor de kansen voor het MKB - kleine ondernemers moeten de mogelijkheid hebben om zelfstandig ritten aan te nemen en uit te voeren – is gekozen voor een regiemodel. Traditionele contracteringsmodellen op dergelijke omvangrijke contracten leiden vaak tot aanbestedingen waarin alleen de grote marktpartijen kunnen deelnemen. Voor de kleinere MKB bedrijven resteert dan enkel een mogelijke rol als onderaannemer.

In het regiemodel liggen kansen voor de kleinere (lokale) bedrijven in de uitvoering van het vervoer. Het is niet langer noodzakelijk ervaring te hebben met grote aanbestedingstrajecten, waardoor ook zij de kans krijgen zelfstandig aan te bieden.

### **3.7. De maatschappelijke rol**

De GR DGV voert een belangrijke maatschappelijke taak uit. Via de GR DGV zijn klanten in staat vervoer te vinden waardoor ze optimaal kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het bevorderen van maatschappelijke participatie is in deze tijd erg belangrijk.

De GR DGV komt - in het kader van innovatie en aanvullende dienstverlening voor de klanten - met nieuwe concepten die mensen toe leiden naar de arbeidsmarkt en/of laten participeren in de maatschappij. De nadruk ligt hierbij op werkervaringsplaatsen met functies die er nu nog niet zijn, maar ook op toeleiding naar bestaande ondersteunende functies. Denk bijvoorbeeld aan begeleiders van reizigers bij drukke overstappunten. Of het opleiden van mensen met een arbeidshandicap naar werk als bijvoorbeeld telefonist. Hierbij wordt samengewerkt met organisaties die deze vorm van Social Return On

Investment kunnen optimaliseren en kunnen zorgen voor financiële ondersteuning in de vorm van stimuleringsubsidies.

Door de efficiëntere inzet en hogere bezettingsgraad van vervoer en gefaseerde toeleiding naar collectief vervoer zorgt het nieuwe vervoerssysteem voor minder belasting voor het milieu. Aanvullend kunnen op termijn nog meer specifieke initiatieven worden uitgewerkt om de duurzaamheid te vergroten.

Deze ambitie wil de GR DGV doortrekken naar de eigen organisatie. Dit kan bijvoorbeeld door rekening te houden met de bereikbaarheid van het OV in de locatiekeuze en toe te werken naar een digitale overlegstructuur.



## 4. DOELGROEPENVERVOER

---

In het vorige hoofdstuk zijn de contouren en uitgangspunten van de GR DGV in hoofdlijnen toegelicht.

Dit hoofdstuk geeft op hoofdlijnen een toelichting bij de visie op de operationele uitwerking van het doelgroepenvervoer:

- Hoe ziet de invulling van het doelgroepenvervoer door de GR DGV er op de korte termijn uit?
- Wat zijn de voordelen van de GR DGV op korte termijn?
- Wat is de toegevoegde waarde voor de klant?
- Wat zijn de ambities en vooruitzichten op langere termijn en welke voordelen biedt dat voor de deelnemende gemeenten én klanten?

### 4.1. Invulling van het doelgroepenvervoer in Limburg op korte termijn: 2017

De GR DGV werkt in opdracht van 32 Limburgse gemeenten en verzorgt vanaf 11 december 2016 in ieder geval het WMO-regiotaxivervoer. Gesterkt door de positieve ervaringen van opdrachtgevers en klanten zal de productformule van regiotaxi in eerste instantie grotendeels gehandhaafd blijven (zie bijlage 1). De bedoeling van de formule is dat de reiziger weet welke service hij of zij minimaal krijgt. De productformule is intussen ver door Nederland verspreid en in de meeste uitvoeringsaspecten is inmiddels een grote mate van uniformiteit zichtbaar. De regionale overheid behoudt altijd de ruimte om gunstigere voorwaarden te hanteren. Doordat de GR DGV bovenop de informatie zit, kan deze productformule de komende jaren doorontwikkeld en aangepast worden aan de wensen van opdrachtgevers en klanten. Voor de hand ligt bijvoorbeeld een aanpassing van de vooraanmeldtijd, omdat de korte vooraanmeldtijd (1 uur) een efficiënte planning in de weg staat. Tegelijkertijd kan dan door een betere planning het ophaalraam wellicht worden ingekort, zodat de klant minder lang hoeft te wachten.

Geleidelijk en in overleg met alle betrokkenen worden later andere vormen van doelgroepenvervoer verzorgd. De intentie is uitgesproken dat in ieder geval leerlingenvervoer en WMO-dagbesteding vervoer instromen op het moment

dat de huidige contracten aflopen (incl. eventuele verlengingen). De (voorlopig) nieuwe OV vervoerder wil graag samenwerken met gemeenten (GR DGV) om kleinschalig OV gezamenlijk uit te laten voeren. Door juridische procedures is de gunning echter nog niet definitief en kunnen er nog geen afspraken hieromtrent worden gemaakt. De ambitie is dat op termijn ook integratie plaatsvindt met vrijwilligersvervoer en burgerinitiatieven.

De ritaanname en planning worden bij de start binnen de nieuwe organisatie uitgevoerd. Data zijn in het vervoer erg belangrijk. Binnen de organisatie is de beschikbaarheid van die data zo altijd geborgd en niet afhankelijk van contractwisselingen. Ook kunnen gemeenten zo directer het vervoer aansturen en kan flexibel worden ingespeeld op de instroom van extra doelgroepen. De samenwerkende gemeenten zien de ritaanname en planning als middel om inzicht en kennis in het vervoer te verwerven en niet als primair doel van de nieuwe organisatie. Op termijn kan een mogelijke rol van marktpartijen op deze (deel-)taken worden heroverwogen.

De samenwerkende gemeenten verwachten veel sturing op kwaliteit en kosten van de tactische regie die gezamenlijk in de GR DGV wordt uitgevoerd. Tactische regie betekent: beleidsadvies, signalering indicatiestelling, ontwikkelen productformules per reizigersgroep, opzet tarieven, financieel management en kwaliteitsmanagement.

De beleidsverantwoordelijkheid blijft bij de deelnemende gemeenten.

### 4.2. Voordelen op de korte termijn

#### 4.2.1. Klanten

De GR DGV zorgt ervoor dat klanten op een kwalitatief goede wijze kunnen blijven reizen. Betere afstemming en meer efficiëntie levert voor de klant meer zekerheid, meer duidelijkheid en beter vervoer. Een efficiënt vervoerssysteem betekent ook betaalbaar vervoer, zowel voor gemeenten als voor klanten. Door vervoer slim in te richten, blijft het voor klanten betaalbaar om mobiel te blijven.

De centrale loket functie voor al het lokale (kleinschalige) vervoer betekent dat de klant via één loket alle mogelijk reisopties kan overzien. Hieronder vallen zowel de open en collectieve voorzieningen (OV, vrijwilligersvervoer etc.) als de gesloten vormen van vervoer op basis van een indicatie.

Uitgangspunt is verder dat dezelfde betaalmethodiek in alle vervoer wordt ingevoerd, zodat men als klant altijd op dezelfde wijze kan afrekenen. De ambitie is bovendien om het vervoer te ontdoen van geldhandelingen in het voertuig. Betalen via facturen of via een cashless betaalsysteem, is veiliger, klantvriendelijk en tevens efficiënter.

#### 4.2.2. Opdrachtgevers: de gemeenten

In de financiële prognose (zie paragraaf 6.1.) is aangegeven hoe de vervoerskosten van het WMO-regiotaxivervoer zich ontwikkelen. De invloed van het invoegen van meerdere vervoersstromen en de mogelijke verbeteringen en veranderingen aan de vraagkant zullen in een later stadium financieel worden vertaald. De intentie is om op termijn de diverse vervoersstromen te bundelen, enkel het moment waarop de bundeling van deze vervoersstromen plaats zal vinden is afhankelijk van de afloop van de huidige vervoerscontracten. Voor wat betreft de veranderingen aan de vraagkant is het te vroeg om een indicatie af te geven, buiten de indicaties die uit het rapport van Forseti voortkomen. Forseti heeft in 2013 onderzoek gedaan naar te behalen voordelen bij bundeling en komt daarbij tot de conclusie dat de bundeling van het vervoer in combinatie met een regiecentrale een besparing van 15 tot 35% zou kunnen opleveren op het vervoersvolume.

	Vervolgstep	Effect	Besparing
Beleid	Aanpassen indicatiestelling	Minder gebruik doelgroepenvervoer en meer gebruik voorliggende voorzieningen	20 – 30%
Onderkant OV	Organisatie onderkant OV en invulling flexnet	Efficiëntere uitvoering doordat de regio zelf bepaalt waart OV rijdt en dit slim kan combineren met doelgroepenvervoer	5 – 10%
Bundeling vervoer (1)	Gezamenlijk inkopen leerlingenvervoer	Bundeling van vervoer in de regio leidt tot minder voertuigen en efficiëntere routes	5 – 10%
Bundeling vervoer (2)	Samenvoegen AWBZ-vervoer	Bundeling van vervoer tussen instellingen leidt tot minder voertuigen	5 – 10%

	instellingen	en efficiëntere routes	
Bundeling vervoer (3)	Bundeling AWBZ- en leerlingenvervoer	Volgtijdelijk combineren van AWBZ en leerlingenvervoer leidt tot efficiënter vervoer	0 – 5%
Bundeling vervoer (4)	Centrale regie via mobiliteitscentrale	Zelf (laten) plannen en sturen op kosten en kwaliteit leidt tot optimale inzet van voertuigen	15 – 35% (inclusief 1, 2 en 3)

Tabel 2: 3D vervoersstromenanalyse Forseti/HHM 2013

Deze inschatting van Forseti is vrij ambitieus en afhankelijk van meerdere factoren:

- Tijdstip waarop meerdere vervoersstromen instromen
- Vervoersvolume (beïnvloedbaar door o.a. kanteling, toeleiding naar overige vormen van vervoer)
- Vervoerstarieven (prijsstijging van vervoerstarief is onvermijdelijk daar de reële marktprijs in delen van Limburg niet overeenkomt met het huidige vervoerstarief).

Opgemerkt moet worden dat tussen de typen maatregelen sprake is van communicerende vaten. De percentages in bovenstaande tabel geven een indicatie van het mogelijke voordeel ten opzichte van de huidige situaties als zij los van elkaar worden uitgevoerd. Indien gemeenten eerst de toegang (indicatiestelling) aanpassen leidt dat tot een daling in het vervoer. Als vervolgens vervoer wordt samengevoegd is het extra bundelingsvoordeel minder groot dan wanneer vervoer in de huidige situatie wordt samengevoegd zonder dat de instroom is aangepast.

Los van deze beleidsmatige ontwikkelingen, haalt de GR DGV bedrijfsmatig voordeel door de samenwerking en de schaalvoordelen die daaruit ontstaan. Hierbij moet worden gedacht aan onder meer:

- Financieel schaalvoordeel door binnen één organisatie het gehele beheer voor het doelgroepenvervoer onder te brengen.
- Efficiency voordelen door geleidelijk aan naar meer uniformiteit binnen de provincie Limburg te gaan.
- Mogelijkheden om op kleine schaal eventueel beleidsaanpassingen te testen en vervolgens uit te rollen over de rest van de provincie.
- Centralisering van kennis omtrent het WMO-regiotaxivervoer (en later overige vervoersstromen) waarbij regionale grenzen geen belemmering meer vormen.



- Meer mogelijkheden om continuïteit te waarborgen door schaalgrootte.

#### 4.3. Invulling van het doelgroepenvervoer in Limburg op de langere termijn (vanaf 2018): vernieuwing

**Belangrijke opmerking vooraf:** De eerste focus van de GR DGV ligt op de continuïtering van het huidige WMO-regiotaxivervoer. In een latere fase zullen, afhankelijk van lopende overleggen, andere vervoersstromen worden toegevoegd. In het vervolg van dit plan wordt bij opzet van de organisatie en de implementatie ook gefocust op de opvolging van het WMO-regiotaxivervoer. Natuurlijk wordt bij de inrichting van de organisatie en de opzet van de systemen rekening gehouden met deze latere instroom, zodat die vloeiend kan worden uitgevoerd.

In de loop van 2017 zal in overleg met de deelnemende gemeenten en klantorganisaties gewerkt worden aan verdere verbeteringen van het WMO-regiotaxivervoer. De doelstelling van de GR DGV is kortgezegd: GR DGV zorgt dat klanten optimaal vervoerd worden en daardoor, nu en later, deel kunnen blijven nemen aan maatschappelijke activiteiten. De gemeenten moeten dit financieel mogelijk kunnen blijven maken. Daarom is het belangrijk om de betaalbaarheid goed in het oog te blijven houden.

Eén van de mogelijkheden is een aangepaste indicatiestelling die rekening houdt met de principes van kanteling, zoals toegepast in het sociale domein. Dit betekent: 1.) goed kijken wat mensen zelf kunnen, eventueel met hulp van de omgeving en 2.) vervolgens kijken waar ze echt (professionele) ondersteuning nodig hebben. De gemeente geeft dit allemaal aan in de vorm van een klantprofiel, waarin alle individuele mogelijkheden en vervoersspecificaties zijn vastgelegd. Bijvoorbeeld ook wie (deels) gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Op basis van dit profiel wordt bij de ritaanname/reisadvies gekeken naar de best passende reismogelijkheid per rit. Ritaanname en (vrijblijvend en later een bindend) OV-advies gebeurt via hetzelfde loket. Aanvullend kan flankerend

beleid worden ontwikkeld, zoals prijsdifferentiatie of het aanbieden van alternatieve reistijden. Ook kan worden ingezet op een intensivering van de ondersteuning onderweg (begeleiders, ondersteuners, OV-maatjes etc.), zodat klanten zo veel mogelijk veilig en eenvoudig gebruik kunnen maken van collectieve voorzieningen.

De GR DGV kan ook actief de pieken in de vervoersvraag afvlakken door het vervoer meer te spreiden over de dag. Vervoerspieken zijn een belangrijke oorzaak van inefficiënte inzet van voertuigen. Bij het uitvoeren van meer vervoersstromen kan gedacht worden aan het verplaatsen van aanvangstijden van activiteiten, zodat het vervoer volgtijdelijk kan plaatsvinden. Ook het actief beïnvloeden van het moment van ritaanvraag is mogelijk. Het vervoer kan bijvoorbeeld beter gepland worden wanneer de rit een dag van te voren wordt aangevraagd. Een ander mogelijk instrument is het stimuleren van 'vrije' ritten in de daluren door het aanbieden van een aangepaste eigen bijdrage (dalurentarief).

De provincie brede samenwerking maakt investeringen mogelijk op het terrein van (mentale) toegankelijkheid van reisinformatie door 'doelgroep vriendelijke' boekingsystemen, apps etc. Hierdoor zal het (digitaal) vinden van informatie en het boeken van ritten voor klanten steeds makkelijker worden. Daarbij wordt de reiziger extra comfort en service geboden. Zo kan de klant gericht en betrouwbaar op de hoogte worden gehouden van de actuele aankomsttijden en de situatie op de weg. Dit geeft rust voor de klant die weet waar hij/zij aan toe is.

Door het ontwikkelen van eerder genoemde klantprofielen, kan - op basis van reisgedrag en wensen - de dienstverlening nog beter op maat worden afgestemd. Hierover vindt in Nederland veel onderzoek plaats. De GR DGV neemt actief deel aan deze overleggen en onderzoeken.

Samengevat biedt de GR DGV op lange termijn volop mogelijkheden voor verbeteringen voor zowel reizigers als gemeenten, omdat men door kan blijven ontwikkelen op:

- Toepassing kantelingsprincipes in vervoer
- Gebruik OV en eventueel (nieuwe vormen van) OV-ondersteuning
- Efficiëntie in vervoer door betere afstemming van activiteiten (vanuit vervoerkundig oogpunt)
- Afstemming vraag en aanbod (kwaliteit) door maatwerk in klantprofielen en productformules
- (Mentaal toegankelijke) boekings- en (reis-)informatie systemen

## 5. BEDRIJFSVOERING

In het vorige hoofdstuk is een inkijk gegeven in de inhoudelijke uitvoering van het doelgroepenvervoer door de GR DGV. In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de bedrijfsvoering van de GR DGV:

- Hoe is de governance en zeggenschap geregeld?
- Hoe ziet de organisatiestructuur er uit? En wat zijn de processen en diensten die zullen worden uitgevoerd om de GR DGV optimaal te laten functioneren?
- Welke ondersteunende ICT is hiervoor nodig?

In de implementatiefase zal de bedrijfsvoering inclusief processen en diensten nader worden uitgewerkt.

### 5.1. Governance en zeggenschap

Op advies van Capra advocaten te 's Hertogenbosch d.d. 4 augustus 2015 verdient bij een publiekrechtelijke regiecentrale de keuze voor een gemeenschappelijke regeling op grond van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) de voorkeur. Het is de meest directe vorm van functionele samenwerking tussen overheden ter behartiging van bepaalde belangen.

De voorkeur gaat er dan ook naar uit een gemeenschappelijke regeling te treffen in de vorm van een openbaar lichaam op grond van artikel 8, eerste lid Wgr, met een geled bestuur bestaande uit een algemeen- en een dagelijks bestuur en een voorzitter als bestuursorganen. Bijkomend voordeel van de keuze voor een openbaar lichaam op grond van artikel 8, eerste lid Wgr, is dat de gemeenschappelijke regeling naar de toekomst toe het meest flexibel blijft omdat met de keuze voor het openbaar lichaam, daar ook raadsbevoegdheden aan kunnen worden overgedragen wanneer daar behoefte toe bestaat.

De gemeenschappelijke regeling voorziet het dagelijks bestuur van voorstellen en legt periodieke verantwoording af met betrekking tot de uitvoering en voortgang. Het dagelijks bestuur voorziet het algemeen bestuur van adviezen

inzake gedane voorstellen. Het algemeen bestuur fungeert als onafhankelijk besluitorgaan.

De exacte vormgeving van de zeggenschapsstructuur wordt nader uitgewerkt en beschreven in het uitgebreide bedrijfsplan.

### 5.2. Organisaatiestructuur

De missie en visie worden weerspiegeld in de aard en vorm van de organisatie. GR DGV wordt georganiseerd als:

- Een zelfstandige, kwalitatief hoogwaardige uitvoeringsorganisatie
- Die de volledige integrale verantwoordelijkheid draagt, inclusief bijvoorbeeld financieel beheer en personeelszaken
- Waar de principes van bedrijfsmatig en proces gestuurd werken leidend zijn.



Figuur 3: Schematische weergave organisatiestructuur

#### 5.2.1. Aansturing en ondersteuning

De organisatie wordt gekenmerkt door een platte organisatiestructuur. De organisatie wordt aangestuurd door een directeur. De directeur is secretaris van het bestuur en heeft daar een adviserende stem. Hij is eindverantwoordelijk voor de gehele bedrijfsvoering. De directeur is het gezicht van GR DGV en uit dien hoofde eerste aanspreekpunt van de organisatie naar (vervoer)bedrijven, instellingen, provincie en gemeenten. De directeur

wordt ondersteund door de managementassistentie. Deze verzorgen de administratieve ondersteuning, agendering, archivering en telefonische afhandeling. Gezien de grootte van de organisatie, wordt een aantal functies mogelijk extern ingekocht. Hierbij valt te denken aan staffuncties zoals automatisering, P&O en juridische advisering.

De rest van de organisatie wordt ingericht rondom de twee hoofdactiviteiten die bij de GR DGV worden belegd: contractmanagement, -beheer en ontwikkeling enerzijds en de operationele regie (ritaansname en planning) anderzijds.

### **5.2.2. Contractmanagement, -beheer en ontwikkeling**

Deze hoofdactiviteit betreft de werkzaamheden zoals contract- en relatiebeheer, algemene informatievoorziening, administratieve afhandeling, klantenservice inclusief aannames en afhandeling van klachten, financiële afhandeling inclusief financiële- en managementinformatievoorziening en het proactief adviseren van de deelnemende gemeenten omtrent beleid. Deze werkzaamheden met betrekking tot contractmanagement, -beheer en ontwikkeling zullen worden uitgevoerd binnen een aantal taakgebieden:

#### *Klantadministratie*

De primaire taak van het taakgebied klantadministratie is het in staat stellen van de cliënt om te reizen na de indicatie door de gemeente. De werkzaamheden behorende bij klantadministratie zijn het aanmaken, beheren en muteren van stamkaarten van cliënten, het aanmaken van vervoerspassen, klantcontact, klachtafhandeling en het uitvoeren van dagelijks klanttevredenheidsonderzoek.

De klantadministratie fungeert daarnaast als aanspreekpunt voor gemeenten inzake indicatie gegevens.

#### *Beleid en ontwikkeling*

Beleid en ontwikkeling adviseert en ontwikkelt beleid in beleidsvisies en/of beleidsnota's en is verantwoordelijk voor de implementatie en uitvoering hiervan. Het beleid is verschillend van aard, zowel op het gebied van de positionering van de organisatie alsook op vervoersgebied. Landelijke

ontwikkelingen op het gebied van de WMO en aanverwante onderwerpen worden gemonitord en waar nodig wordt er op gereageerd/geacteerd.

#### *Financiën*

Het taakgebied financiën is belast met de financieel strategische beleidsontwikkeling en advisering, draagt zorg voor Planning & Control cyclus en financiële sturingsinformatie. Daarnaast is financiën verantwoordelijk voor de financiële administratie en budgetbewaking.

#### *Data-analyse*

Het taakgebied data-analyse behelst het maken en analyseren van maandelijkse rapportages van volumes en kwaliteit van de uitgevoerde ritten, welke de basis zijn voor de afrekening met gemeenten en provincie en de uitbetaling aan de vervoerders en het callcenter. Gemeenten ontvangen maandelijks een overzicht van de afgenomen ritten, hoeveelheid zones, opties, aantallen klachten (gegrond en ongegrond) en de gerealiseerde kwaliteit per gemeente. Verder worden afdeling specifieke analyses uitgevoerd ten behoeve van het contractbeheer. Technische uitwisseling van data tussen mobiliteitscentrale en vervoerders teneinde voldoende adequate stuurimpulsen te geven op de terreinen controle, beleidsontwikkeling en financiën behoort tot de verantwoordelijkheid van het taakgebied. Daarnaast ligt er een ontwikkelopgave om het vervoer meer volgtijdelijk te organiseren en om het maatwerkvervoer meer af te stemmen op het OV. Ook aan deze beleidsontwikkeling zal een bijdrage geleverd worden.

### **5.2.3. Operationele regie**

Deze hoofdactiviteit betreft de werkzaamheden omtrent ritaansname en planning die thans door de vervoerder worden uitgevoerd, zoals informatie en advies, ritaansname, ritplanning, en rittoewijzing.

Deze werkzaamheden worden verricht door een callcenter en het taakgebied planning.

### Callcenter

Het callcenter is het aanspreekpunt voor de reiziger. Ritaanvragen en informatievoorziening aan de reiziger over ritmogelijkheden worden hier aangenomen waarna de ritopdracht doorgezet wordt naar de afdeling planning.

### Planning

Dit taakgebied verwerkt reizigersaanvragen, plant ritten en wijst reizigers toe aan voertuigen van verschillende gecontracteerde vervoerders.

Het is niet ondenkbaar dat de taakgebieden callcenter en planning functioneel aangestuurd worden door een verantwoordelijke voor de operationele regie die hiërarchisch onder de directeur valt.

Bovenstaande uiteenzetting van de verschillende taakgebieden geeft een beeld van de producten en diensten die de GR DGV aanbiedt. Voor een schematisch totaaloverzicht van alle producten en diensten zie bijlage 2.

#### 5.2.4. Formatie

Uitgaande van de indeling van de organisatie als voorgaand beschreven zijn de volgende uitgangspunten voor de formatiebepaling gehanteerd:

- Het aantal benodigde fte's voor contractmanagement, -beheer en ontwikkeling alsook aansturing en ondersteuning is ingeschat op basis van de begrotingen van de regio's Noord en Zuid alsook de uitbreiding van het taakvolume voor het onderdeel contractmanagement, -beheer en ontwikkeling.
- Het onderdeel operationele regie is ingeschat op basis van de uitvoer van de huidige productformule conform de huidige openingstijden.
- Voor de onderdelen contractmanagement, -beheer en ontwikkeling en aansturing en ondersteuning wordt uitgegaan van 15 tot 18 fte's.
- Voor het onderdeel operationele regie wordt uitgegaan van 27 tot 33 fte's.
- Voor de gehele organisatie wordt de maximale formatie ingeschat tussen de 42 en 51 fte's.

- Er wordt uitgegaan van een aanlooperperiode van 3 maanden voor definitieve opstart van de GR DGV om de operationele regietaken te kunnen proefdraaien.

Deze formatieve uitgangspunten vormen ook de basis voor de financiële prognose zoals weergegeven in paragraaf 6.1.6.

### 5.3. Applicatie- en ICT-landschap

Plan- en klantrelatiesoftware vormen qua ICT het hart van de organisatie. De centrale draait in de kern om het aannemen van de rit, de planning van de rit en de uitvoering ervan. De centrale dient te beschikken over software ten behoeve van dit primaire vervoerproces. De plansoftware draagt zorg voor samenhang in het vervoer. Het gaat om geavanceerde software die in de toekomst zowel het vraagafhankelijk vervoer (zoals WMO-regiotaxivervoer) als het geregeld vervoer (zoals leerlingenvervoer of WMO-dagbesteding vervoer) kan combineren. Deze software moet niet alleen kunnen plannen, maar ook kunnen uitrekenen wat de kosten zijn. Voor deze plansoftware wordt een apart programma van eisen gemaakt.

De klantrelatiesoftware levert alle relevante informatie om klanten maatwerk vervoer te leveren en ze aanvullend te adviseren. Daar komt de administratieve afhandeling bij, alsook onderliggende processen, zoals facturatie (klant en gemeente), monitoring en verantwoording.

Momenteel wordt een analyse uitgevoerd om te kijken welke software beschikbaar is en hoe de koppeling gelegd kan worden met (klantrelatie) systemen die nu al worden gebruikt. Deze analyse omvat ook de geschiktheid van bestaande systemen om op te schalen (meer klanten) en meerdere vervoersstromen te verwerken. Parallel vindt een brede en diepgaande oriëntatie op de 'nieuwe' software plaats. Voor een goede beoordeling van de verschillende pakketten wordt gebruik gemaakt van externe deskundigheid. De inkoop van de software is medio 2016 gepland. De ICT infrastructuur dient volledig ingericht te zijn op het moment dat de mobiliteitscentrale start.

### 5.3.1. Het huidige Applicatie- en ICT-landschap

De primaire applicaties die thans in gebruik zijn, hebben een directe relatie met het primaire proces (klantadministratie). Het betreft een applicatie met uitgebreide functionaliteiten voor klantenadministratie, vervoersregistratie en klachtenbeheer, maar ook een veilige toegang voor gemeenten (voor aanvragen, mutaties middels een portal etc.) en software voor de financiële afhandeling en rapportering. Verder zijn al een telefooncentrale en applicatie voor tevredenheidsmeting en marktonderzoek gekoppeld. Deze applicaties functioneren in de huidige situatie naar tevredenheid en de intentie is om ze – bij gebleken geschiktheid - mee over te nemen.

De genoemde applicaties zijn geïnstalleerd op een ICT-omgeving die is ondergebracht in een datacenter van een gerenommeerd landelijk automatiseringsbedrijf. Dit bedrijf is ook verantwoordelijk voor het ICT beheer. Middels een Cloud omgeving zijn de servers bereikbaar. Dit heeft als voordeel dat de organisatie zich in de toekomst volledig kan blijven concentreren op de kernactiviteiten en de veranderingen die plaatsvinden.

Mede ingegeven door het beeld dat het huidige applicatielandschap de toekomstige werkwijze en de daarbij behorende aantallen ondersteunt, wordt in eerste instantie alleen het hoogst noodzakelijke aangepast. Hierdoor blijft de impact in de opstartfase op het huidige Applicatie- en ICT-landschap en het implementatierisico zo minimaal mogelijk.

### 5.3.2. Uitbreidingen in het Applicatie- ICT-landschap

Op dit moment is er geen ervaring met Plansoftware en software om ritten aan te nemen, omdat deze taken bij de vervoerders zijn ondergebracht. De geplande verschuiving van de regisseursrol impliceert het aanbrengen van een aantal functionele aanpassingen in bestaande applicaties en het toevoegen van Plansoftware aan het bestaande Applicatie- en ICT-landschap.

Hiervoor worden scenario's uitgewerkt, uitgaande van bestaande applicaties, nieuwe applicaties en combinaties hiervan. De uiteindelijke keuze is afhankelijk van welke combinatie en inrichting van de software de beste ondersteuning voor het complete landschap van GR DGV biedt, waarin alle taken als

klantbeheer, ritaanname, planning en regie in optimale afstemming kunnen gebeuren.

Op hoofdlijnen zijn de volgende aanpassingen gewenst:

- Toevoegen van Plansoftware (inclusief ritaanname) aan het bestaande applicatielandschap;
- Het aanpassen van bestaande applicaties aan toekomstige werkwijze (klantrelatiesysteem en web portaal), incl. het koppelen van de Plansoftware aan bestaande applicaties (klantrelatiesysteem);
- Het creëren van werkplekken voor medewerkers verantwoordelijk voor ritaanname, ritplanning en rittoewijzing via de Plansoftware.

### 5.3.3. Visie op ICT

In alle processen van de mobiliteitscentrale is ICT erg belangrijk. Een betrouwbare en toekomstbestendige ICT infrastructuur, ICT- middelen en applicaties zijn primair vereist. De processen die samenhangen met het vervoer zijn immers continu in werking. De beschikbaarheid van gegevens en applicaties en (realtime) back-up wordt via een Service Level Agreement gegarandeerd, ook in geval van calamiteiten, stroomuitval of storingen. De ICT infrastructuur ondersteunt tijd- en plaats onafhankelijk werken om uitwijking in geval van een calamiteit, op- en afschalen van de bezetting n.a.v. (plotselinge schommelingen in) behoefte of inzet van derden mogelijk te maken. Dit wordt gerealiseerd door een flexibele ICT-omgeving die geheel naar behoefte kan worden op- of juist afgeschaald.

Met het oog op de software geldt dezelfde redenering. Om optimale flexibiliteit, beschikbaarheid, schaalbaarheid en stabiliteit te verkrijgen, hebben SaaS oplossingen (Software as a Service) de voorkeur. Dit is software die als een online dienst wordt aangeboden en dus niet aangeschaft hoeft te worden. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, het maken van back-ups, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert middels licenties de software bij de SaaS-aanbieder.

Procesbeschrijvingen zijn van groot belang en zullen in detail worden vastgelegd. Dit helpt om tot een eenduidige, efficiënte en juiste uitvoering te

komen en vormt een effectief controlemiddel. Dit geldt bijvoorbeeld voor een juiste omgang met (klant-) gegevens in het kader van de privacy-wetgeving (incl. afstemming met SaaS aanbieders), de data-uitwisseling tussen voertuigen en mobiliteitscentrale (zendprotocollen), het geautomatiseerd cashless-betaalsysteem etc.

Algemene uitgangspunten voor de doorontwikkeling van het Applicatie- en ICT-landschap zijn:

- De continuïteit en veiligheid van de bedrijfsvoering worden gewaarborgd.
- Het beoogde groeimodel wordt niet belemmerd door ICT.
- ICT-Processen worden duidelijk beschreven en bieden handvaten voor controle.
- Uitwisseling van data gebeurt op basis van duidelijke afspraken en binnen geldende wetgeving.



## 6. FINANCIËLE KADERS

---

In dit hoofdstuk wordt – in hoofdlijnen – inzicht gegeven in de financiële kaders van de GR DGV:

- Wat zijn de verwachte baten en lasten?
- Welke investeringen zijn noodzakelijk voor de totstandkoming van de GR DGV?
- Wat zijn de financiële beleidskaders?

### 6.1. Baten en lasten

Financiële doelstellingen en ambities voor de GR DGV zijn om de vervoersuitgaven beheersbaar te houden om het vervoer op langere termijn te kunnen blijven garanderen binnen de gemeentelijke begrotingen. Het vervoer moet betaalbaar blijven voor zowel de gemeenten als voor de klanten terwijl gelijktijdig gestreefd wordt naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening en daarnaast naar een duurzame relatie met de vervoersbedrijven. Om dit te bereiken streeft de GR DGV naar een zo efficiënt mogelijke vormgeving van het doelgroepenvervoer in Limburg. Hiervoor beschikt de GR DGV over een aantal instrumenten die eerder in dit plan beschreven zijn.

#### 6.1.1. Uitgangspunten

De gemaakte financiële berekeningen hebben als uitgangspunt de samenvoeging van het regiotaxivervoer voor heel Limburg per 11 december 2016. Basis voor de berekening vormen vanuit dit uitgangspunt de gegevens uit de begrotingen 2016 van Omnibuzz en de regio's Noord en Zuid. Dit geldt met name voor de kosten van het beheer en de omvang van het vervoer. Qua prijsstelling is voor het vervoer vervolgens uitgegaan van één prijs per zone voor geheel Limburg vanaf 11 december 2016. De prijs zal voortvloeien uit de aanbesteding en is dus nog onbekend. Om een schatting te kunnen maken wordt uitgegaan van het nu hoogst geldende tarief in Limburg verhoogd met 10% aangezien dit tarief wordt gezien als een reële marktprijs. Deze prijs waarmee gerekend wordt bedraagt € 4.17 ( zijnde 85% van de geïndexeerde zoneprijs, zie verderop de toelichting voor deze keuze) per zone, voor de

latere jaren vindt indexering middels de NEA-index plaats. In de meerjaren berekeningen zijn we uitgegaan van een NEA-index ad 2,5%. Uit onderstaand overzicht blijkt dat de gemiddelde NEA-index voor de afgelopen jaren 3,0% bedroeg, echter is gekozen om de NEA-index voorzichtig in te steken gezien de negatieve index van 2015.

Wat betreft de eigen bijdrage van de klanten is in de gemaakte berekeningen voorsnog uitgegaan van het hoogst geldende tarief in Limburg, zijnde € 0,71. Uiteraard staat het de individuele gemeenten in Limburg vrij om uiteindelijk een eigen beleid hieromtrent te voeren.

In de nu bekende begrotingen zijn de kosten voor regie- en planning nog een integraal onderdeel van de vervoerskosten aangezien regie- en planning bij de vervoerder liggen. Zoals beschreven in dit plan zal GR DGV zelf zorg gaan dragen voor de regie- en planning. Volgens een onderzoek van Forseti bedragen de kosten van regie- en planning 15% van de totale vervoerskosten. Onderstaande quote van Forseti komt uit de 'Notitie toekomstrichting doelgroepenvervoer Limburg'

*“Kencijfers geven aan dat de verhouding bij het Wmo-vervoer tussen uitvoering en regie circa 85:15 is”*

In de gemaakte berekeningen is gebruik gemaakt van dit uitgangspunt om de kosten van het regie- en planning onderdeel van GR DGV te benaderen. Zoals reeds aangegeven zijn deze uitgangspunten gebruikt om de financiële kaders te schetsen waarbinnen de nieuw te vormen GR DGV het doelgroepenvervoer voor heel Limburg kan uitvoeren. Deze kaders zijn onder te verdelen in de volgende componenten:

- Opstartkosten
- Beheerskosten
- Vervoerskosten
- Kosten regie- en planning

Hierna zal op basis van de gemaakte berekeningen aangegeven worden wat per component de te verwachten financiële impact is.



### 6.1.2. Opstartkosten

Om de GR DGV vorm te geven en in staat te stellen om de haar toebedeelde taken te kunnen uitvoeren en doelen te realiseren zullen voorafgaand aan de startdatum 11 december 2016 kosten gemaakt moeten worden. Deze hebben onder andere betrekking op de volgende elementen:

- Automatisering/ICT
- (Juridische) advisering
- Aanloopkosten huisvesting en personeel
- Verbouwing en inrichting kantoor
- Kosten projectteam en werving en selectie

De totale opstartkosten worden geschat op € 1,77 mln. Deze kosten worden gemaakt in de periode tot en met 10 december 2016 en zullen in een latere fase meer exact worden uitgewerkt en vervolgens expliciet in de financiële doorrekeningen worden meegenomen.

### 6.1.3. Beheerkosten

Op basis van de gestelde uitgangspunten worden de beheerskosten (incl. personeelskosten) voor de GR DGV voor de jaren 2016 tot en met 2020 als volgt ingeschat:

2016 (vanaf 11-12) x €1.000	2017 x €1.000	2018 x €1.000	2019 x €1.000	2020 x €1.000
96	1.680	1.722	1.765	1.809

Tabel 3: Beheerkosten 2016-2020

Bij de berekening van de beheerskosten is nog geen rekening gehouden met eventueel te behalen schaalvoordelen door samenvoeging van het regiotalxivervoer in geheel Limburg. Verwachting is dat bij aanvang van de GR DGV deze schaalvoordelen nog niet direct gerealiseerd kunnen worden. Na verloop van tijd zal dit wel tot de mogelijkheden gaan behoren. In paragraaf 4.2.2. zijn deze schaalvoordelen reeds toegelicht. Zie bijlage 2 voor het uitgebreide overzicht van producten en diensten die de GR DGV zal aanbieden. De uitgangspunten voor de bepaling van de personeelskosten zijn weergegeven in paragraaf 5.2.4.

### 6.1.4. Vervoerskosten

Doorrekening van de vervoerskosten leidt tot het volgende beeld voor de genoemde jaren.

2016 (vanaf 11-12) x €1.000	2017 x €1.000	2018 x €1.000	2019 x €1.000	2020 x €1.000
1.014	17.680	18.122	18.575	19.040

Tabel 4: Vervoerskosten 2016-2020

Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat voor de periode na aanbesteding (vanaf 11 december 2016) een hoger tarief zal gaan gelden dan het nu geldende tarief. Deze tariefstijging is onvermijdelijk zoals blijkt uit de 'Notitie toekomstrichting doelgroepenvervoer Limburg' van Forseti:

*"Om te bepalen welke effecten een nieuwe aanbesteding kan hebben op de kosten is gebruik gemaakt van benchmark cijfers vanuit recente aanbestedingen in andere regio's. Op basis van de prijzen in de Regiotaxi contracten in Flevoland, de Gelderse regio's en het recent aanbestede contract in de regio 's-Hertogenbosch is een reëel te verwachten markt-tarief in een traditionele aanbesteding bepaald.... Zichtbaar wordt dat .... rekening moeten houden met een forse kostenstijging ten gevolg van hogere inschrijftarieven."*

Om deze tariefstijging op te kunnen vangen is er in de doorrekening van de vervoerskosten het hoogst geldende tarief in Limburg éénmalig geïndexeerd met 10%.

De GR DGV heeft vanuit haar nieuwe positie en taken de mogelijkheid om diverse instrumenten in te zetten om de betaalbaarheid van het vervoer te beheersen en eventueel ook te garanderen. De tariefstijging kan hiermee (deels) worden opgevangen. Te denken valt hierbij aan de volgende maatregelen:

- Budgettering
- Eigen bijdrage klanten
- Toeleiden naar het openbaar vervoer
- Correct toepassen van overige vormen van gecontracteerd vervoer

- Combineren van vervoer

In bovenstaande kaderstellende berekening van de kosten voor vervoer is nog geen rekening gehouden met de effecten van deze maatregelen. De deelnemende gemeenten zullen zelf beslissen in hoeverre zij gebruik maken van bijvoorbeeld budgettering en de hoogte van de in rekening gebrachte eigen bijdrage aan klanten. Daarnaast zal de GR DGV ervaring moeten gaan opdoen met het zo effectief mogelijk door leiden van reizigers naar het openbaar vervoer dan wel andere vormen van vervoer. Naar verwachting zal het enige tijd duren voor de effecten van dit beleid zichtbaar worden in de vervoerskosten. In paragraaf 4.2.2. is aan de hand van onderzoek door Forseti een indruk gegeven van de impact die diverse maatregelen kunnen hebben op de totale vervoerskosten.

#### 6.1.5. Kosten regie en planning

Zoals aangegeven in de uitgangspunten zijn de kosten van regie- en planning vooralsnog gerelateerd aan de berekende vervoerskosten. Op basis van het rapport van Forseti worden de kosten van regie- en planning geschat op 15% van de gebudgetteerde vervoerskosten 2016. Op basis van dit uitgangspunt worden de kosten voor regie- en planning als volgt ingeschat:

2016 (vanaf 11-12) x €1.000	2017 x €1.000	2018 x €1.000	2019 x €1.000	2020 x €1.000
167	2.907	2.980	3.055	3.131

Tabel 5: Kosten regie en planning 2016-2020

#### 6.1.6. Totaaloverzicht

Samengevat leidt de financiële prognose tot onderstaand overzicht:

	Opstart	2016 (vanaf 11-12)	2017	2018	2019	2020
	x €1.000	x €1.000	x €1.000	x €1.000	x €1.000	x €1.000
<b>Baten</b>						
Bijdrage gemeenten Opstart	1.770					
Bijdrage gemeenten Vervoer		850	14.813	15.183	15.562	15.951
Bijdrage klanten vervoer		165	2.868	2.940	3.013	3.088
Bijdrage gemeenten Beheer		96	1.680	1.722	1.765	1.809

Bijdrage gemeenten Regie en Planning		167	2.907	2.980	3.055	3.131
<b>Saldo Baten</b>	<b>1.770</b>	<b>1.278</b>	<b>22.268</b>	<b>22.824</b>	<b>23.395</b>	<b>23.980</b>
<b>Lasten</b>						
Opstart	1.770					
Beheer		96	1.680	1.722	1.765	1.809
Vervoer		1.014	17.680	18.122	18.575	19.040
Regie en Planning		167	2.907	2.980	3.055	3.131
<b>Saldo Lasten</b>	<b>1.770</b>	<b>1.278</b>	<b>22.268</b>	<b>22.824</b>	<b>23.395</b>	<b>23.980</b>
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tabel 6: Totaaloverzicht baten en lasten 2016-2020

De verdeling van deze prognose naar de individuele gemeenten is terug te vinden in bijlage 4.

Bovenstaande prognose geeft het maximale kader weer waarbinnen de GR DGV het contractbeheer en operationele regie taken zal uitvoeren. De eventuele financiële voordelen van deze schaalgrootte (zie ook paragraaf 4.2.2.) zijn nog niet doorgerekend in deze prognose. De uiteindelijke gevolgen op individueel gemeenteniveau zijn verschillend door de onvermijdelijke tariefstijging, echter bekeken op het totale systeemniveau zijn op termijn voordelen te behalen, zoals centralisering van kennis, betere grip op kwaliteit van de uitvoering, sterke waarborging van de continuïteit, financieel schaalvoordeel en efficiency voordelen door uniformiteit binnen de GR DGV. Op termijn zal uitvoering van WMO-regiotaxivervoer in gezamenlijkheid naar verwachting dan ook leiden tot een zo efficiënt mogelijke uitvoering tegen zo laag mogelijke kosten.

#### 6.2. Financiële beleidskaders

Deze paragraaf geeft een toelichting omtrent naleving wet en regelgeving, risicoanalyse, treasury en administratieve organisatie en interne beheersmaatregelen.

##### 6.2.1. Naleving wet en regelgeving

De strategie van de GR DGV zal worden uitgevoerd binnen de geldende kaders van de externe wet- en regelgeving. Ook vindt afstemming plaats met fiscale wetgeving, zoals de wet Omzetbelasting, de gemoderniseerde

vennootschapsbelastingplicht voor overheidsondernemingen en de Wet Markt en Overheid. Wijzigingen hierin hebben namelijk grote administratieve consequenties.

Buiten de externe wet- en regelgeving, dient de GR DGV zich ook te houden aan de (gedeeltelijke) voortvloeiing hieruit in interne wet- regelgeving. Hierbij moet worden gedacht aan o.a. de naleving van de Statuten van de GR DGV, relevante artikelen uit de Gemeentewet en interne protocollen. Op toekomstige wijzigingen wordt proactief geanticipeerd.

### 6.2.2. Risicoanalyse en weerstandsvermogen

Er is een inventarisatie gemaakt van de belangrijkste risico's waar de GR DGV mee kan worden geconfronteerd. Voor deze risico's zijn vervolgens ook maatregelen benoemd om deze maximaal te beheersen.

Op basis van de risico-inventarisatie en de bijbehorende beheersmaatregelen is een inschatting gemaakt van de financiële impact en de kans dat de risico's zich voordoen. Deze "impactanalyse" zal worden doorgerekend in de financiële meerjaren prognose en de bijbehorende liquiditeitsprognose in het definitieve bedrijfsplan. Dit vormt de basis voor het bepalen van het weerstandsvermogen van de GR DGV. De belangrijkste geïdentificeerde risico's zijn:

- Onzekerheid omtrent vervoersvolume
- Personeel
- Inkooprisico
- Decentralisatie van taken naar gemeenten.
- Regie- en planning

Rekening houdende met de beheersmaatregelen die beschikbaar zijn om deze risico's te mitigeren en de mate waarin risico's reeds in de prognoses zijn doorgerekend wordt de maximale impact geschat op € 1.124.853.

Op basis van deze inschatting wordt voorgesteld om de algemene reserve van de GR DGV te bepalen op € 1.124.000 (zie bijlage 3 voor de uitsplitsing per gemeente). De gemeenten zullen de bijdrage aan de algemene reserve in één keer volstorten voor aanvang van de werkzaamheden van de GR DGV.

### 6.2.3. Treasury

Financiering van de GR DGV zal plaatsvinden middels bijdragen van gemeenten en een eigen bijdrage van klanten. Uitgangspunt is dat geen vreemd vermogen zal worden aangetrokken anders dan een kortgeldfaciliteit voor het opvangen van onverwachte afwijkingen van de liquiditeitsplanning. Een steeds sluitende liquiditeitsbegroting is daarbij essentieel.

Voor de financiering vormen conservatieve doch reële aannames de basis. Daarnaast worden de opstartkosten en de effecten van de financiële impactanalyse (zie risicoparagraaf 6.2.2) ingerekend om te voorkomen dat gemeenten bij moeten storten. Dit leidt zowel op korte als op lange termijn tot een financieel gezonde organisatie, vertaald in een financiële meerjarenprognose.

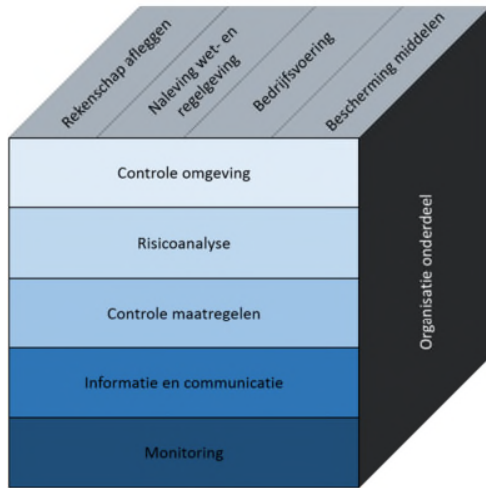
Daarnaast zal de GR DGV over voldoende weerstandsvermogen moeten beschikken om de aanwezige risico's het hoofd te bieden.

De GR DGV is steeds op zoek naar het verbeteren van efficiency door schaalvoordelen en (kosten) beperkende maatregelen. Te bereiken doelen worden helder geformuleerd en vertaald naar Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) en hierop afgestemde budgetten om de doelmatigheid te monitoren. Middels een planning en control cyclus wordt de realisatie van de programma-doelstellingen verantwoord en wordt maximale transparantie gehanteerd over budgetverantwoordelijkheid.

### 6.2.4. Administratieve organisatie en interne beheersmaatregelen

Vanwege de grote rol van kernwaardes ethiek en integriteit binnen GR DGV wordt de administratieve organisatie en interne beheersmaatregelen hierop ingericht. Van GR DGV wordt verwacht dat het algemeen belang behartigd wordt en de financiële middelen doeltreffend en doelmatig worden ingezet voor dit algemene belang. INTOSAI (de internationale organisatie voor rekenkamers) heeft hiervoor een zeer passend model ontwikkeld voor de publieke sector, visueel weergegeven in onderstaande kubus. Het model is opgebouwd vanuit het principe dat alle onderdelen een directe relatie hebben met elkaar. Ieder onderdeel van de interne beheersmaatregelen is van toepassing op de te behalen doelstellingen. In het definitieve bedrijfsplan wordt dit model verder uitgewerkt. Centraal uitgangspunt is het hanteren van

de juiste balans tussen traditionele waarden als wettigheid, integriteit en transparantie enerzijds en effectiviteit en efficiency anderzijds.



Figuur 4: INTOSAI COSO Framework

## 7. IMPLEMENTATIEPLAN

*In de voorgaande hoofdstukken is in hoofdlijnen de nieuwe Gemeenschappelijke Regeling Doelgroepenvervoer Limburg geschetst. Voor een deel betreft het de uitbreiding van de bestaande GR Omnibuzz. Voor een ander deel betreft het de invulling van nieuwe taken.*

*In dit hoofdstuk wordt het implementatieplan nader toegelicht van de voorbereiding van de GR DGV tot de start operationele regie doelgroepenvervoer (start met WMO-regiotaxivervoer) per 11 december 2016.*

### 7.1. Fasering

De besluitvorming van de colleges en gemeenteraden om deel te nemen aan de GR DGV vormt de start van de implementatie.

De GR DGV is vanaf het voorjaar 2016 een juridische entiteit die tekenbevoegd is namens de deelnemers. Vanaf dat moment start ook de werkelijke implementatie, uitrol van de bijbehorende organisatie. De provinciale stuurgroep- en projectgroep organisatie blijft, om de overgang naar de GR DGV soepel te laten verlopen, tot minimaal eind 2017 operationeel.

Ondertussen moeten tal van voorwaarden gerealiseerd worden.

Het vervolgproces van de oprichting van de GR DGV kent daartoe een aantal fases:

1. Voorbereiding besluitvorming (tot begin november 2015)  
In deze fase worden besluiten genomen over het bedrijfsplan en de toetreding tot de gemeenschappelijke regeling. Het bedrijfsplan wordt op hoofdlijnen geformuleerd. Ook zal in deze fase de aanbesteding van het vervoer en de inkoop van ICT voorbereid worden. De vervoervolumes zullen in kaart worden gebracht. Op hoofdlijnen zijn bekend: een producten en diensten catalogus, de totale formatieve omvang, benodigde implementatiebudgetten, financiële doorrekeningen (ook van enkele vraagsturingsmogelijkheden) en een verrekenings- en betalingssysteem
2. Besluitvormingsronde gemeenten (november 2015 t/m januari 2016)

In deze fase worden de beslissingen genomen omtrent de samenwerking in de GR DGV. Zodanig dat de juridische entiteit in maart 2016 kan worden opgericht en enkele besluiten voor de aanbesteding van WMO-regiotaxivervoer genomen zijn. Aan het eind van deze ronde zijn alle besluiten genomen, zodat ook het definitieve bedrijfsplan GR DGV kan worden opgesteld.

3. Implementatie, start GR DGV (maart 2016 – november 2016)  
In maart 2016 is de GR DGV een juridische entiteit en kan zij starten met de inrichting van de organisatie en de inkoop. In de fase tot en met november 2016 worden alle activiteiten uitgevoerd om te komen tot de start van de gezamenlijke GR DGV: Bestuur, kwartiermaker/directie, implementatiebudget, huisvesting, personeel, bedrijfsondersteunende taken, inkoop van noodzakelijk onderdelen, inrichting processen en financiële administratie. Ook de aanbesteding van WMO-regiotaxivervoer wordt officieel uitgevoerd.
4. De GR DGV voert operationele regie doelgroepenvervoer uit (start 11 december 2016)

Eerder werd al aangegeven dat gestart wordt met het uitvoeren van de opvolger van de huidige regiotaxi. De GR DGV gaat gefaseerd al het gemeentelijk doelgroepenvervoer en (in overleg met de nieuwe OV vervoerder) aanvullend openbaar vervoer regelen. Deze gefaseerde aanpak geeft de beste garantie dat de uitvoering van het vervoer goed verloopt.

### 7.2. Communicatie

De communicatie over de GR DGV is vooral gericht op het informeren van de doelgroepen rondom mijlpalen en besluiten van/over de GR DGV. Door op zorgvuldige manier hierover te communiceren wordt transparantie bereikt, de betrokken doelgroepen overtuigd en draagvlak gecreëerd. Hierdoor worden mensen ambassadeurs van de GR DGV en helpen zij bij het uitdragen van de juiste boodschap over de GR DGV.

Omdat er sprake is van zowel in- als externe doelgroepen, is er sprake van in- én externe communicatie. Onder de interne doelgroep vallen de leden van de stuurgroep, de projectgroep en de ambtelijke ondersteuning. Zij zijn inhoudelijk

verantwoordelijke voor de communicatie over de GR DGV. Het is dus niet alleen van belang dat zij zichzelf de vraag stellen wát er gecommuniceerd moet worden maar ook óf er aanleiding/reden is om te communiceren richting de doelgroep(en) en zo ja, wat dan de boodschap moet zijn.

Wat betreft de communicatie zijn er minimaal zes hoofddoelgroepen. Deze worden hieronder kort beschreven. Per doelgroep wordt aangegeven wat de gewenste situatie is aan het einde van de implementatiefase (doelen).

#### *Gemeenten*

In eerste instantie vooral de colleges en de gemeenteraden. Het is denkbaar dat er, naast colleges en gemeenteraden, meer doelgroepen binnen de gemeenten zijn.

Doelen: gemeenten weten van de voortgang m.b.t. de ontwikkeling van GR DGV. Zij kunnen volgen of de kwaliteit van het vervoer gewaarborgd is. Ook denken zij mee en beslissen zij mee over de manier waarop de mobiliteitscentrale het vervoerssysteem organiseert. Er is ruim draagvlak bij colleges en gemeenteraden voor de plannen.

#### *Bestaande reizigers*

Deze doelgroep betreft mensen die al regelmatig gebruik maken van WMO-regiotaxivervoer. Bestaande reizigers zijn bekend bij de gemeenten. Het gaat om een diverse groep voor wat betreft opleiding, zelfredzaamheid, gezinssituatie, beperkingen, etc. Een goed beeld van deze groep is nodig om communicatiemiddelen er op af te stemmen.

Doelen: bestaande reizigers weten wat er voor hen verandert. Maar ook worden zij later ondersteund om wanneer mogelijk meer zelfstandig, dus met het reguliere openbaar vervoer, te reizen.

#### *Nieuwe (potentiële) reizigers*

Dit betreft mensen die in aanmerking komen om gebruik te maken van het vervoerssysteem. Potentiële reizigers zijn deels bekend bij de gemeenten.

Doelen: Potentiële reizigers weten welke vervoersmogelijkheden er zijn in hun regio. Zij zijn bekend met de GR DGV. Maar ook worden zij ondersteund om zoveel mogelijk zelfstandig te reizen.

#### *Vervoerders*

De vervoerders geven uitvoering aan de ritten.

Doelen: vervoerders werken nauw samen met de GR DGV, maar ook met andere vervoerders. Ook zij hebben een rol in het informeren van reizigers.

#### *WLZ gefinancierde organisaties*

Dit betreft WLZ gefinancierde organisaties met een vervoersbehoefte en belangstelling voor de mogelijkheden van de vervoerscentrale voor dit vervoer.

Doel: informeren over de mobiliteitscentrale.

#### *Provincie Limburg*

De provincie is mede ontwikkelaar van de GR DGV en verantwoordelijke voor het openbaar vervoer.

Doel: verantwoording afleggen en afstemmen met het OV.

### **7.3. Organisatie van de implementatie**

Voor de opzet van het bedrijfsplan GR DGV is een projectgroep geformeerd. Deze groep bestaat uit gespecialiseerde medewerkers van de GR Omnibuzz, aangevuld met adviseurs. Deze groep vormt ook de kern van het team dat na de besluitvorming de organisatie verder uitrolt en gereed maakt voor de operationele regie over het WMO-regiotaxivervoer per 11 december 2016.

Hieronder in het kort de opzet van de projectgroep. Bij de werkgroepen worden de Omnibuzz medewerkers niet bij naam genoemd. De adviserende bureaus worden wel genoemd.



Figuur 5: Projectorganisatie

- **Keuze voor garantie aankomsttijd:** de reiziger kan kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd met een marge van 15 minuten vóór het afgesproken tijdstip
- **Terugbelservice:** een terugbelservice (gratis, ook naar mobiel) minimaal 5 minuten voor aankomst voertuig
- **Toegankelijk:** elk systeem heeft voldoende voor gehandicapten toegankelijke voertuigen.
- **Chauffeursservice:** in elk systeem begeleidt de chauffeur de gehandicapte naar de buitendeur van het pand
- **Omrijtijd:** een maximale omrijtijd voor combinatieritten van 30 minuten.
- **Herkenningsticker:** Op de voertuigen wordt een herkenningsticker goed zichtbaar aangebracht. De herkenningsticker bevat de aansprekende soortnaam voor de REGIOTAXI met bijbehorend logo.
- **Beschikbaarheid:** REGIOTAXI is op de dagen dat het rijdt minimaal beschikbaar van 7:00-24:00 (week) en 9:00-23:00 (weekend). In de concessie Noord- en Midden-Limburg wordt hiervan afgeweken (zie § 6.4).
- **Vooraanmeldingstijd** (reserveringstijd): de vereiste vooraanmeldtijd voor de reiziger is ten hoogste 1 uur.
- **Vooraanmeldingstijd bij aankomstgarantie:** als de reiziger een aankomstgarantie vraagt is de vereiste vooraanmeldingstijd ten hoogste 2 uur.
- **Tarief en tariefsystemen:** de reiziger hoort bij het reserveren hoeveel de rit gaat kosten. De overheden differentiëren indien gewenst het tarief (en daarmee de mate van subsidiëring) naar doelgroep, tijd en plaats.
- **Marge vertrektijd:** de reiziger wordt opgehaald binnen een marge van 15 minuten vóór tot 15 minuten na het gewenste tijdstip.



## BIJLAGE 2    Overzicht producten en diensten GR DGV

<b>Algemene Informatievoorziening</b>	
Verstrekken algemene informatie over het vervoersysteem	Via verschillende communicatiekanalen (website, e-mail, telefonisch) algemene informatie geven over het vervoersysteem (typen vervoer, regelgeving afzonderlijke gemeenten, tariefstelling, etc).
Vervoersreglement	Hierin staan de spelregels over het gebruik en achterliggende informatie over de GR DGV voor iedereen die bij de GR DGV betrokken is. Het wordt primair opgesteld voor de reiziger, maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de callcentermedewerkers, en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie.
<b>Klanttevredenheid</b>	
Klanttevredenheid metingen	De GR DGV meet periodiek/continu de klanttevredenheid over de uitvoering van het vervoer. Zij verzamelt actief informatie over de kwaliteitsbeleving van de reiziger.
Aanname klachten	Reizigers kunnen hun klachten telefonisch, schriftelijk of digitaal (via email of website) doorgeven. Iedere klacht over de uitvoering wordt door de GR DGV geregistreerd en in behandeling genomen.
Afhandeling klachten	De GR DGV bewaakt de klachtenafhandeling en zorgt voor een goede klachtenprocedure waarin de volgende elementen in ieder geval terugkomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De GR DGV stuurt klachten over het gemeentelijk beleid (indicatiestelling) ter afhandeling door naar de betreffende gemeente. Klachten over de rituitvoering worden doorgezonden naar de vervoerder.</li> <li>- De GR DGV zorgt zelf voor afhandeling van klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van de regietaken (ritaanname, ritplanning en rit toewijzing).</li> <li>- De procedure is laagdrempelig en duidelijk;</li> <li>- Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie.</li> </ul>
<b>Contract &amp; relatiebeheer</b>	
Relatiebeheer	De GR DGV onderhoudt actief de relatie met reiziger, vervoerders, instellingen, scholen, provincie en gemeenten.
Monitoring	De GR DGV monitort op basis van gedetailleerde data analyses zowel de planning van de ritten als de daadwerkelijke uitvoering van de geplande ritten op <u>de afgesproken criteria en kwaliteitseisen</u> .
Rapportage	De GR DGV stelt periodiek management rapportages op waar de realisatie en ontwikkeling in de prestaties binnen het systeem zijn weergegeven. Onderdeel hiervan zijn nader te bepalen kritieke prestatie indicatoren die van belang zijn voor de uitvoering van de vervoercontracten.
<b>Administratieve en financiële afhandeling</b>	
Reizigersbijdrage	De GR DGV zorgt voor de inning van de (niet-contante) reizigersbijdragen en registreert en beheert dit.
Gemeentekosten	Op basis van de afgesproken verdeelsleutel worden periodiek de gemeentelijke bijdragen vastgesteld en geïnd.
Vervoerskosten	De GR DGV berekent de hoogte van de vergoeding die de vervoerders ontvangen. Daarbij wordt de door de vervoerders geïnde contante reizigersbijdrage verrekend (cashless, rekening)
<b>Inkoop</b>	
Vervoerscontracten	De GR DGV is verantwoordelijk voor het aangaan, verlengen en ontbinden van de benodigde vervoerscontracten
PIOFACH (Personeel, Inkoop, Organisatie, Financiën, Automatisering, Communicatie, Huisvesting)	De GR DGV zorgt voor het inkopen van de benodigde PIOFACH-taken bij de ondersteunende organisaties, zodat de bedrijfsvoering gegarandeerd is en op de voorgestane prijs/ kwaliteit verhouding kan worden uitgevoerd.
<b>Ontwikkeling en control</b>	

Ontwikkeling	De GR DGV houdt pro-actief alle ontwikkelingen bij, analyseert, bouwt kennis op en ontwikkelt/adviseert verbeteringen en innovaties.
Planning & control producten.	De GR DGV bewaakt jaarlijks de Planning & Control cyclus waarbij de Plan-Do-Check-Act cyclus een belangrijk instrument is om tussentijds te analyseren en bij te sturen indien nodig. De producten die voortvloeien uit de P&C cyclus zijn voortgangsrapportages, begroting en meerjarenraming cf. BBV en de jaarrekening. De GR DGV is ook onderworpen aan de jaarlijkse accountantscontrole waardoor gewaarborgd wordt dat de financiële verantwoording voldoet aan de vereisten van doelmatigheid en rechtmatigheid.
<b>Individuele informatie en advies</b>	
Verstrekken individuele reisinformatie en reisadvies	Voorafgaand aan een rit verstrekt de GR DGV informatie aan reizigers en kan zij bij daarvoor geïndiceerde reizigers een OV-advies (vanaf 2018, eerst vrijblijvend en vanaf 2020 verplicht) geven die reizigers stimuleert gebruik te maken van het reguliere openbaar vervoer of andere vervoersalternatieven zoals vrijwilligersinitiatieven. Tevens verstrekt de GR DGV informatie over gereserveerde of gereisde ritten en het saldo van het reisbudget (indien van toepassing).
Wijzigen gevraagde rittijd	In overleg met de reiziger en na toestemming van de reiziger kan eventueel de rittijd aangepast worden. Mogelijk moet de reiziger hiervoor nog een keer gebeld worden.
<b>Ritaanname, ritplanning en rittoewijzing</b>	
Ritaanname	De GR DGV neemt de ritaanvraag van de reiziger aan en zet deze in het plansysteem;
Ritplanning	De GR DGV plant de ritten en maakt combinaties, daarbij rekening houdend met de geldende spelregels en de mogelijkheden van de individuele reiziger.
Rittoewijzing	De GR DGV selecteert voertuigen voor de uitvoering van de geplande ritten en stuurt de ritten rechtstreeks naar de voertuigen;

### BIJLAGE 3 Algemene Reserve

Naar rato van het aantal inwoners (peildatum 01-01-2015, bron CBS) is de opbouw van de Algemene Reserve per gemeente als volgt:

Gemeenten	Inwonersaantallen per 01-01-15	Algemene Reserve
Beek	16.154	€ 16.358
Beesel	13.490	€ 13.660
Bergen	13.133	€ 13.299
Brunssum	28.577	€ 28.937
Echt-Susteren	31.998	€ 32.402
Eijsden-Margraten	24.994	€ 25.309
Gennep	17.207	€ 17.424
Gulpen-Wittem	14.610	€ 14.794
Heerlen	87.429	€ 88.532
Horst aan de Maas	41.595	€ 42.120
Kerkrade	46.785	€ 47.375
Landgraaf	37.431	€ 37.903
Leudal	36.250	€ 36.707
Maasgouw	23.779	€ 24.079
Maastricht	122.358	€ 123.901
Meerssen	19.061	€ 19.301
Nederweert	16.777	€ 16.989
Nuth	15.489	€ 15.684
Onderbanken	7.865	€ 7.964
Peel en Maas	43.315	€ 43.861
Roerdalen	20.723	€ 20.984
Roermond	57.001	€ 57.720
Schinnen	13.200	€ 13.366
Simpelveld	10.818	€ 10.954
Sittard-Geleen	93.630	€ 94.811
Stein	25.128	€ 25.445
Vaals	9.639	€ 9.761
Valkenburg aan de Geul	16.554	€ 16.763
Venlo	100.425	€ 101.692
Venray	43.222	€ 43.767
Voerendaal	12.412	€ 12.569
Weert	48.951	€ 49.568
<b>TOTAAL</b>	<b>1.110.000</b>	<b>€ 1.124.000</b>

## BIJLAGE 4 Bijdragen gemeenten

De kostenverdeelstelsystematiek is voor het vervoer gebaseerd op de gebudgetteerde zones + toeslagen 2016 per gemeente. De overige kosten zijn op basis van 50/50 verdeling aantal klanten / aantal inwoners per gemeente (peildatum 01-01-2015, bron CBS) verdeeld. Het totaaloverzicht per gemeente is als volgt:

Bedragen x € 1.000	Verdeelsleutel	Opstart	2016 (vanaf 11-12)			2017			2018			2019			2020		
			Vervoer	Beheer	Regie & Planning	Vervoer	Beheer	Regie & Planning	Vervoer	Beheer	Regie & Planning	Vervoer	Beheer	Regie & Planning	Vervoer	Beheer	Regie & Planning
Beek	1,45%	26	13	1	2	233	24	42	239	25	43	245	26	44	251	26	45
Echt-Susteren	3,15%	56	31	3	5	540	53	92	554	54	94	568	56	96	582	57	99
Eijsden-Margraten	1,97%	35	16	2	3	272	33	57	279	34	59	286	35	60	293	36	62
Gulpen-Wittem	1,35%	24	14	1	2	249	23	39	255	23	40	261	24	41	268	24	42
Meerssen	1,88%	33	25	2	3	430	32	55	441	32	56	452	33	57	463	34	59
Schinnen	1,14%	20	9	1	2	162	19	33	166	20	34	170	20	35	175	21	36
Sittard-Geleen	9,71%	172	104	9	16	1.815	163	282	1.860	167	289	1.907	171	296	1.955	176	304
Stein	2,14%	38	14	2	4	240	36	62	246	37	64	253	38	65	259	39	67
Vaals	0,91%	16	7	1	2	130	15	26	133	16	27	136	16	28	139	16	28
Valkenburg aan de Geul	1,55%	27	15	1	3	254	26	45	261	27	46	267	27	47	274	28	48
<b>Westelijke Mijnstreek en Heuvelland</b>	<b>25,23%</b>	<b>447</b>	<b>248</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>4.326</b>	<b>424</b>	<b>734</b>	<b>4.434</b>	<b>434</b>	<b>752</b>	<b>4.545</b>	<b>445</b>	<b>771</b>	<b>4.659</b>	<b>456</b>	<b>790</b>
Beesel	1,20%	21	5	1	2	90	20	35	92	21	36	94	21	37	97	22	38
Bergen	0,97%	17	5	1	2	91	16	28	93	17	29	96	17	30	98	18	30
Gennep	1,65%	29	17	2	3	291	28	48	298	28	49	306	29	50	313	30	52
Horst aan de Maas	2,86%	51	20	3	5	342	48	83	351	49	85	359	51	87	368	52	90
Leudal	3,27%	58	21	3	5	369	55	95	379	56	97	388	58	100	398	59	102
Maasgouw	2,12%	38	20	2	4	349	36	62	358	37	63	367	37	65	376	38	66
Nederweert	1,28%	23	6	1	2	113	21	37	116	22	38	119	23	39	122	23	40
Peel en Maas	3,55%	63	19	3	6	330	60	103	338	61	106	347	63	108	356	64	111
Roerdalen	1,66%	29	10	2	3	179	28	48	184	29	49	188	29	51	193	30	52
Roermond	4,63%	82	33	4	8	568	78	135	582	80	138	597	82	142	612	84	145
Venlo	10,06%	178	64	10	17	1.112	169	293	1.140	173	300	1.169	178	307	1.198	182	315
Venray	3,15%	56	18	3	5	312	53	92	319	54	94	327	56	96	336	57	99
Weert	4,03%	71	18	4	7	321	68	117	329	69	120	337	71	123	345	73	126
<b>Noord- en Middenlimburg</b>	<b>40,44%</b>	<b>716</b>	<b>256</b>	<b>39</b>	<b>67</b>	<b>4.467</b>	<b>679</b>	<b>1.176</b>	<b>4.579</b>	<b>696</b>	<b>1.205</b>	<b>4.694</b>	<b>714</b>	<b>1.235</b>	<b>4.811</b>	<b>732</b>	<b>1.266</b>
Maastricht	10,68%	189	139	10	18	2.430	179	310	2.491	184	318	2.553	188	326	2.617	193	334
<b>Maastricht</b>	<b>10,68%</b>	<b>189</b>	<b>139</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>2.430</b>	<b>179</b>	<b>310</b>	<b>2.491</b>	<b>184</b>	<b>318</b>	<b>2.553</b>	<b>188</b>	<b>326</b>	<b>2.617</b>	<b>193</b>	<b>334</b>
Brunssum	2,71%	48	22	3	5	390	46	79	400	47	81	410	48	83	420	49	85
Heerlen	8,21%	145	69	8	14	1.211	138	239	1.241	141	245	1.273	145	251	1.304	149	257
Kerkrade	5,13%	91	43	5	9	752	86	149	771	88	153	790	91	157	810	93	161
Landgraaf	3,72%	66	41	4	6	710	63	108	727	64	111	746	66	114	764	67	117
Nuth	1,36%	24	12	1	2	217	23	40	223	23	41	228	24	42	234	25	43
Onderbanken	0,57%	10	3	1	1	52	10	17	53	10	17	54	10	17	55	10	18
Simpelveld	1,07%	19	8	1	2	140	18	31	143	18	32	147	19	33	151	19	33
Voerendaal	0,87%	15	7	1	1	118	15	25	121	15	26	124	15	27	127	16	27
<b>Parkstad</b>	<b>23,65%</b>	<b>419</b>	<b>206</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>3.589</b>	<b>397</b>	<b>688</b>	<b>3.679</b>	<b>407</b>	<b>705</b>	<b>3.771</b>	<b>417</b>	<b>722</b>	<b>3.865</b>	<b>428</b>	<b>741</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.770</b>	<b>850</b>	<b>96</b>	<b>167</b>	<b>14.813</b>	<b>1.680</b>	<b>2.907</b>	<b>15.183</b>	<b>1.722</b>	<b>2.980</b>	<b>15.582</b>	<b>1.765</b>	<b>3.055</b>	<b>15.951</b>	<b>1.809</b>	<b>3.131</b>