



# Inhoud

<b>1. VOORWOORD</b>	<b>3</b>
<b>2. OMNIBUZZ</b>	<b>6</b>
<b>3. HET KANTELEN VAN VERVOER EN HET GEBRUIK VAN OV STIMULEREN</b>	<b>10</b>
<b>4. EFFICIËNTER ORGANISEREN VAN DOELGROEPENVERVOER</b>	<b>14</b>
<b>5. OMNIBUZZ ALS SLIMME ORGANISATIE</b>	<b>18</b>
<b>6. OVERLEGSTRUCTUREN</b>	<b>26</b>
<b>7. BEHEERSMAATREGELEN</b>	<b>32</b>
<b>8. PERSONEEL</b>	<b>36</b>
<b>9. COMMUNICATIE</b>	<b>38</b>
<b>10. OMNIBUZZ IN CIJFERS</b>	<b>42</b>
<b>11. PROGRAMMAVERANTWOORDING</b>	<b>48</b>
11.1 De programmarekening	48
11.2 Algemeen	51
11.3 Eerste begrotingswijziging	52
11.4 Voorstel winstbestemming	54
11.5 Onttrekking bestemmingsreserve	54
11.6 Verplichte paragrafen	54
11.7 Weerstandsvermogen en risicomangement	54

11.8 Financiering	58
11.9 Bedrijfsvoering	61
<b>12. DE PROGRAMMAREKENING</b>	<b>64</b>
12.1 Algemeen	64
12.2 Toelichting op de rekening	66
12.3 Toelichting lasten	67
12.4 Toelichting baten	69
12.5 Toelichting algemene dekkingsmiddelen	69
<b>13. BALANS</b>	<b>72</b>
13.1 Toelichting op de balans	72
13.2 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	75
13.3 Financiële positie	76
13.4 WNT-verantwoording 2019 Omnibuzz	77
<b>14. OVERIGE GEGEVENS</b>	<b>80</b>
14.1 Voorstel resultaatbestemming 2019	80
14.2 Onttrekking bestemmingsreserve	80
<b>15. CONTROLEVERKLARING</b>	<b>82</b>
<b>16. BIJLAGEN</b>	<b>90</b>
16.1 Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten	90
16.2 Bijlage 2: Gerealiseerde versus gebudgetteerde zones	96

## 1. VOORWOORD

Bijgevoegd treft u het jaarverslag 2019 aan met als onderdeel hiervan de jaarrekening 2019. Wij kunnen constateren dat 2019 voor Omnibuzz een goed en ook een druk jaar is geweest waarin veel werk is verzet.

---

Belangrijk voor de gemeenten is dat Omnibuzz middels een Europese aanbesteding de vervoerders heeft geselecteerd voor de periode 2020 tot en met 2024 (met een mogelijkheid tot verlenging tot uiterlijk eind 2027). Deze aanbesteding is grondig intern voorbereid en uitgevoerd; wij hebben geen extern adviesbureau ingeschakeld. Uit het feit dat wij de aanbesteding zelf hebben uitgevoerd, kunnen wij concluderen dat de ontwikkeling van Omnibuzz tot een expertisecentrum, een van de doelstellingen van de gemeenten, zijn vruchten begint af te werpen.

Landelijk hebben onder andere KNV-taxi en het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) lof geuit over de manier waarop wij de aanbestedingsprocedure hebben doorlopen. Zij prijzen de opzet en uitvoering van de aanbesteding van Omnibuzz. Er is volgens het AIM sprake van een zeer evenwichtig en uitzonderlijk goed bestek. De relatief lange looptijd geeft bedrijven de mogelijkheid te investeren in onder andere voertuigen en medewerkers.

De investeringen in de elektrische voertuigen zijn een van de meest zichtbare ontwikkelingen van het ingroeimodel duurzaamheid. Vanaf 1 januari 2020 voeren wij circa 30% van de ritten uit met volledig elektrische voertuigen. Het is de bedoeling dat wij in de komende jaren groeien naar 100%.

Het faillissement van een van de taxibedrijven in de zomer van 2019 en met name de gevolgen hiervan maakt duidelijk dat het noodzakelijk is om te investeren in personeel. Het tekort aan personeel na het faillissement heeft geleid tot zeer merkbare gevolgen voor ons en met name voor (een deel van) de klanten. De kwaliteit van de dienstverlening (in het betreffende gebied) voldeed als gevolg van het faillissement niet aan de maat. Door te kiezen voor een langere looptijd van de aanbesteding, kunnen bedrijven investeren in een

langdurige relatie met hun medewerkers en hun personeel een contract aanbieden voor minimaal vijf jaar.

Niet zo zichtbaar voor gemeenten, maar wel voor Omnibuzz zelf, is de overstap naar het nieuwe ritreserveringssysteem geweest. Tot midden december 2018 is gebruik gemaakt van het systeem dat ontwikkeld en geëxploiteerd is door Veolia/PZN (Regiotaxi Limburg periode van 2006-2016). Vanwege zorgen over de beschikbaarheid van dit pakket in de toekomst, stijgende exploitatiekosten en weinig flexibiliteit in verdere doorontwikkeling heeft Omnibuzz besloten dit cruciale boekingssysteem zelf te ontwikkelen.

Omnibuzz moet circa 4.500 ritaanvragen per dag verwerken. Dit moet zo efficiënt, klantvriendelijk en snel mogelijk gebeuren door de circa 60 medewerkers. Vertraging in de afhandeling leidt tot langere wachttijden voor de klant en een te hoge snelheid leidt tot fouten in de reserveringen. Inzet van te veel medewerkers drijft de uitvoeringskosten te hoog op waardoor gemeenten meer moeten betalen. Geconstateerd kan worden dat de medewerkers van Omnibuzz goed hiermee kunnen dealen, mede dankzij dit nieuwe ritreserveringssysteem.

Bij de totstandkoming van dit nieuwe systeem hebben diverse afdelingen goed samengewerkt. Gezamenlijk hebben zij vorm en inhoud gegeven aan dit nieuwe ritreserveringssysteem. Het huidige, nieuwe systeem doet exact hetzelfde als het oude systeem, biedt meer mogelijkheden en is uiteindelijk goedkoper.

In dit jaarverslag leest u wat Omnibuzz verder nog in 2019 gerealiseerd heeft. Als voorzitter en directeur zijn wij, evenals de verantwoordelijke managers, bijzonder trots op de behaalde resultaten.

**TOT SLOT**

U gaat hierna het jaarverslag 2019 lezen. Dit jaarverslag vindt u ook op onze website. Wij nodigen u van harte uit om een kijkje te nemen op [www.omnibuzz.nl](http://www.omnibuzz.nl), via de link op de homepage naar het online jaarverslag te gaan en op een interactieve manier kennis te nemen van hetgeen wij tot nu toe gedaan hebben.

Met vriendelijke groet,

Mr. G.M.F. Vreuls  
Directeur

M. Smitsmans - Burhenne  
Voorzitter algemeen bestuur Omnibuzz

2

OVER OMNIBUZZ






## 2. OMNIBUZZ

Omnibuzz is een Gemeenschappelijke Regeling die vanaf 2016 verantwoordelijk is voor de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) voor 30 Limburgse gemeenten. Onze klanten zijn inwoners van gemeenten die een indicatie voor het collectief vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wmo hebben gekregen. Eind december 2019 hebben wij ruim 41.000 klanten.

De dienstverlening is gericht op optimalisatie van het vervoer voor zowel de reizigers als de deelnemende gemeenten. Het grote bereik van Omnibuzz, met Limburg en omliggende delen van Brabant, Gelderland, België en Duitsland als werkgebied, in combinatie met een slagvaardige organisatie, maken een efficiënte beleidsuitvoering mogelijk.

### KERNWAARDEN

Omnibuzz heeft in haar bedrijfsplan een aantal kernwaarden geformuleerd:

-  Klantgericht en betrouwbaar.
-  Kostenefficiënt en duurzaam.
-  Innovatief en flexibel.
-  Kwaliteit en deskundigheid.
-  Integriteit.

### MISSIE

Onze missie luidt:

“Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later.”

Uit onze missie blijkt een sterke focus op duurzaam en kwalitatief hoogwaardig vervoer. Door dit slim te doen, wordt het vervoer voor de reiziger passend en kwalitatief hoogwaardig uitgevoerd binnen de gestelde kaders van de gemeenten. Omnibuzz wil voortdurend blijven verbeteren en nieuwe concepten ontwikkelen om de uitdagingen in het vervoer aan te kunnen gaan. Zo borgen wij enerzijds de kwaliteit voor de reizigers en anderzijds houden wij het vervoer beheersbaar voor de deelnemende gemeenten.

Dankzij ons vervoer kunnen onze klanten deelnemen aan het sociale leven en maatschappelijke activiteiten. Hiervoor zetten wij in op efficiënt vervoer en de eigen kracht van onze klanten. De uitdaging is om deze functie zodanig te vervullen dat vervoer en activiteiten ook op lange termijn geborgd zijn en vervoer de noodzakelijke verbinding kan blijven bieden.

Het doel van Omnibuzz is:

het bieden van de beste service op het gebied van (aangepast) vervoer. Hierbij ligt een sterke focus op het bieden van oplossingen voor vervoersvragen van klanten. Omnibuzz zorgt dat klanten - ook diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben - optimaal gebruik kunnen maken van het vervoer en daardoor kunnen blijven participeren. Om te kunnen sturen op de best passende vervoeroplossingen, is Omnibuzz ingericht als mobiliteitscentrale. Dit is een goed instrument om bovenstaande ambities, zoals het optimaliseren van het gebruik van het reguliere openbaar vervoer of ander alternatief vervoer, voor de gemeenten te realiseren. De flexibele invulling biedt veel voordelen; de beleidsmatige aspecten en het operationele proces komen bij elkaar waardoor wij dit goed op elkaar afstemmen en optimaliseren. Bovendien maakt deze flexibiliteit het mogelijk dat andere vervoersvormen – indien gewenst – kunnen instromen in dezelfde centrale. Bij het realiseren van onze ambities, gaan wij uit van drie belangrijke pijlers:

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



omnibuzz

omnibuzz





3

PIJLER I  
HET KANTELEN VAN  
VERVOER EN HET  
GEBRUIK VAN OV  
STIMULEREN

### 3. HET KANTELEN VAN VERVOER EN HET GEBRUIK VAN OV STIMULEREN

#### PIJLER I

Om de kanteling en het gebruik van openbaar vervoer (OV) te stimuleren, heeft Omnibuzz een aantal zaken geïnitieerd.

#### DE VOOR ELKAAR PAS

In juli 2017 heeft Omnibuzz, samen met Arriva, een op maat gemaakt product geïntroduceerd voor haar klanten: de Voor Elkaar Pas (VEP). Dit product verlaagt de drempel om gebruik te maken van het OV. Eind 2019 heeft 25% van onze klanten een VEP. Daarvan heeft 85% ook een begeleiderspas. Deze begeleider kan gratis met de VEP-klant meereizen in het OV van Arriva in Limburg. Wij constateren dat het percentage zich sinds de start rond de 25% bevindt.

Dit aantal verstrekte VEP's is hoog en zelfs boven verwachting, maar niet iedere klant met een VEP reist ook daadwerkelijk in het OV. Om het gebruik van het OV te stimuleren, zijn wij samen met Arriva een campagne gestart. Op een aantal centrale plekken in Limburg hebben wij met Arriva open dagen georganiseerd waar wij belangstellenden hebben geïnformeerd over het OV, reizen met de VEP én reizen met Omnibuzz. De aanwezigen hebben dit als positief en prettig ervaren, al beperkt het bereik zich tot mensen uit de directe omgeving van de plek waar de open dag gehouden is. Daarom zullen wij onze klanten, samen met Arriva, intensief blijven informeren over de VEP en het gemak van het reizen met het OV.

De VEP is een innovatief concept en uniek in heel Nederland omdat het twee vervoersvormen (OV en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) op één en dezelfde vervoerspas combineert. Andere regio's in Nederland volgen dit concept op de voet. Dit kan tevens als basis dienen voor de verdere ontwikkeling van vervoer over de grenzen van vervoersvormen heen.

Dit past ook in de ontwikkellijn van Mobility as a Service (MaaS). Dit mobiliteitsconcept is gebaseerd op het aanbod van multimodale, (vraaggestuurde) mobiliteitsdiensten en biedt klanten op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform aan, inclusief betaling en afhandeling van transacties.

Dit concept sluit aan op uitgangspunten van maatwerk, ontzorgen van de reiziger en gebruiksgemak. Tegelijk plaatsen wij ook kanttekeningen bij dit concept. Reden hiervoor is dat onze klanten niet allemaal digitaal vaardig zijn en er een beperkt aanbod van realistische alternatieven voor mensen met beperkingen is. MaaS is vrij sterk gedreven door deelinitiatieven, zoals deelauto's of -fietsen. Dit is voor onze klanten vaak geen reële optie. Omnibuzz overweegt het aanbieden van dit concept met alleen de mogelijkheden die voor onze klanten passend zijn. Hiervoor gaan wij de dialoog aan met de Provincie Limburg. Ook bekijken wij of de website [www.ikwilvervoer.nl](http://www.ikwilvervoer.nl) mogelijkheden biedt hiervoor.

#### WWW.IKWILVERVOER.NL

Omnibuzz biedt alle klanten overzichtelijke reisinformatie aan via [www.ikwilvervoer.nl](http://www.ikwilvervoer.nl). Dit is een website waar algemene reisinformatie wordt gecombineerd met informatie over lokale vervoersmogelijkheden per gemeente. Hierop staat alle reisinformatie over het OV, doelgroepenvervoer, (lokaal) alternatief vervoer en andere maatwerkvarianten van alle deelnemende gemeenten. Elke gemeente heeft een eigen pagina die informatie biedt die is toegespitst op de lokale situatie. In 2020 gaat Omnibuzz het gebruik van deze website evalueren zodat onze klanten deze optimaal kunnen gebruiken.

#### ONTWIKKELTAFEL OPENBAAR VERVOER

In opdracht van het bestuur zijn in 2019 afspraken gemaakt voor structureel overleg met de Provincie Limburg en is een doorlopend (gezamenlijk) onderzoek gestart om de ambities binnen deze pijler te kunnen realiseren. Een belangrijke stap hierin is het gezamenlijk opstellen van een position paper waarin de kaders voor deze samenwerking worden vormgegeven. Naar verwachting wordt dit paper in de eerste helft van 2020 aan het dagelijks bestuur voorgelegd.

Binnen dit kader kunnen wij de komende jaren verschillende projecten uitvoeren die bijdragen aan het optimaliseren van de toeleiding van onze klanten naar het openbaar vervoer.

Een goed dekkend OV-netwerk is een belangrijke voorwaarde

om te komen tot die optimalisatie. Vanuit die gedachte overlegt Omnibuzz met zowel de Provincie Limburg als opdrachtgever van het OV en de uitvoerend vervoerder Arriva. Door het wijzigen van het lijnennet en aanpassen van bedieningstijden vanaf december 2016 is de gemiddelde afstand tot de dichtstbijzijnde OV-halte in de huidige OV-concessie groter dan voorheen. Het gebruik van het OV is hierdoor voor de gemiddelde Omnibuzz klant letterlijk verder weg komen te staan. Deze ontwikkeling kan gevolgen hebben voor het vervoer met Omnibuzz. Vanaf december 2019 zijn wederom wijzigingen doorgevoerd in het OV-netwerk. De gevolgen hiervan zullen in de loop van 2020 duidelijk worden en indien nodig besproken worden in het onderling overleg.

In dit overleg worden ook de ontwikkelingen op het gebied van MaaS, andere vormen van gezamenlijke 'multimodale' samenwerking en de mogelijke rol van de VEP besproken. Mogelijke deelprojecten pijler 1 zijn onder andere:

- Het vervoeren van OV-klienten door onze vervoerders.
- OV-ambassadeurs (Rijk- CROW).
- Onderzoek GNMI (Rijk) naar indicaties en gebruik OV.
- Slimme laadinfrastructuur.
- Project halteplaatsen.
- De evaluatie van het Limburgnet.

## MOGELIJKHEDEN REISADVIES EN RELATIE INDICATIESTELLING

De Voor Elkaar Pas (VEP) lijkt met een aandeel van 25% een belangrijke indicator dat OV wel degelijk een goed alternatief is voor onze klanten, mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Denk hierbij aan begeleiding, een aantrekkelijk tarief, gebruiksgemak en passende informatievoorziening. Een van onze ambities is dan ook dat wij onze klanten OV-advies gaan geven. Vanwege de kaders van de privacywetgeving en risicobeheersing, kan dit niet via profilering en dwingend advies maar wel via bewustwording. Door klanten zelf de regie te geven over de vervoersmodaliteiten kan de klant zijn eigen afwegingen maken over de best passende vervoerswijze. Het klantportaal dat in ontwikkeling is, kan hieraan een bijdrage leveren. Er zijn immers mogelijkheden om OV-advies in het klantportaal te integreren. Bovendien sluit deze ambitie mooi aan bij MaaS.

Een alternatieve uitwerkingsrichting die Omnibuzz in 2020 verder wil onderzoeken, is het aanbieden van de VEP als voorliggende voorziening. Nu kunnen alleen klanten van Omnibuzz aanspraak maken op de VEP. Wij willen de VEP beschikbaar stellen aan mensen om te voorkómen dat ze klant worden van Omnibuzz. Die ambitie vergt echter nog het nodige uitzoekwerk.





**nibuzz**  
MAATWERK IN VERVOER

4

PIJLER II  
EFFICIËNTER  
ORGANISEREN VAN  
DOELGROEPEN-  
VERVOER

## 4. EFFICIËNTER ORGANISEREN VAN DOELGROEPENVERVOER

### PIJLER II

Omnibuzz verzorgt het collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) voor de gemeenten en doet dit zo goed en efficiënt mogelijk. Combinaties met ander vervoer behoren in de toekomst ook tot de mogelijkheid.

### AANBESTEDING COLLECTIEF VRAAGAFHANKELIJK VERVOER (CVV)

Omdat de contracten in het Omnibuzz-vervoer (Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) op 31 december 2019 zouden afgelopen, is het vervoer, inclusief planning in januari 2019 opnieuw aanbesteed en in de loop van 2019 gegund. De nieuwe vervoercontracten zijn per 1 januari 2020 ingegaan en hebben een looptijd van vijf jaar. Omnibuzz kan deze overeenkomsten nog eens driemaal met een jaar verlengen, waardoor de maximale looptijd van de contracten op acht jaar komt.







De keuze voor een looptijd van maximaal 8 jaar heeft voor alle partijen voordelen. Vervoerders kunnen investeren in personeel en in duurzamere voertuigen en er is sprake van continuïteit van de onderneming en kwaliteit van vervoer. De aanbestedingskalender voldeed aan de richtlijnen van het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) en zorgde voor voldoende implementatietijd. Het AIM en KNV spreken van een "bijna perfect bestek". Het is bovendien een bestek dat ruimte biedt voor scenario's van instroom van ander vervoer en bijstelling van duurzaamheidsambities.

De opgedane praktijkervaringen met de contracten van 2016-2019 hebben wij in de nieuwe aanbesteding meegenomen. Naast het aanpassen van de perceelindeling hebben wij de omvang van een groot perceel in de Westelijke Mijnstreek aangepast en de 'randen' van dit perceel aan omringende percelen toegewezen. Wij zijn ervan overtuigd dat hierdoor de uitvoeringsproblemen die deze regio in voorgaand contract heeft gekend de komende jaren voorkomen worden. In totaal is Limburg opgedeeld in 8 percelen.

Bij de beoordeling van de inschrijvingen lag de focus op

kwaliteit. Vervoerders konden scoren op aspecten als goed werkgeverschap (vervoerders werken met vaste medewerkers), milieu en duurzaamheid (uitstootvrije voertuigen). De prijs woog 20% mee. In totaal hebben 13 bedrijven ingeschreven. In de aanbestedingsperiode is een aantal juridische bezwaren binnengekomen die allen inhoudelijk zijn weerlegd en binnen de aanbestedingsplanning afgehandeld. Dit heeft wel geleid tot kosten voor juridische ondersteuning.

In juni is officieel bekendgemaakt dat de nieuwe vervoerscontracten aan zes bedrijven gegund zijn. De bedrijven die het Omnibuzz vervoer vanaf 1 januari 2020 uitvoeren zijn:

-  Taxi Nelissen: Regio Maastricht.
-  Taxi Van Loo: Regio Heuvelland.
-  Taxi Hanneman: Regio Parkstad en Westelijke Mijnstreek (twee percelen).
-  Personenvervoer Midden Limburg: Regio Roermond.
-  Taxi Van Driel: Regio Weert en Venray/Noord Limburg (twee percelen).
-  Taxi De Leeuw: Regio Venlo en Peel en Maas.

De relatief lange contractduur biedt mogelijkheden voor realisatie van de duurzaamheidsdoelstellingen. Omnibuzz heeft eind 2018 besloten om het 'Bestuursakkoord Zero Emissie Doelgroepenvervoer' te ondertekenen. Hierin spreken de gemeenten af dat het Omnibuzz vervoer vanaf 2025 volledig zero emissie zal zijn. De officiële ondertekening heeft plaatsgevonden tijdens de vergadering van het algemeen bestuur Omnibuzz op 18 december 2019.

Met dit akkoord geeft Omnibuzz een krachtig signaal af. Door te kiezen voor elektrische voertuigen zorgen Omnibuzz en haar vervoerders voor vermindering van luchtverontreiniging en een beter klimaat. Er is gekozen voor een gezond ingroeimodel, waarbij er jaarlijks meer elektrische voertuigen bij komen. Vanaf 1 januari 2020 rijden de eerste elektrische personenauto's. Klanten in de regio Venlo en Roermond zullen vanaf januari 2020 met een elektrische rolstoelbus

kunnen reizen. Het rijden met volledig elektrische rolstoelbussen is uniek in Limburg. Omnibuzz en de vervoerders werken daarnaast samen aan het vergroten van het aantal elektrische laadpunten en het vormgeven van slimme laadinfrastructuur.

### ANDER DOELGROEPENVERVOER

Naast het collectief vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wmo vallen ook het Wmo-BG vervoer, leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet onder verantwoordelijkheid van de gemeenten. In 2016 heeft de (gemeentelijke) stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg een voorstel gedaan aan alle deelnemende gemeenten: “De organisatie (lees Omnibuzz) realiseert samenwerking op Limburgse schaal en omvat al het gemeentelijk 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.” Dit wordt beoogd door Omnibuzz in te richten als een mobiliteitscentrale.

Het idee van de mobiliteitscentrale is gebaseerd op het zo effectief mogelijk inzetten van de beschikbare vervoermiddelen om alle klanten conform de gestelde voorwaarden te kunnen vervoeren. Dit draagt via een hogere bezettingsgraad en minder voertuiguren bij aan de duurzaamheidsambities en gunstige aanbestedingsresultaten. Hoe meer vervoersstromen worden toegevoegd, des te gunstiger het effect. Om hier nader invulling aan te geven zijn in 2017 drie gemeentelijke werkgroepen van start gegaan die intensief gewerkt hebben aan een goed advies. Vanwege onder andere onduidelijkheid over volumeomvang, uitvoeringskaders, kwaliteitsnormen en financiële gevolgen concluderen alle drie de werkgroepen dat het momenteel nog niet verstandig is om andere vervoerssoorten direct en Limburg breed te laten instromen bij Omnibuzz.




De uitgebrachte adviezen van de werkgroepen zijn verwerkt in de actualisatie van het bedrijfsplan van Omnibuzz en passen binnen de ontwikkelingen die Omnibuzz als organisatie doormaakt. De stip op de horizon blijft het centraal uitvoeren en regisseren van meerdere vormen van doelgroepenvervoer, maar op dit moment is dit niet op grote schaal aan orde. In plaats

daarvan opteert Omnibuzz voor een kleinschalige, stapsgewijze aanpak van mogelijke instroom, waarbij de individuele gemeenten aan zet zijn voor de instroom van ander vervoer.

In 2019 heeft Omnibuzz de kaders uitgewerkt waarbinnen dit in het huidige systeem mogelijk is. Dat betekent dat de uitvoering van ander vervoer via de contracten (en vervoerders) van de lopende contracten voor Omnibuzz-vervoer lopen. Dit biedt mogelijkheden voor (individuele) gemeenten om zorgvervoer, waarvoor zij een oplossing zoeken, via Omnibuzz te laten uitvoeren. Het initiatief hiervoor ligt bij de gemeenten. Omnibuzz zal hier zelf niet actief mee aan de slag gaan. Met betrekking tot de mogelijke instroom van Jeugd gaat Omnibuzz in 2020 wel actief aan de slag omdat de werkgroep heeft aangegeven de aard en omvang van het vervoer samen te willen onderzoeken, zodat een grondige afweging mogelijk wordt.

Een kleinschalige start en geleidelijke uitbreiding creëert duidelijkheid en rust in de bedrijfsvoering van Omnibuzz. Dit heeft gunstige effecten op de kwaliteit van het vervoer en ook op de beheerskosten omdat Omnibuzz beter kan focussen op de daadwerkelijk overgedragen taken en het opgedragen vervoer.

Omnibuzz kan invulling geven aan de regiefunctie door de ontwikkeling van nieuwe vervoersconcepten binnen het huidige Omnibuzz-vervoer Wmo-CVV zoals vraagspreiding, groepsritten en passend gebruik van vervoersspecificaties. Ook kunnen wij inzetten op:

-  Volgtijdelijke bundeling (vervoersstromen in tijd achter elkaar uitvoeren).
-  Sturing van de vraag (om de volgtijdelijke bundeling te optimaliseren).
-  Mogelijke combinaties van doelgroepen.

In 2019 zijn hierin de eerste stappen gezet. Wij hebben klanten opgeroepen om eerder te boeken zodat een efficiëntere planning mogelijk is. Een andere maatregel die wij hebben genomen is het toepassen van een aannamestop op het moment van het bereiken van de maximale capaciteit in een bepaalde regio, op een bepaald tijdstip.





5

PIJLER III  
OMNIBUZZ ALS  
SLIMME  
ORGANISATIE

## 5. OMNIBUZZ ALS SLIMME ORGANISATIE

### PIJLER III

Om ervoor te zorgen dat Omnibuzz de gezamenlijke doelen bereikt, moeten wij investeren in de organisatie Omnibuzz. Investerings in Omnibuzz als slimme organisatie zullen zich uiteindelijk vertalen in een betere beheersbaarheid van het totale vervoer.

#### ONDERZOEK EN KENNISONTWIKKELING TER ONDERSTEUNING VAN DEELNEMENDE GEMEENTEN

Omnibuzz ontwikkelt zich in toenemende mate als kennispartner voor gemeenten. Dit past in de visie om Omnibuzz als kenniscentrum te gebruiken en vervoersdata en -kennis in het belang van de klant en gemeenten in te zetten en toekomstbestendig kwalitatief doelgroepenvervoer te borgen. Als instrument voor kwaliteitsbeheer, informatie- en kennismanagement gebruikt Omnibuzz een intern kennisplatform, waarbinnen de opgebouwde kennis gestructureerd kan worden opgeslagen en uitgebouwd. Dit kennisplatform vormt de basis voor onze rapportage-instrumenten die in overleg met gemeenten zijn doorontwikkeld. Wij komen hiermee tegemoet aan de groeiende behoefte van gemeenten om ontwikkelingen in vervoer sneller en concreter inzichtelijk te maken, te monitoren en te signaleren.

Omnibuzz gebruikt een onderzoek dat in 2018 is verricht naar (mogelijke) factoren die de vervoersvraag beïnvloeden als startpunt om het inzicht in de ontwikkeling van vervoersvraag te vergroten. Vanaf de zomer van 2019 is de functie van data-analist bij Omnibuzz ingevuld en met name vanuit die expertise zullen wij deze inzichten met concrete eigen cijfers onder- en uitbouwen. Dit gebeurt via onderzoek in de fasen:

- 1 | Beschrijven.
- 2 | Verklaaren.
- 3 | Voorspellen.
- 4 | Beheersen.

De in dit onderzoek opgedane kennis kan leiden tot nieuwe ideeën voor het beheersbaar houden van vervoer.

Omnibuzz heeft voor deze analyses onder andere een traject opgezet met studenten van verschillende onderwijsinstellingen die actief met deze materie aan de slag gaan. Zij ontwikkelen en delen ideeën voor de specifieke situatie van Omnibuzz via een zogenaamde 'hackaton'. De eerste resultaten hiervan zullen zij naar verwachting halverwege 2020 presenteren.

Omnibuzz heeft in 2019 diepgaand onderzoek gedaan naar de alternatieven voor de afrekeningsystematiek voor gemeenten en de tariefstelling richting de klanten. Met name de effecten van de overstap van zones naar kilometers maken duidelijk dat dit een zeer complex onderwerp is. De effecten op klanten en gemeenteniveau van deze aanpassing zijn heel divers. Dit is besproken tijdens de ambtelijke themabijeenkomsten in maart en mei. Door de complexiteit van het onderwerp, de onderlinge verbanden tussen de afrekening met gemeenten, klanten en vervoerders en de grote impact van de keuzes voor individuele gemeenten en klant, is een extra vergadercyclus ingelast in 2019. In de vergadering op 9 oktober heeft het algemeen bestuur ingestemd met een goede en overwogen uitwerking van deze onderwerpen in de komende twee jaar (2020 en 2021). Dit geeft voldoende ruimte om het bestuur, de gemeenteraden en het cliëntenpanel van Omnibuzz te betrekken bij de verschillende stappen in dit proces. Deze onderwerpen zullen wij stapsgewijs uitwerken in overleg met de diverse gremia en ter besluitvorming aan het algemeen bestuur voorleggen.

#### KENNISUITWISSELING EN EXTERNE FOCUS

Omnibuzz investeert in kennis en in een netwerk met andere interessante organisaties in Nederland. Hierdoor neemt de inhoudelijke expertise over het vervoer binnen Omnibuzz toe. Om die reden benaderen andere partijen ons regelmatig voor advies en ondersteuning. In 2019 hebben gesprekken plaatsgevonden met Avan, de publieke vervoersorganisatie in de regio Arnhem Nijmegen, om te kijken welke vormen van samenwerking mogelijk en wenselijk zijn. Uit nader onderzoek

is gebleken dat een verdergaande organisatorische samenwerking op dit moment niet tot de mogelijkheden behoort. Wij hebben Avan geadviseerd en ondersteund bij de aanbesteding en de beoordeling van de inschrijvingen. Hiervoor heeft Omnibuzz ‘advieskosten’ in rekening gebracht. Ook andere samenwerkingsverbanden uit Nederland zoeken contact met Omnibuzz en vragen informatie over de inrichting van de publieke samenwerking, het waarmaken van de ambities, het omgaan met de huidige ontwikkelingen en soms over heel concrete zaken zoals de Voor Elkaar Pas.

Omnibuzz neemt verder deel aan de klankbordgroep ‘Dementievriendelijk Weert’ en praat mee in het stakeholdersoverleg over de ‘Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden’ (VVR). Een adviseur van Omnibuzz heeft actief deelgenomen aan het realiseren van een objectieve kostentool om te komen tot goede marktconforme prijzen. Deze tool wordt nu landelijk aangeboden door kennisplatform CROW. Ook op het gebied van duurzaamheid, elektrisch rijden en laadinfrastructuur is er regelmatig contact binnen kennisplatforms met als doel gezamenlijk de beste vervolgstappen te formuleren. In dit kader neemt Omnibuzz deel aan de werkgroep ‘Laadinfrastructuur’, hetgeen onder andere heeft geleid tot de ondertekening van het bestuursakkoord.

Deze externe oriëntatie levert kennis, contacten en sparringpartners op. Allemaal winst die Omnibuzz voor de deelnemende gemeenten kan inzetten. Een deel hiervan is reeds in voorgaande paragraaf beschreven, maar het is zaak om twee zaken nog apart te belichten die rechtstreeks te maken hebben met het huidige vervoer:

### 1. *Faillissement Schreurs*

Op 1 juli 2019 is voor Schreurs personenvervoer uit Roermond het faillissement uitgesproken. Door de eerdere ervaringen met het faillissement van PZL in perceel 4 is veel kennis opgedaan over de effecten en de afhandeling van faillissementen. Deze kennis is daarna actueel gehouden. Hierdoor heeft Omnibuzz, samen met betrokkenen, meteen aan een oplossing kunnen werken waardoor de continuïteit van vervoer is gewaarborgd. De vervoerder die vanaf 2020 in het perceel

Roermond zou gaan rijden heeft het vervoer van Schreurs eerder overgenomen.

Vanuit klantperspectief is dit de beste optie, omdat er bij elk nieuw contract sprake is van een gewenningsperiode. Het overnemen van de ritten vanaf 15 augustus is gepaard gegaan met de nodige problematiek. Het voordeel is wel dat PML daardoor per 1 januari 2020 een vliegende start heeft kunnen maken, zonder dat de klanten hier iets van hebben gemerkt. Ook vanuit het perspectief van de chauffeurs is dit de beste keuze geweest. Door het contract vervroegd over te dragen aan PML is er meteen baanperspectief voor minimaal 5 en misschien wel 8 jaar in plaats van onrust en onzekerheid voor chauffeurs bij een korte tijdelijke overname.

### 2. *NEA-index*

Door het landelijke netwerk dat Omnibuzz heeft opgebouwd en de specialistische kennis van vervoer, heeft Omnibuzz ook de landelijke discussie over de gevolgen van de NEA-index 2020 kunnen initiëren. Helaas is deze index niet aangepast. Wel hebben wij hierover goed overleg kunnen voeren met de vervoerders. Er zijn goede afspraken gemaakt waardoor de effecten van deze NEA-index 2020 binnen de contracten van Omnibuzz zijn verzacht. Landelijk is afgesproken dat er wordt gewerkt aan een centrale organisatie van opdrachtgevers doelgroepenvervoer, die als gesprekspartner kan dienen bij de vaststelling van de komende NEA-indexen. Deze centrale organisatie zal ook op andere gebieden als belangenbehartiger en klankbord gaan optreden.

### **OMGAAN MET GROEIENDE ZORGZWAARTE EN VERWARD GEDRAG**

Sinds 2019 hebben gemeenten de opgave om verward gedrag van mensen vroegtijdig te signaleren. In lijn met deze gemeentelijke opgave heeft Omnibuzz passend beleid ontwikkeld voor deze groeiende doelgroep (waaronder dementie) die gebruik maakt van ons vervoer. Door het ontwikkelen van nieuwe indicaties ‘extra zorg’, ‘persoonlijke overdracht’ en ‘verplichte begeleiding’ kan deze groep op een verantwoorde manier gebruik maken van het vervoer en participeren in de samenleving. De vervoerder krijgt bijvoorbeeld extra tijd voor de in- en uitstap of mag pas de bestemming verlaten als de klant is opgevangen

door een familielid, begeleider etc. Deze nieuwe indicaties zijn onderdeel van de vervoerscontracten per 1 januari 2020. Alle systemen zijn aangepast aan de nieuwe indicaties en de gemeenten hebben informatie en instructies ontvangen over de nieuwe indicaties. De totstandkoming hiervan is afgestemd met gemeenten, vervoerders en het werkveld. Onderdeel hiervan is ook de wijze waarop de signalen over verward gedrag gedeeld en benut kunnen worden in het vormgeven van een volledig passend zorgaanbod.

De toenemende problematiek van beperkte zelfregie bij onze klanten uit zich op alle momenten dat er contact is met klanten; het uitvoeren van de rit (contact met de chauffeur) en het telefonisch contact. Bij de klantenservice en met name ritreservering leidt dit tot langere beltijden. Voor Omnibuzz betekent deze ontwikkeling meer capaciteit voor ritreservering en afstemming tussen gemeenten (consulenten), vervoerders en Omnibuzz. Dit is noodzakelijk om deze kwetsbare klanten goed te kunnen blijven vervoeren.

In 2020 zal Omnibuzz anticiperen op deze ontwikkeling door het trainen van ons personeel. Omnibuzz neemt verder deel aan de multidisciplinaire klankbordgroep 'Dementievriendelijk Weert' en heeft met verschillende andere gemeenten contact over de beste wijze om de signalen met betrekking tot verward gedrag breed te benutten.

## DIENSTVERLENING GEMEENTEN

### *Informerende gemeenten en relatiebeheer*

Omnibuzz streeft altijd naar optimale transparantie en tracht via verschillende paden het draagvlak voor belangrijke onderwerpen te vergroten. Alle deelnemende gemeenten ontvangen maandelijks een managementrapportage met alle relevante cijfers op gemeenteniveau, inclusief de ontwikkeling van het vervoer ten opzichte van de begroting. Bovendien informeert Omnibuzz de gemeenten driemaal per jaar via voortgangsrapportage. Hierin worden ook de kostenontwikkelingen op de overige posten ten opzichte van de begroting weergegeven. Hierdoor zijn gemeenten gedurende het hele jaar in staat om bij te sturen. In 2019 heeft Omnibuzz aanvullend twee keer

een bestuursinformatiebrief opgesteld en verspreid. Daarmee komt Omnibuzz tegemoet aan de specifieke behoefte van met name de wethouders in het algemeen bestuur, om periodiek geïnformeerd te worden over actuele de stand van zaken van belangrijke onderwerpen. De bestuurders kunnen aan de hand van deze brief de gemeenteraad informeren.

Omnibuzz stelt ieder jaar een jaarplan op, waarin de taken van Omnibuzz gedetailleerd zijn uitgeschreven. Dit draagt bij aan de voortdurende verbetering van de eigen 'slimme organisatie' en dient als kompas voor de interne bedrijfsvoering. Het dagelijks bestuur stemt in met het jaarplan. Eind 2019 is het jaarplan (2020) de eerste keer ter kennisgeving met het algemeen bestuur gedeeld. Dit geeft alle deelnemende gemeenten een concreet beeld van alle onderwerpen waarmee Omnibuzz bezig is of geconfronteerd wordt.

In maart en mei 2019 zijn de eerste ambtelijke themabijeenkomsten georganiseerd. In maart zijn de concept-jaarrekening en begrotingen besproken met geïnteresseerde ambtenaren. Hierbij waren zowel beleidsambtenaren als financiële ambtenaren aanwezig. Op deze wijze geeft Omnibuzz invulling aan de behoefte van ambtelijke vertegenwoordigers om in een vroeg stadium over belangrijke thema's en specifiek de financiële (jaar-)stukken geconsulteerd en geïnformeerd te worden. In de bijeenkomsten heeft verder verdieping plaatsgevonden op de systematiek voor de klantbijdragen en de verdeelsleutel van de beheerkosten.

Omdat de ontwikkeling van het vervoer sterk verschilt tussen gemeenten, groeit de behoefte van gemeenten om gericht onderzoek te doen naar de lokale gemeentelijke situatie. Door de invulling van de functie voor relatiebeheer in de zomer van 2019 kan Omnibuzz aan die behoefte tegemoetkomen.

### *Gemeentelijke herindeling - Beekdaelen*

Het bestuurlijke landschap van Omnibuzz is door de gemeentelijke herindeling van Nuth, Onderbanken en Schinnen (nieuwe gemeente Beekdaelen) per 1 januari 2019 iets veranderd. Omnibuzz heeft begin 2019 alle relevante lopende processen, van klantadministratie tot financiële processen en

uitvoeringsafspraken, voor deze gemeente in kaart gebracht. Op basis hiervan heeft Beekdaelen een besluit genomen en zijn alle noodzakelijke wijzigingen doorgevoerd, waardoor de dienstverlening voor klant en gemeente naadloos is blijven doorlopen. Bovendien zijn alle communicatie- en rapportagemiddelen aangepast aan de nieuwe situatie.

### *Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz*

Als gevolg van voornoemde gemeentelijke herindeling en een aantal andere ontwikkelingen, zoals de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (Wnra), heeft Omnibuzz de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz (GR) moeten aanpassen. Alle deelnemende gemeenten hebben de kans gehad om ook andere opmerkingen en suggesties voor de aanpassing van de GR in te brengen. Een ambtelijke werkgroep heeft alle input verzameld en dit heeft geleid tot een gedragen en weloverwogen wijzigingsvoorstel waarmee het algemeen bestuur in oktober heeft ingestemd. Dit wijzigingsvoorstel is in elke deelnemende gemeente ter besluitvorming voorgelegd. De verwachting is dat de gewijzigde GR in het eerste kwartaal van 2020 definitief kan worden vastgesteld. Omnibuzz heeft hierin ondersteund door concepten voor de bijbehorende voorstellen aan te leveren.




## UITVOERING

### *Ritreserveringspakket TAMIS*

Op 1 december 2018 heeft Omnibuzz met TAMIS nieuwe agendasoftware voor de ritreservering in gebruik genomen. Er is hierbij rekening gehouden met aanloopproblemen, zoals langere gesprekstijden (en wachttijden) en foutieve boekingen. Wij hebben begin 2019 onze formatie uitgebreid en tijdelijk 10 nieuwe medewerkers aangenomen (6 fte) waardoor de totale formatie 31 fte bedroeg. Deze extra formatie is in de loop van 2019 vervolgens weer afgebouwd en bedraagt inmiddels 26 fte (= nog 1 fte extra).

Gedurende 2019 is TAMIS steeds verder doorontwikkeld, waardoor wij nu kunnen stellen dat het systeem op hetzelfde kwaliteitsniveau is gekomen als het vorige systeem. In het callcenter is weer sprake van een stabiel werkproces, al wordt

de gemiddelde gesprekstijd van voorheen niet meer gehaald. Hiervoor is een aantal oorzaken aan te wijzen, die los staan van het softwarepakket, zoals:

-  Langere gesprekstijden door het groeiend aantal verwarde klanten (structureel).
-  Meer vragen over de randvoorwaarden door wijzigingen in beleid, zoals tariefwijzigingen en de invoering van reisbeperkingen in 2019 (structureel).
-  Het faillissement van Schreurs (incidenteel).

### *Invoering klantportaal*

De realisatie van het klantportaal waar klanten zelf hun ritten kunnen boeken, heeft meer ontwikkelwerk gevergd dan verwacht. Bovendien bleek de capaciteit bij de leverancier beperkt. Hierdoor is de oorspronkelijke ambitie van realisatie halverwege 2019 niet gehaald en hebben wij de beoogde kostenbesparing in de tweede helft van 2019 in de formatie van ritreservering niet gehaald. Het is wel gelukt om in het najaar van 2019 een pilot op te starten. Tijdens de pilot is het klantportaal stapsgewijs getest door een aantal van onze klanten. Op basis van hun ervaringen is het klantportaal steeds verbeterd en in december 2019 'live' gegaan.

Deze versie van het klantportaal kent nog een aantal beperkingen. De verwachting is dat dit in de loop van 2020 wordt verholpen. Daarnaast blijven wij natuurlijk doorgaan met het verder ontwikkelen van ons klantportaal, rekening houdend met de wensen van de gebruikers en de door ons opgedane ervaringen.

In de eerste maanden van 2020 zullen wij het gebruik van het klantportaal gefaseerd per gemeente uitrollen. Omnibuzz gaat informatiebijeenkomsten organiseren op diverse locaties in Limburg om zoveel mogelijk potentiële gebruikers te bereiken en ter plekke te informeren over en te ondersteunen bij het gebruik van het klantportaal.

## INTERNE BEDRIJFSVOERING

### *Optimalisatie werkprocessen, interne samenwerking en planning*

Door de snelle groei van de organisatie en het samenvoegen van PZN en Omnibuzz vanaf 2018 is verdere afstemming nodig om processen te optimaliseren. De verschillende afdelingen binnen Omnibuzz zijn in 2019 meer naar elkaar toegegroeid. Door het uitvoeren van gezamenlijke projecten en het uitwisselen van taken onderling ontstaat steeds meer een eenheid, bijvoorbeeld tussen klantenservice en ritreservering. Zo is bijvoorbeeld afgesproken dat de ritreservering de 'overflow' van inkomende gesprekken van de klantenservice opvangt. Hierdoor kon het contract met een extern callcenter worden opgezegd. Ook is de afstemming tussen het centraal meldpunt klachten en de afdeling uitvoering over de opvolging van de klachten geïntensiveerd en gestructureerd. In 2020 zal een interne verhuizing verdergaande samenwerking tussen de afdelingen mogelijk maken.

In 2019 zijn binnen Omnibuzz belangrijke stappen gezet om de professionaliteit te borgen en een optimale dienstverlening te faciliteren. Hiervoor is het belangrijk dat de informatie binnen Omnibuzz gemakkelijk te vinden én delen is voor iedereen die dit nodig heeft. Vanuit die gedachte is in december het project 'Nieuwe werkplek' gerealiseerd. De complete werkorganisatie is overgegaan naar een eigentijdse omgeving, gebaseerd op Office 365, waarbij documenten centraal worden opgeslagen en voor iedereen (indien nodig) toegankelijk zijn. Om de toegang vanuit verschillende plekken te faciliteren, is gekozen voor een open werkplek. Dit maakt het mogelijk om vanuit bijvoorbeeld thuis met hetzelfde gemak en de veiligheids-garantie van de kantooromgeving te werken. Dit gebeurt in een Sharepoint omgeving, waarbinnen een intranet gedeelte is gebouwd. Dit vormt de basis voor een moderne, snelle, flexibele en veilige manier van werken waarvoor minder datacapaciteit nodig is.

### *Financiële administratie*

Door het toenemend aantal klanten dat op rekening rijdt

(onder andere door de VEP), is er een groter volume aan facturen en debiteuren dat opvolging vraagt. Dit legt extra druk op de financiële afdeling en taakverzwaring op de debiteurenadministratie en het debiteurenbeheer. In 2019 hebben wij een creditmanagement tool van Quercis in gebruik genomen om dit toenemende debiteurenbeheer beter te ondersteunen en te stroomlijnen.

Omnibuzz streeft naar het zoveel mogelijk digitaal versturen van post, waaronder de facturen. Veel klanten willen echter de factuur nog steeds per post thuis ontvangen. In combinatie met de stijgende portokosten, leidt dit tot extra kosten voor postverwerking en verzending. Dit vormt een punt van aandacht voor het komende jaar. Het klantportaal kan een belangrijke rol spelen in het optimaliseren van digitale post op een klantvriendelijke manier, waardoor de kosten voor verzending zullen afnemen.

Omdat elektronisch factureren (e-factureren) grote efficiencyvoordelen met zich meebrengt, heeft de EU in richtlijn 2014/55/EU bepaald dat alle aanbestedende diensten in de lidstaten e-facturen moeten kunnen ontvangen en verwerken. Inmiddels is de Europese richtlijn als verplichting verankerd in de Nederlandse Aanbestedingswetgeving. Dit geldt dus ook voor Omnibuzz. De implementatie van e-facturatie is voor een groot deel gereed en de afronding is voorzien voor begin 2020. Vanaf dan zal dit naar verwachting voor Omnibuzz efficiencyvoordelen opleveren.

### *Btw over gemeentelijke bijdrage*

In 2018 heeft de Belastingdienst aangegeven dat zij een langlopende afspraak met Omnibuzz niet zullen continueren. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in het definitieve standpunt van de Belastingdienst dat Omnibuzz vanaf 1 april 2019 btw over de eigen bijdrage in rekening dient te brengen aan de deelnemende gemeenten. Op basis van dit definitieve standpunt van de Belastingdienst handelen de gemeenten vanaf 1 april 2019 als btw-ondernemer en hebben zij dientengevolge recht op aftrek op aangifte van btw die Omnibuzz aan hen in rekening brengt. Sinds 1 april zijn alle noodzakelijke administratieve aanpassingen om bovenstaande werkwijze

te effectueren doorgevoerd. Het gevolg van de wijziging is dat de vervoerskosten niet langer verrekend mogen worden met de eigen bijdrage van de klanten. Voor de voorliggende jaarrekening over 2019 betekent dit dat de eigen bijdrage van de klanten over de periode januari tot en met maart in de jaarrekening is verwerkt. Vanaf 1 april loopt deze eigen bijdrage niet langer via Omnibuzz, maar wordt dit via de gemeentelijke begrotingen en jaarrekeningen verwerkt. De eigen bijdragen die Omnibuzz ontvangt, worden rechtstreeks doorgestort aan de gemeenten.

### *Planning en Control*

Het bestuur heeft in december 2018 ingestemd met de nota 'Reserves, voorzieningen, weerstandsvermogen en risicomanagement'. Deze nota heeft in 2019 het beleidskader gevormd voor de vorming en besteding van reserves en voorzieningen bij Omnibuzz. Hierin zijn tevens zaken als risicomanagement en het weerstandsvermogen opgenomen. Daarnaast is een uitgangspuntennotitie opgesteld. Beiden leiden tot een volgende stap in de optimalisering van de planning & control cyclus. Door deze werkwijze zijn deelnemende gemeenten vroegtijdig betrokken bij beleidsmatige ontwikkelingen en houden zicht op de financiële consequenties hiervan.

In 2019 hebben wij het handboek AO/IB (Administratieve

Organisatie en Interne Beheersmaatregelen) geactualiseerd. Hierin zijn de belangrijkste processen van de organisatie in kaart gebracht. Met dit handboek is de basis gelegd voor het intern control plan. Met het oog op de aanstaande wetgeving over rechtmatigheidsverantwoording in de jaarrekening, zal het intern auditplan en het handboek AO/IB tevens een goede basis vormen voor de verbijzonderde interne controle (VIC). Financiële rechtmatigheid en doelmatigheid zijn de kernwoorden van het intern auditplan. Deze eerste opzet van het intern auditplan zal dienen als basis voor de implementatie van de controle op financiële rechtmatigheid en doelmatigheid.

Het intern auditplan beslaat de periode 2019 – 2020. In 2019 is het plan opgezet en zijn de controlsets bepaald, waarna in 2020 de audit zal plaatsvinden. Eind 2020 wordt een vervolg opgesteld, waarin de bevindingen van de audit in 2020 en de aankomende wetswijziging worden meegenomen en zal het intern audit plan worden geactualiseerd.

### *Inkoop en aanbesteding*

Omnibuzz heeft intern een inkoopbeleid opgesteld waarmee de compliance en de kwaliteit van contracten met derden wordt geborgd. Alle diensten en producten die Omnibuzz afneemt of overweegt af te nemen, toetsen wij aan dit inkoopbeleid.







6

OVERLEG-  
STRUCTUREN

## 6. OVERLEGSTRUCTUREN

Omnibuzz heeft diverse stakeholders waarmee wij op regelmatige basis overleggen en die wij op diverse manieren informeren.

### BESTUUR

Het algemeen bestuur van Omnibuzz bestaat uit de wethouders van de aangesloten Limburgse gemeenten. Door de fusie van gemeenten Nuth, Onderbanken en Schinnen (nieuwe gemeente Beekdaelen) bestaat Omnibuzz sinds 1 januari 2019 officieel uit 30 gemeenten. Conform artikel 9 van de gemeenschappelijke regeling is een dagelijks bestuur gevormd met 7 leden; drie uit Noord- en Midden-Limburg en vier uit Zuid-Limburg. De gemeente Beekdaelen heeft de plek van de gemeente Onderbanken in het dagelijks bestuur ingenomen. Dit betreft dezelfde wethouder, de heer Timmermans, waardoor de kennis in het dagelijks bestuur behouden blijft.

Wethouder Op De Laak van gemeente Horst aan de Maas heeft op 3 juli 2019 de laatste vergadering van het algemeen bestuur geleid als voorzitter vanwege haar benoeming tot burgemeester van Nederweert. In die vergadering is mevrouw Smitsmans-Burhenne als voorzitter aangesteld. De heer Bouten neemt sindsdien plaats in het algemeen en dagelijks bestuur namens de gemeente Horst aan de Maas.



**LEDEN ALGEMEEN BESTUUR**

Gemeente	Naam verantwoordelijk wethouder
Beek	Dhr. T. van Es
Beesel	Dhr. B. Jacobs
Beekdaelen	Dhr. J. Timmermans
Bergen	Mevr. L. Roefs
Brunssum	Dhr. S. L'Espoir
Echt-Susteren	Dhr. G. Frische
Eijsden-Margraten	Dhr. C. Piatek
Gennep	Dhr. P. Lucassen
Gulpen Wittem	Mevr. A. van der Kleij
Heerlen	Dhr. P. Van Zutphen
Horst aan de Maas	Dhr. R. Bouten
Kerkrade	Dhr. L. Jongen
Landgraaf	Dhr. A. Schiffelers
Leudal	Dhr. M. Janssen
Maasgouw	Dhr. M. Wilms
Maastricht	Mevr. M. De Graaf
Meerssen	Mevr. M. Heusschen
Nederweert	Dhr. P. Koolen
Peel en Maas	Mevr. A. Mestrom
Roerdalen	Mevr. E. Cuijpers
Roermond	Mevr. M. Smitsmans - Burhenne
Simpelveld	Dhr. T. Gulpen
Sittard-Geleen	Mevr. J. Joosten
Stein	Dhr. H. Janssen
Vaals	Dhr. P. De Graauw
Valkenburg	Dhr. R. Meijers
Venlo	Dhr. F. Schatorje
Venray	Mevr. A. Thielen
Voerendaal	Dhr. H. Coenen
Weert	Dhr. P. Sterk

**LEDEN DAGELIJKS BESTUUR OMNIBUZZ**

Plaatsnaam	Naam verantwoordelijk wethouder
Beekdaelen	Dhr. J. Timmermans
Heerlen	Dhr. P. Van Zutphen (vervangend voorzitter)
Horst aan de Maas	Dhr. R. Bouten
Maastricht	Mevr. M. De Graaf
Roermond	Mevr. M. Smitsmans (voorzitter)
Sittard-Geleen	Mevr. J. Joosten
Venlo	Dhr. F. Schatorjé

**AMBTELIJK OVERLEG**

Alle gemeenten die deel uitmaken van de GR Omnibuzz zijn verantwoordelijk voor het beleid over het doelgroepenvervoer. Omnibuzz adviseert en ondersteunt de deelnemende gemeenten op basis van inhoudelijke vervoerskennis bij het formuleren van dit beleid. Er vindt frequent overleg met de gemeenten plaats. Het ambtelijk overleg met de coördinatoren voor alle deelnemende gemeenten is sinds 2019 niet meer opgesplitst in twee regionale overleggen (Noord-Midden en Zuid), maar vindt gezamenlijk plaats. Dit leidt tot een gelijke dialoog met alle deelnemende gemeenten, meer contact tussen de regio's en meer eenheid. Dit overleg dient als ambtelijke voorbereiding op de vergadering van het algemeen bestuur.

Omnibuzz organiseert tevens voor alle contactambtenaren een aantal themabijeenkomsten (2-3 per jaar). De noodzaak en de actualiteit bepalen het exacte aantal. Afhankelijk van het onderwerp worden ook de financiële contactpersonen van gemeenten uitgenodigd. Omdat deze bijeenkomsten betrekking hebben op bepaalde thema's en niet op de agenda van de bestuursvergadering, is er meer ruimte voor diepgang.

Daarnaast vindt overleg plaats met de ambtelijke commissie van advies. Deze bestaat uit een ambtelijke vertegenwoordiging van de gemeenten die in het dagelijks bestuur zitten. Met deze commissie bereiden wij de vergadering van het dagelijks bestuur voor.

De medewerkers van Omnibuzz zijn altijd beschikbaar voor het beantwoorden van vragen en pakken verzoeken van deelnemende gemeenten snel op. Dat gebeurt via de coördinator die door de gemeente is aangewezen. Hij/zij is namens de hele gemeente contactpersoon voor Omnibuzz. Ook Omnibuzz heeft een vaste contactpersoon waarbij gemeenten met al hun vragen terecht kunnen.

**CLIËNTENPANEL**

Omnibuzz heeft een cliëntenpanel met een onafhankelijke status. De leden van dit panel vertegenwoordigen onze klanten. In de samenstelling is rekening gehouden met een regionale verdeling en diversiteit in achterban en achtergrond, zodat de belangen van alle klanten goed vertegenwoordigd zijn. Het cliëntenpanel, dat bestaat uit 19 leden, is in 2019 twee keer bij elkaar gekomen.

In overleg met de voorzitter van het cliëntenpanel is de vergadering van 8 mei 2019 gebruikt om het functioneren van het cliëntenpanel te evalueren met als belangrijkste onderwerpen:

- 1 | Een goede verdeling en samenstelling van het panel.
- 2 | De vertegenwoordiging en afstemming met de achterban van elk afzonderlijk lid.
- 3 | Het functioneren van het cliëntenpanel als geheel.

Uit de evaluatie is gebleken dat de 19 leden een goede afspiegeling vormen van het klantenbestand, zowel op basis van regio/gebied als (sub-)doelgroep. Veel leden hebben jarenlange ervaring met doelgroepenvervoer en staan al geruime tijd in contact met (groepen) klanten van Omnibuzz. Hierdoor hebben zij een netwerk opgebouwd, waardoor zij een goede brug vormen tussen de klanten en Omnibuzz. Ook is er vertegenwoordiging vanuit verschillende subgroepen, zoals senioren, jeugdigen, mensen met visuele, lichamelijke, verstandelijke en meervoudige beperkingen, leden uit Wmo-raden en burgeradviesraden etc.

Elk afzonderlijk lid levert een actieve bijdrage en geeft een eigen invulling aan de terugkoppeling vanuit het cliëntenpanel naar de achterban. Op deze manier landt het beleid van Omnibuzz bij de achterban landt en kan worden toegelicht. Uit de terugkoppeling blijkt verder dat vragen en knelpunten uit de praktijk via leden in de vergaderingen worden aangekaart. De uitvoering verloopt in het algemeen goed en de informatie en communicatie vanuit Omnibuzz is goed, waardoor er minder aanleiding is vanuit het veld om knelpunten aan te dragen. Dit functioneert tot nu toe naar wens van zowel leden als achterban. Naar aanleiding van voorgaande zijn er geen redenen om wijzingen door te voeren in de samenstelling of het functioneren van het cliëntenpanel.

## STAKEHOLDERMANAGEMENT

Omnibuzz investeert in relatiebeheer met haar stakeholders. Naast de reguliere bestuursvergaderingen en ambtelijke overlegstructuren, organiseert Omnibuzz sinds 2018 tweemaal per jaar een informatiebijeenkomst voor alle gemeenteraadsleden. In deze bijeenkomst worden de relevante onderwerpen toegelicht en hebben raadsleden alle ruimte om vragen te stellen. Om de reisafstand te beperken, organiseren wij dezelfde bijeenkomst voor de regio Zuid-Midden en Noord. Geïnteresseerde raadsleden hebben dus altijd twee mogelijkheden om een bijeenkomst bij te wonen. Het aantal aanwezigen varieert van ongeveer 15 tot 35 personen per bijeenkomst. Onder de aanwezigen bevinden zich ook contactambtenaren en leden van het cliëntenpanel. Het aantal bereikte gemeenteraadsleden is uiteindelijk dus vrij beperkt.

Omnibuzz wordt steeds vaker benaderd om toelichting te geven aan individuele gemeenteraden of op intergemeentelijke bijeenkomsten. Ook vindt overleg plaats in het kader van GRIP op samenwerking. Hier komt stevast de waardering voor de organisatie van de raadsinformatiebijeenkomsten naar voren. Bovendien worden de informatiebijeenkomsten van Omnibuzz op deze momenten telkens expliciet benoemd in de hoop dat het aantal aanwezige raadsleden zal toenemen in de toekomst.

Juist omdat er behoefte is aan informatie over Omnibuzz, kunnen bovengenoemde raadsinformatiebijeenkomsten hier een belangrijke rol in spelen. Het biedt elk gemeenteraadslid de mogelijkheid om geïnformeerd te worden en te zijn. Het is aan de individuele raadsleden zelf om hier gebruik van te maken. Het bestuur heeft in december daarom uitgesproken om op de ingeslagen weg door te gaan en via het contact met (samenwerkende) raden de bekendheid van deze bijeenkomsten te vergroten, zodat meer gemeenteraadsliden bereikt worden.

Omnibuzz is ook, samen met verschillende gemeenten en gemeenschappelijke regelingen, aangesloten bij een controllersoverleg dat elk kwartaal plaatsvindt. Tijdens deze bijeenkomst komen relevante onderwerpen aan bod, zoals bijvoorbeeld de aankomende wetwijziging met betrekking tot de rechtmatigheidsverantwoording. Ook wordt besproken welke gevolgen dit heeft voor de gemeenten en hoe gemeenschappelijke regelingen hierbij kunnen aansluiten.

Omdat Omnibuzz een hoge kwaliteit van dienstverlening en een goed overleg met vervoerders belangrijk vindt, zijn er contractuele overlegmomenten overeengekomen en voeren wij intensief contractbeheer uit. In dit kader voeren wij overleg met de bedrijfsleiding van vervoerders en ondersteunen wij bij informatiebijeenkomsten voor de chauffeurs.

Omnibuzz voert bovendien regelmatig overleg met zorgorganisaties, instellingen of vertegenwoordigingen van andere subgroepen binnen het klantenbestand. Wij gaan regelmatig op locatiebezoek, zodat ze de met eigen ogen kunnen zien wat Omnibuzz doet. Dit levert veel onderling begrip op en leidt tot een betere verstandhouding, waardoor knelpunten in praktijk sneller worden aangekaart en opgepakt.

Omnibuzz onderhoudt in wisselende mate en afhankelijk van de behoefte contact met andere stakeholders, zoals de Provincie Limburg, werkgeversorganisatie KNV, brancheorganisatie SFT, FNV etc. Hun rol wordt in andere paragrafen toegelicht.



7

BEHEERS-  
MAATREGELEN

## 7. BEHEERSMAATREGELLEN

Naar aanleiding van de stijging van de vervoerskosten en beheerskosten hebben gemeenten en Omnibuzz in de loop van 2018 een aantal mogelijke beheersmaatregelen in kaart gebracht om verdere stijgingen te voorkomen. Deze maatregelen hebben enerzijds betrekking op het inperken van het gebruik van Omnibuzz, zonder afbreuk te doen aan de doelstellingen van maatschappelijke participatie. Anderzijds zijn deze gericht op het verlagen van de kosten van de bedrijfsvoering en de beheerstaken. In dit hoofdstuk lichten wij kort de stand van zaken toe.

### INTERNE MAATREGELLEN

Gedurende 2018 is intern al direct een aantal maatregelen genomen en doorgevoerd, zoals het anders organiseren van de back-up, afschaffen van externe inzet, digitalisering en formatieve aanpassingen. De positieve effecten hiervan zijn veelal structureel van aard en zullen de komende jaren toenemen. Daarnaast zijn in opdracht van het dagelijks bestuur in 2019 de volgende maatregelen doorgevoerd.

#### *Aanpassen openingstijden ritreservering*

De openingstijden van ritreservering zijn per 1 februari 2019 gewijzigd naar 07.00 tot 22.00 uur elke dag. Dit was tot 24.00 uur door de week en op weekend dagen tot 02.00 uur. Ook ging de centrale op werk- en zaterdag al om 06.00 uur open. Omdat in deze tijdsblokken het binnenkomende telefoonverkeer dusdanig laag is, heeft deze aanpassing nauwelijks gevolgen voor de klanten. De uren voor het uitvoeren van het vervoer zijn niet gewijzigd. Klanten dienen hun rit alleen iets langer van tevoren reserveren. Tijdens deze uitvoering blijft ritreservering vanaf een thuiswerkplek bereikbaar voor te laatmeldingen en andere calamiteiten. Dit heeft een besparing opgeleverd van € 34.000,- conform de notitie beheersmaatregelen. Bovendien tonen de ervaringen van afgelopen jaar aan dat dit voor de klanten geen problemen oplevert.

#### *Inzet van een klantportaal*

Als alternatief kunnen klanten via het ritreserveringsformulier op de website van Omnibuzz en via e-mail een rit boeken. Hier is sinds eind 2019 nog een extra mogelijkheid bijgekomen: het boeken van

een rit via het klantportaal. Hier kunnen klanten op elk gewenst moment hun ritten reserveren, annuleren en inzien. De ritten worden via een mobiele website rechtstreeks in de software ingeboekt. Dit betekent dat er geen mensenwerk meer aan te pas komt en minder inzet van personeel bij ritreservering nodig is. Het klantportaal is van dezelfde leverancier als de ritreserveringssoftware, waardoor veel koppelingen (technisch) al zijn gemaakt. De verwachting was dan ook dat wij rond april 2019 met het klantportaal konden starten. Door capaciteitsbeperkingen aan de productiekant is dit niet gelukt. Uiteindelijk is het klantportaal bij de start van 2020 opgesteld voor ritreserveringen van klanten. In 2019 is dus nog geen sprake van een kostenbesparing op de inzet van medewerkers van ritreservering. Het is de bedoeling om het klantportaal gedurende 2020 verder uit te bouwen met nieuwe functionaliteiten voor ritreservering en nieuwe modules zoals bijvoorbeeld het inzien van facturen en wijzigen van gegevens.

### EXTERNE MAATREGELLEN

De externe maatregelen die in 2018 gezamenlijk met de gemeenten zijn geformuleerd, kunnen niet door Omnibuzz worden doorgevoerd. Wij kunnen wel advies geven en faciliteren. In 2019 zijn hierin de volgende stappen gemaakt.

#### *Indicering*

In het kader van bewustwording over indicatiestelling is met behulp van de BI-tool een overzicht opgesteld, waarmee gemeenten de resultaten van hun eigen beleid op indicatiegebied met andere gemeenten kunnen vergelijken. Ook zijn bijeenkomsten georganiseerd voor beleidsambtenaren en collega's uit de uitvoering, met als doel de vervoersspecificaties beter in lijn te brengen met de intenties van gemeenten. Met een aantal gemeenten heeft afzonderlijk overleg plaatsgevonden over geconstateerde opvallende afwijkingen in de vervoersspecificaties. Het relatiebeheer met de deelnemende gemeenten is geïntensiveerd, omdat de invulling van de beheersmaatregelen steeds meer maatwerk is en afstemming met afzonderlijke gemeenten vragen.

Daarnaast heeft Omnibuzz een toetsingskader ontwikkeld dat alle deelnemende gemeenten kunnen gebruiken bij de indicatiestelling.



Dit toetsingskader geeft een inzicht in de wijze waarop andere deelnemende gemeenten het indicatieproces hebben ingericht en biedt concrete handvaten tijdens de verschillende stappen in dit proces. Het is een instrument om de kennis en 'best practices' van deelnemende gemeenten onderling uit te wisselen. Aan de hand daarvan kunnen gemeenten zelf bepalen welke beleid zij willen toepassen. Dit toetsingskader is al gedeeld met de contactambtenaren en zal begin 2020 officieel aan het bestuur ter kennisgeving worden aangeboden.

Overbodige combinaties van reisoptyies zijn opgeschoond. Tevens zijn er technische aanpassingen gedaan om bewustzijn over de (financiële) gevolgen van reisoptyies te vergroten en foutieve invoer van reisoptyies te voorkomen. Dit wordt meegenomen in het toetsingskader. Omnibuzz houdt dit actief bij en neemt contact op met de desbetreffende gemeente als hierin onregelmatigheden optreden.

#### *Maximumreiszones per jaar*

Het (bijstellen van het) maximumaantal reiszones bepaalt elke gemeente afzonderlijk. De gemeente Maastricht heeft per 1 maart 2019 het reizen voor de individuele klanten gemaximeerd met 750 zones per jaar, waarbij klanten in 2019 nog coullance hebben genoten. De overige gemeenten hebben in 2019 hierin geen wijzigingen doorgevoerd.

#### *Tariefstelling*

In 2019 zijn de tarieven van alle gemeenten in Zuid-Limburg (inclusief Echt-Susteren) gelijkgetrokken. Dat betekent dat in al deze gemeenten een uniform klanttarief geldt op basis van gelijkwaardigheid met het OV-tarief.

#### *Oneigenlijk gebruik*

Er is sprake van oneigenlijk gebruik bij een dubbele financiering voor hetzelfde vervoer. Omdat alleen de gemeenten beschikken over de noodzakelijke informatie, zijn zij de enige die oneigenlijk gebruik kunnen vaststellen. In 2019 is een module in de rapportagetool gebouwd die met de juiste input van de desbetreffende gemeente op een gestandaardiseerde manier inzichtelijk maakt

waar mogelijk sprake is van oneigenlijk gebruik. Als een gemeente zich hiervoor meldt, pakt Omnibuzz dit samen met de gemeente op.

#### *Combinatie verschillende vervoersvormen*

In lijn met de adviezen van de werkgroepen wordt dit niet in gezamenlijkheid opgepakt. Het is aan individuele gemeenten om te bekijken of taken aangaande ander doelgroepenvervoer aan Omnibuzz worden opgedragen. Omnibuzz adviseert en ondersteunt hierbij.

#### **CONTRACTUELE MELDPlicht INVOERING MAATREGELen**

Vanuit de visie dat alleen markconforme tarieven de sector gezond kunnen houden, is in de contracten een afspraak opgenomen die Omnibuzz dwingt om tijdig volumebeperkende maatregelen richting vervoerders aan te kondigen. Conform dit contract moet Omnibuzz de invoering van beheersmaatregelen 3-6 maanden vooraf aankondigen, zodat de vervoerder passende maatregelen kan nemen en zich kan voorbereiden op (fors) omzetverlies door invoering van een dergelijke maatregel. Bij fluctuaties van meer dan 10% is aanpassing van de tarieven mogelijk. Het is voor elke afzonderlijke gemeenten wenselijk om rekening te houden met deze afspraak in de besluitvorming en de doorlooptijden voor de invoering van de beheersmaatregelen. Anders lopen zij het risico dat de vervoerder in de regio contractueel recht heeft op compensatie.

#### **AANVULLENDE BEHEERSMAATREGELen**

Voorgaande betreft een toelichting van de beheersmaatregelen die in 2018 zijn voorgelegd en in 2019 zijn uitgewerkt op verzoek van het dagelijks bestuur. Omnibuzz tracht op alle mogelijke vlakken de kosten beheersbaar te houden. In het jaarverslag zijn al diverse aspecten benoemd. Hieronder volgen nog een aantal toevoegingen.

Omnibuzz werkt aan het verder digitaliseren van processen van ritreservering, communicatie, facturatie en betaling. Dit heeft gunstige effecten op kosten en duurzaamheid omdat de hoeveelheid drukwerk en postbezorging hiermee ingeperkt wordt. Het klantportaal kan op termijn een belangrijke factor zijn in het behalen van dit doel.

Per 1 oktober 2019 verstrekt Omnibuzz de nieuwe vervoerspassen zonder pasfoto. De passen met pasfoto die in omloop zijn, zijn niet

vervangen. Dit is klantvriendelijker, sneller en minder arbeidsintensief, levert een aantal (kleine) besparingen op (onder andere printkosten) en bespaart werk voor gemeenten, klanten en Omnibuzz. In de regio Parkstad hadden klanten al jaren een pas zonder pasfoto en ook op de Voor Elkaar Pas staat geen pasfoto. Uit ervaring weten wij dat het risico op onrechtmatig gebruik of vergissingen gering is. Bovendien komt deze maatregel tegemoet aan de AVG, die eenduidig beleid voorschrijft op het gebruik van persoonsgegevens. De pasfoto's in ons archief zijn verwijderd.

In 2019 zijn enkele slecht functionerende Taxipoints in Geleen, Kerkrade en Brunssum opgeheven omdat ze nauwelijks of zelfs niet gebruikt worden. Het weghalen levert een besparing op.

Omnibuzz voert jaarlijks een aantal projecten uit. Voor de invulling van de projectleiding hebben wij de focus verlegd van extern naar intern, met name naar de (beleids-)adviseurs in de staf. Dit draagt bij aan autonomie van Omnibuzz, borgt de strategische visie en samenhang tussen projecten onderling en beperkt de afhankelijkheid van externe partijen. Dat laatste betekent structureel een besparing op externe kosten voor projectleiding.





PERSONEEL

8

## 8. PERSONEEL

In 2019 heeft Omnibuzz aandacht besteed aan de evaluatie van haar organisatiestructuur. Dit heeft ertoe geleid dat de structuur is aangepast en is afgeslankt. De afdeling advies en projecten is opgeheven en afzonderlijke functies zijn toegevoegd aan de staf, onder rechtstreekse leiding van de directeur. De in het bedrijfsplan vastgelegde sturingsprincipes vormen ongewijzigd de basis voor de waarden die in de cultuur van de organisatie naar voren komen.

### PERSONEELSBELEID

De Tijdelijke Ondernemingsraad (TOR) is in 2019 omgezet in een definitieve Ondernemingsraad (OR), overigens zonder dat dit gevolgen heeft gehad voor het positief-kritische overlegklimaat. Directie en OR hebben diverse regelingen inzake het interne personeelsbeleid besproken en geëvalueerd. Zo is er gericht aandacht besteed aan het implementeren van het privacybeleid als gevolg van de invoering van de AVG in 2018. Het protocol kwaliteitsmanagement is hiervan een voorbeeld. Verder is ruim aandacht besteed aan het ontwikkelen van het OR-reglement en het arbobeleid.

Een belangrijk aandachtspunt in 2019 is de voorbereiding van de invoering van de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) per 1 januari 2020 geweest. Hiertoe is een werkgroep gevormd bestaande uit leden van de OR, het managementteam en de afdeling HR. Interne regelingen zijn zoveel als mogelijk afgestemd op de nieuwe cao, die in de plaats is gekomen van de (ambtelijke rechtspositieregeling) CAR/UWO. Per 1 januari 2020 hebben alle medewerkers in dienst van Omnibuzz een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht ontvangen. Deze is door alle medewerkers geaccepteerd.

In het jaarverslag 2018 is melding gemaakt van de krapper wordende arbeidsmarkt in de regio. Deze tendens zet zich voort en is met name voelbaar bij het aantrekken van tijdelijke medewerkers voor het callcenter. Deze zijn nodig om mee te kunnen bewegen met veranderende klantvragen en het opvangen van extra capaciteitsbehoeften als gevolg van systeemtechnische aanpassingen. Het personeelsbestand van de organisatie is in 2019 licht gedaald.

Personeel Omnibuzz	Januari 2019	December 2019
Vast	76	74
Vast fte	54,0	52,9
Tijdelijk	19	17
Tijdelijk fte	9,0	9,0

### OPLEIDINGEN

Van het trainingsaanbod van de IGOM Academie is in 2019 opnieuw enthousiast gebruik gemaakt. Er zijn communicatietrainingen, trainingen social media en zelfmanagement gevolgd. Een aantal medewerkers heeft masterclasses bijgewoond in projectmatig werken en projectmanagement en er zijn trainingen gevolgd over de arbeidsrechtelijke consequenties van de invoering van de Wnra.

### VERZUIM

De samenwerking met onze arbodienst is geëvalueerd. De evaluatie heeft geresulteerd in nieuwe afspraken inzake verzuimbegeleiding, casemanagement en de inrichting van de SMT-overleggen. In de jaarrekening gaan wij bij het onderdeel 'Bedrijfsvoering' nader in op de ontwikkeling van het verzuim.

### ARBO

In 2018 is gestart met het opstellen van een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E). Deze is in 2019, na presentaties in het managementteamoverleg en de OR, afgerond. Vervolgens is gestart met het opstellen van een plan van aanpak. Hierin zijn de prioriteiten aangegeven die Omnibuzz vervolgens planmatig zal oppakken. De voortgang wordt periodiek besproken in bovengenoemde overleggen. Naast het vastleggen van het arbobeleid is in 2019 invulling gegeven aan het opstellen van het beleid met betrekking tot het registreren en voorkomen van bedrijfsongevallen. De BHV-organisatie heeft in 2019 veel werk gestoken in het bijhouden van de noodzakelijk competenties door het volgen van trainingen. Het bedrijfsnoodplan is besproken met de OR. Een eerste test heeft plaatsgevonden door middel van een spontane, onaangekondigde ontruimingsoefening. Periodiek vinden evaluaties plaats met als doel het verder optimaliseren van de BHV-organisatie.

9

COMMUNICATIE

## 9. COMMUNICATIE

Omnibuzz communiceert op een laagdrempelige, begrijpelijke en open manier met haar doelgroepen. In 2019 heeft veelvuldig communicatie plaatsgevonden met alle doelgroepen. Wij belichten een aantal van onze communicatiemomenten in 2019.

### PROJECTCOMMUNICATIE

In 2019 heeft Omnibuzz drie grote projecten uitgevoerd:

- De invoering van het nieuwe ritreserveringssysteem (Tamis).
- De invoering van het klantportaal.
- De aanbesteding voor de nieuwe vervoerscontracten.

#### *Nieuw ritreserveringssysteem (Tamis)*

Voor dit project is een communicatieplan opgesteld. Dit plan is de leidraad geweest voor de communicatie(momenten) met onze doelgroepen. De in dit communicatieplan benoemde communicatiemiddelen zijn gebruikt (onder andere nieuwsbrief, website, telefoonboodschappen).

In januari 2019 heeft Omnibuzz een extra nieuwsbrief aan haar klanten gestuurd omdat er veel klachten werden ontvangen over de slechtere bereikbaarheid. In deze nieuwsbrief hebben wij onder andere uitgelegd waarom wij dit nieuwe systeem hebben aangeschaft, welke maatregelen wij hebben genomen om zo goed mogelijk bereikbaar te zijn en een aantal tips gegeven.

#### *Klantportaal*

In 2019 heeft een aantal klanten diverse keren het klantportaal getest. Hun ervaringen zijn meegenomen in de verdere ontwikkeling van het klantportaal. Eind 2019 is het klantportaal live gegaan. In dit klantportaal kan de klant ritten reserveren en annuleren, de geplande ritten terugzien en het budget bekijken. Voor, tijdens en na het in gebruik nemen van dit klantportaal heeft er, met als uitgangspunt het opgestelde communicatieplan klantportaal, communicatie plaatsgevonden met onze klanten. Er is onder andere een instructie voor het gebruik van het klantportaal en een uitgebreide Q&A-lijst opgesteld. Deze

informatie is ook terug te vinden op de website, evenals de mogelijkheid om via de website het klantportaal te gebruiken. In de eerste maanden van 2020 organiseert Omnibuzz in heel Limburg informatiebijeenkomsten voor de klanten.

#### *Aanbesteding vervoer Omnibuzz*

Het aanbestedingstraject voor de nieuwe vervoerscontracten is gestart begin 2019. Gedurende het hele traject is er, met de doelgroepen die hierbij betrokken zijn en op de daarvoor toegestane momenten, gecommuniceerd over de stand van zaken. Op 18 december is tijdens een persmoment stilgestaan bij de gunning van de aanbesteding en het ondertekenen van het 'Bestuursakkoord Zero Emissie Doelgroepenvervoer'. Hierin spreken de gemeenten af dat het Omnibuzz vervoer vanaf 2025 volledig zero emissie zal zijn.

#### *Open Dagen promotie Voor Elkaar Pas*

Omnibuzz heeft, samen met Arriva een viertal open dagen georganiseerd waar zij de Voor Elkaar Pas (VEP) hebben gepromoot en klanten het gemak van reizen met het openbaar vervoer hebben laten ervaren. De open dagen hebben plaatsgevonden in Venlo, Venray, Valkenburg en Kerkrade.

#### *Raadsinformatiebijeenkomsten en presentaties aan gemeenteraden*

Omnibuzz organiseert vier keer per jaar een raadsinformatiebijeenkomst voor alle gemeenteraadsleden van de 30 deelnemende gemeenten. In 2019 hebben wij daarnaast, op uitnodiging, een aantal keer presentaties gehouden bij diverse gemeenteraden. Tijdens deze presentaties vertelt Omnibuzz over haar werkzaamheden en toekomstplannen (wie zijn wij, wat doen wij en wat gaan wij doen?).

#### *Interne communicatie*

Vanaf 2019 maakt Omnibuzz gebruik van Intranet.

## COMMUNICATIEMIDDELEN OMNIBUZZ

- (Digitale) (nieuws)brieven.
- Folders.
- Telefonische informatieverstrekking.
- Website. Deze voldoet aan de eisen op basis van de richtlijnen 'Waarmerk Drempelvrij' en wordt volgens dezelfde normen permanent geactualiseerd.
- Factsheet.
- Informatiebijeenkomsten.
- Persbericht.
- Raadsinformatiebrief.
- Jaarverslag.
- Overleg.
- Q&A's.
- Artikelen (o.a. in vaktijdschriften).
- Mail.
- Communicatiemiddelen van onze doelgroepen.

Er vindt, naast communicatie met onze belangrijkste doelgroep, onze klanten, op reguliere basis communicatie plaats met:

- Het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur.
- Colleges van B&W van 30 gemeenten.
- De gemeenteraadsleden van 30 gemeenten.
- De contactambtenaren/coördinatoren van 30 gemeenten.
- De communicatieadviseurs van 30 gemeenten.
- Taxibedrijven en -chauffeurs.
- Chauffeurs.
- Cliëntenpanel.
- Algemeen publiek.
- Media.







10

OMNIBUZZ  
IN CIJFERS

## 10. OMNIBUZZ IN CIJFERS

In dit hoofdstuk volgt een cijfermatige terugblik op de lopende dienstverlening en de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in 2019.

### ONTWIKKELING KLANTENBESTAND

In 2019 is het volledige klantenbestand van Omnibuzz afgenomen van 43.846 naar 41.276 klanten. Dit betekent een daling van 5,6%. Op gemeenteniveau zijn verschillen waarneembaar ten opzichte van dit gemiddelde. Er zijn immers 15 gemeenten waar het klantenbestand is toegenomen. Dit heeft enerzijds te maken met lokale verschillen in demografische ontwikkelingen, anderzijds met het beleid van gemeenten die van klanten die niet reizen de vervoersvoorziening (tijdelijk) stopzetten waardoor ze niet langer als klant van Omnibuzz geregistreerd staan. Dit beleid heeft in 2019 bijvoorbeeld geleid tot een daling van 25% in Sittard-Geleen, 20% in Kerkrade, 19% in Leudal en 18% in Echt-Susteren. Het beleid werkt uiteraard door in het totale klantenbestand, want de stijgingen beperken zich tot maximaal 8% in Eijsden-Margraten en 7,5% in Weert. Hier zal waarschijnlijk een meer natuurlijke oorzaak aan ten grondslag liggen.

### VOOR ELKAAR PAS

Van onze klanten is 25% in het bezit van een Voor Elkaar Pas (VEP). Van deze groep maakt 85% gebruik van de bijbehorende begeleiderspas, waardoor zij bij elke rit gratis een begeleider kunnen meenemen in het openbaar vervoer van Arriva in Limburg. Wederom zien wij verschillen tussen gemeenten. Zo varieert het percentage VEP-verstrekingen van 14% in de gemeente Gennep tot 32% in Venlo. De exacte oorzaken hiervoor zijn niet bekend. Waarschijnlijk speelt het verschil in aanbod en de 'dekkingsgraad' van het OV per plaats een rol van betekenis. In andere gemeenten wordt een heel actief beleid gevoerd om OV-gebruik te stimuleren, zoals in Peel en Maas (31% VEP).

### ONTWIKKELING VERVOERSVOLUME

Een daling van het aantal klanten betekent doorgaans een daling van het aantal ritten en reiszones. In 2019 hebben de klanten in totaal 1.327.636 ritten gemaakt ten opzichte van 1.358.492 ritten in 2018. Dit betekent een daling van 30.856 ritten, oftewel 2,3% voor het totaal binnen de deelnemende gemeenten. De daling ten opzichte van 2018 is ingezet vanaf maart en kan niet los worden gezien van de beperkende maatregelen die de gemeente Maastricht heeft doorgevoerd, waar per 1 maart 2019 een reisbeperking (budget) is opgelegd van 750 zones en tegelijkertijd een tariefsverhoging. Door de omvang van de gemeente Maastricht, werkt dit sterk door in de totaalcijfers van Omnibuzz. Ook op dit gebied zijn er weer aanzienlijke verschillen tussen afzonderlijke gemeenten.

**TABEL OVERZICHT AANTAL RITTEN**

Aantal ritten per maand	2018	2019	Ontwikkeling
januari	116.485	116.790	0,3%
februari	100.825	110.296	9,4%
maart	119.481	111.558	-6,6%
april	113.774	109.974	-3,3%
mei	116.654	116.307	-0,3%
juni	117.352	106.959	-8,9%
juli	103.677	102.638	-1,0%
augustus	108.013	105.956	-1,9%
september	115.639	110.375	-4,6%
oktober	121.581	117.244	-3,6%
november	121.703	113.172	-7,0%
december	103.308	106.367	3,0%
<b>Totaal</b>	<b>1.358.492</b>	<b>1.327.636</b>	<b>-2,3%</b>

Dezelfde ontwikkeling is terug te zien in de ontwikkeling van het reisvolume in zones. Ten opzichte van het volume van 2018 daalt het aantal zones in 2019 met 1,7%.

**TABEL OVERZICHT AANTAL ZONES**

Reiszones per maand	2018	2019	Ontwikkeling
januari	360.579	362.918	0,6%
februari	312.408	344.594	10,3%
maart	369.042	349.864	-5,2%
april	357.998	348.009	-2,8%
mei	367.833	367.910	0,0%
juni	368.402	340.327	-7,6%
juli	326.615	326.204	-0,1%
augustus	337.817	335.932	-0,6%
september	364.274	348.794	-4,2%
oktober	380.943	367.431	-3,5%
november	379.990	353.844	-6,9%
december	326.874	335.695	2,7%
<b>Totaal</b>	<b>4.252.775</b>	<b>4.181.522</b>	<b>-1,7%</b>

De belangrijkste oorzaak van deze daling is zoals gezegd de aanscherping van het beleid in de gemeente Maastricht. Dit is onder andere af te leiden uit de trendbreuk tussen februari en maart. In de maand februari is nog een aanzienlijke stijging van meer dan 10% waarneembaar, vanaf maart vertonen de meeste maanden een daling. De impact van de gemeente Maastricht is groot op de totale cijfers voor heel Omnibuzz. Er zijn echter nog veel gemeenten waarin in 2019 het vervoer is toegenomen:

Gemeente	2018	2019	Ontwikkeling
Beek	48.481	49.695	2,5%
Beekdaelen	121.419	118.871	-2,1%
Beesel	34.048	32.816	-3,6%
Bergen	26.227	26.054	-0,7%
Brunssum	138.863	140.785	1,4%
Echt-Susteren	117.073	117.327	0,2%
Eijsden-Margraten	72.962	87.370	19,7%
Genneep	66.306	65.181	-1,7%
Gulpen-Wittem	53.711	56.825	5,8%
Heerlen	430.589	436.406	1,4%
Horst aan de Maas	101.512	97.094	-4,4%
Kerkrade	294.048	292.881	-0,4%
Landgraaf	211.499	214.957	1,6%
Leudal	91.189	91.368	0,2%
Maasgouw	91.806	87.447	-4,7%
Maastricht	762.687	701.034	-8,1%
Meerssen	100.401	104.627	4,2%
Nederweert	37.178	37.151	-0,1%
Peel en Maas	100.028	95.568	-4,5%
Roerdalen	52.582	49.714	-5,5%
Roermond	173.698	162.009	-6,7%
Simpelveld	29.458	31.768	7,8%
Sittard-Geleen	404.894	397.219	-1,9%
Stein	51.637	56.053	8,6%
Vaals	38.284	37.502	-2,0%
Valkenburg aan de Geul	77.318	80.595	4,2%
Venlo	307.728	292.181	-5,1%
Venray	90.618	87.616	-3,3%
Voerendaal	36.992	39.637	7,2%
Weert	89.539	93.771	4,7%
<b>Totaal</b>	<b>4.252.775</b>	<b>4.181.522</b>	<b>-1,7%</b>

In 13 van de 30 gemeenten zien wij een stijging. De daadwerkelijke ontwikkeling van het reisvolume varieert van een daling van 8,1% in Maastricht tot een stijging van bijna 20% in Eijsden-Margraten. Ook in de gemeenten Gulpen-Wittem, Simpelveld, Stein

en Voerendaal is sprake van een stijging van meer dan 5% ten opzichte van 2018. Hierbij wordt opgemerkt dat gemeenten in de begroting met wisselende opslagpercentages werken, dus de financiële impact is niet gelijk aan de ontwikkeling van het vervoer. In de jaarrekening wordt uiteraard de financiële impact per gemeente toegelicht. Desalniettemin is het goed om bewust te zijn van de ontwikkeling van het daadwerkelijke reisvolume in elke afzonderlijke gemeente, omdat dit de basis vormt voor het bepalen van het opslagpercentage of om ander beleid in de gemeente aan te passen. Deze grote onderlinge verschillen tussen gemeenten geven aan dat met name lokale factoren bepalend zijn. Mogelijke factoren zijn de dekkingsgraad van het openbaar vervoer en/of andere lokale maatschappelijke, economische en demografische ontwikkelingen. Lokale kennis is in dat geval cruciaal om zo de oorzaken voor de vervoersontwikkeling in een individuele gemeente te kunnen duiden. Deze lokale kennis wordt door de gemeenten ingebracht als een gemeente de specifieke situatie in de eigen gemeente wil onderzoeken.

### **CONTRACTBEHEER EN KWALITEITSASPECTEN**

Tot de taken van Omnibuzz behoort het onderhoud en beheer van de vervoerscontracten. Hiervoor wordt intensief overleg gevoerd met onze vervoerders. Omnibuzz heeft een goede controle over het vervoer, omdat er direct contact is met de uitvoerende taxibedrijven. Dit leidt tot een uitstekende kwaliteit op de weg en inzicht in deze kwaliteit. Daarnaast is de verstandhouding tussen vervoerders en Omnibuzz ronduit goed te noemen, waardoor de verdere verbetering van het vervoer en de dienstverlening steeds makkelijker van de grond komen.

Ondanks de moeizame positie van vervoerders, bijvoorbeeld in het tijdig vinden van voldoende personeel, leveren zij de maximale inspanning om het vervoer van onze klanten uit te kunnen voeren. Dit betekent dat de kwaliteitsnorm in sommige regio's en perioden soms niet helemaal aan de norm voldoet, maar door de gezamenlijke inspanning hebben alle klanten in heel 2019 toegang behouden tot het vervoer. In vergelijking met andere regio's in Nederland constateren wij bovendien dat onze vervoerders doorgaans bijzonder goed presteren en dat is een compliment waard, zeker als men de moeilijkheden in de sector in ogenschouw neemt!

### *Kwaliteitscontroles vervoerders*

Omnibuzz verricht dagelijks kwaliteitscontroles bij de taxi-bedrijven en controleert periodiek de punctualiteit van de uitgevoerde ritten. Daarnaast houden wij permanent de belangrijkste kwaliteitsindicatoren bij, zoals klachten, data-terugkoppeling, no shows etc. Als een bedrijf achterblijft bij de afgesproken normen signaleren wij dit tijdig en zetten wij verbetertrajecten met het desbetreffende taxibedrijf in gang.

### *Punctualiteit*

In de eerste helft van 2019 is de punctualiteit in zijn algemeenheid goed. De norm is 95%. Bij een score van 96 of 97% wordt 1% bonus betaald en bij 98% wordt 2% bonus betaald. Uitzondering in deze periode is Schreurs Personenvervoer in januari. Voor deze malus is coulance verleend omdat het bedrijf in die maand is overgestapt naar een andere softwareleverancier.

In de maand juli zijn wij geconfronteerd met het faillissement van Scheurs Personenvervoer, waardoor de malus van 6% over deze maand niet incasseerbaar is. Het vervoer is overgenomen door PML en uitgevoerd onder de gemeenschappelijke centrale van drie andere vervoerders. De continuïteit van het vervoer is hiermee gegarandeerd, maar door een tekort aan chauffeurs is de norm bij deze bedrijven niet meer gehaald. Bij de afspraken rondom het uitvoeren van het vervoer, heeft PML als voorwaarde gesteld dat het niet wordt afgerekend op de punctualiteit tot het einde van het jaar. Voor de overige percelen geldt dat in elke maand de norm voor de punctualiteit is gehaald, waarbij in de meeste maanden zelfs sprake is van bonussen van 1% of 2%. Dit geeft aan hoe groot de impact van het faillissement op de kwaliteit van de dienstverlening in de regio is geweest.

### *Klachten*

In 2019 zijn in totaal 4.412 klachten ingediend, waarvan 2.654 gegrond zijn verklaard. Dat betekent ongeveer 1 gegronde klacht per 500 ritten oftewel 2 per 1.000 ritten. In 2018 was er sprake van 1,3 gegronde klacht op 1.000 ritten (=0,13%). De

stijging van het aantal klachten is een gevolg van:

- 1 | Veel klachten in het begin van het jaar over de lange wachttijden bij ritreservering en boekingsfouten door de invoering van het nieuwe reserveringssysteem vanaf 1 december 2018.
- 2 | Een piek in de klachten in de periode tussen augustus en oktober in Midden-Limburg en delen van Noord-Limburg als gevolg van het faillissement van de vervoerder en de daaruit volgende uitvoeringsproblemen door de chauffeurstekorten.

In 2019 is het aantal gegronde klachten dus toegenomen ten opzichte van 2018. Het aantal klachten blijft echter nog steeds ruim onder de afgesproken kwaliteitsnorm van (maximaal) 3 gegronde klachten op 1.000 ritten.

#### *Ritten zonder data*

Het percentage dataterugkoppeling moet minimaal 95% bedragen. Zonder uitzondering hebben alle taxibedrijven veel hoger gescoord met scores tussen de 99,03% en 99,91%. Deze cijfers tonen aan dat de dataterugkoppeling stabiel is.

#### *Emissienorm*

De vervoerders hebben bij de aanbesteding voor het Omnibuzz-vervoer ingeschreven met een percentage voertuigen met lage emissienorm (Euro 6 normering). Dit is de hoogste standaard op duurzaamheidsgebied voor dieselveertuigen. De meeste vervoerders hebben ingezet op minimaal 75% van hun voertuigen. Door alle bedrijven wordt ruimschoots aan deze norm voldaan. Bij sommigen is dit bijna 100%; alleen bij wijze van uitzondering werden nog Euro 5 voertuigen ingezet.

#### *No Show*

Ondanks dat Omnibuzz actief klanten benadert die zich frequent loosmelden, is het aantal no shows gestegen ten opzichte van 2018. Het streefcijfer is 2%, in werkelijkheid is 2,66% van de ritten 'loos gemeld'. Dit is vooral voor de vervoerders

nadelig, want deze ritten worden niet afgerekend. Het percentage loosmeldingen is voor elke vervoerder ongeveer hetzelfde; ongeveer 2 tot 3% van de ritten. De oorzaak voor de loosmeldingen ligt meestal ook niet bij de vervoerder, maar bij de klant. Een van de oorzaken is het toenemend aantal verwarde klanten die fouten maken bij het boeken van de ritten of vergeten dat ze een rit hebben geboekt.

#### *Klanttevredenheid*

Omnibuzz wil de kwaliteit van haar dienstverlening continu verbeteren. Hiervoor voeren wij onder andere een klanttevredenheidsonderzoek uit. Medewerkers van de klantenservice bellen wekelijks klanten die de dag of enkele dagen van tevoren een rit hebben gemaakt en vragen naar hun ervaringen met het vervoer van Omnibuzz. Dit levert veel inzicht op in de klantbeleving over de kwaliteit van het vervoer. Bovendien biedt het structurele en steekproefsgewijze klantcontact onze klanten de mogelijkheid om laagdrempelig eventuele onvrede (klachten) te uiten, vragen te stellen of te informeren naar vervoersaspecten. In 2019 zijn 3.002 mensen bevraagd over de ervaringen tijdens hun rit. De gemiddelde waardering van de klant is 8,14. In 2018 was de gemiddelde waardering een 8,19.

### **OVERIGE UITVOERINGSZAKEN**

#### *Gewijzigde Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR)*

De overgangstermijn voor de aanscherping van de landelijke richtlijn 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR) is in 2019 uitgesteld tot 1 juli 2020. Dit geeft klanten en gemeenten meer tijd om te zorgen dat reizigers over het juiste hulpmiddel beschikken. Deze aanpassing treft ook klanten van Omnibuzz. Omnibuzz volgt deze ontwikkeling op de voet. Om dit zo goed mogelijk te kunnen doen, neemt Omnibuzz deel aan het stakeholdersoverleg over de Code VVR. Omnibuzz heeft een stappenplan ontwikkeld voor klanten, gemeenten en leveranciers dat aangeeft hoe met deze nieuwe richtlijn om te gaan. Sociaal Fonds Taxi, de opsteller van de Code VVR, verweegt om dit stappenplan als bijlage bij de Code VVR te voegen.

11

PROGRAMMA-  
VERANTWOORDING












## 11. PROGRAMMAVERANTWOORDING

### 11.1 DE PROGRAMMAREKENING

	Begroting 2019			Begroting 2019-1				
	Baten		Lasten	Saldo		Baten		
<b>Programma WMO Vervoer</b>								
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€	2.774.790	€	19.481.669	€	16.706.879	€	747.193
<b>Algemene Dekkingsmiddelen</b>								
0.5 Treasury	€	-	€	8.248	€	8.248	€	-
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€	16.765.127	€	-	€	-16.765.127	€	20.043.037
<b>Overhead</b>								
0.4 Overhead	€	2.250.909	€	2.250.909	€	-	€	2.366.942
<b>Onvoorzien</b>								
0.8 Overige baten en lasten	€	-	€	50.000	€	50.000	€	-
<b>Saldo van baten en lasten</b>	€	<b>21.790.826</b>	€	<b>21.790.826</b>	€	<b>-0</b>	€	<b>23.157.172</b>
Toevoegingen aan de reserves	€	-	€	-	€	-	€	-
Onttrekkingen aan de reserves								
- Algemene reserve	€	-	€	-	€	-	€	-
- Bestemmingsreserve ICT								
<b>Resultaat</b>	€	<b>21.790.826</b>	€	<b>21.790.826</b>	€	<b>-0</b>	€	<b>23.157.172</b>

Voor de verdeling van baten/lasten naar taakvelden is aansluiting gezocht bij hetgeen het BBV hierin voorschrijft. Uitgangspunt is dat lasten en baten zoveel mogelijk direct worden toegerekend aan de betreffende taken/activiteiten. Alle bedrijfskosten die direct verbonden zijn aan activiteiten/taken/producten die gericht zijn op de externe klant, moeten in de betreffende taakvelden worden geregistreerd. Omnibuzz kent slechts een beperkt aantal taakvelden. Onder het taakveld 0.4 'Overhead' zijn, conform de definitie van overhead volgens het kader van BBV, alle kosten opgenomen die betrekking hebben op sturing en ondersteuning van het primaire proces.

Tot de kosten van overhead worden in ieder geval de volgende zaken gerekend:

-  Financiën, toezicht en controle gericht op de eigen organisatie.
-  Personeel en organisatie.
-  Inkoop (inclusief aanbesteding en contractmanagement).
-  Interne en externe communicatie met uitzondering van klantcommunicatie.
-  Juridische zaken.
-  Bestuurszaken en bestuursondersteuning.
-  Informatievoorziening en automatisering.
-  Facilitaire zaken en huisvesting.
-  Documentaire informatievoorziening.
-  Managementondersteuning van het primaire proces.
-  Leidinggevenden primair proces (hiërarchisch).



		Realisatie 2019							
Lasten		Saldo		Baten		Lasten		Saldo	
€	20.729.841	€	19.982.647	€	1.172.420	€	20.558.615	€	19.386.195
€	10.389	€	10.389	€	-	€	12.733	€	12.733
€	-	€	-20.043.037	€	19.303.597	€	-	€	-19.303.597
€	2.366.942	€	-	€	2.366.942	€	2.427.300	€	60.358
€	50.000	€	50.000	€	-	€	50.000	€	50.000
€	23.157.172	€	-0	€	22.842.960	€	23.048.648	€	205.688
€	-	€	-	€	-	€	-	€	-
€	-	€	-	€	281.574	€	-	€	-281.574
				€	111.104	€	-	€	-111.104
€	23.157.172	€	-0	€	23.124.533	€	23.048.648	€	-186.990

Onder 0.5 'Treasury' zijn de rente- en bankkosten opgenomen. Voor het jaar 2019 bestaat dit bedrag volledig uit bankkosten. De kosten direct toe te rekenen aan het Wmo-doelgroepenvervoer zijn opgenomen onder het taakveld 'Maatwerkdienstverlening 18+'. Dit zijn de vervoerslasten en de lasten van de afdeling uitvoering (regie), exclusief de manager uitvoering. Deze wordt, conform de definitie overhead, onder overhead opgenomen. Ook zijn hierin de lasten meegenomen van de afdeling klantenservice en de lasten gekoppeld aan klachtenmanagement, klanttevredenheid en dergelijke. De hieronder opgenomen lasten bestaan uit loon- en beheerkosten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat, hoewel Omnibuzz klanten heeft die jonger zijn dan 18 jaar en daarmee feitelijk in het taakveld 6.72 'Maatwerkdienstverlening 18-' thuishoren, dit aandeel

dusdanig klein is (< 1%) dat ervoor gekozen is dit taakveld niet op te nemen. De baten voor taakveld 0.4 bestaan volledig uit gemeentelijke bijdragen. De baten voor taakveld 6.71 bestaan uit gemeentelijke bijdragen en de eigen bijdrage van klanten (tot 1 april 2019). In 2019 zijn er geen toevoegingen aan de reserves gedaan die de exploitatie rechtstreeks raken. Er heeft in 2019 wel een onttrekking aan de algemene reserve ad € 281.574,- plaatsgevonden ten gunste van de exploitatie. Deze onttrekking is op 18 december 2019 goedgekeurd tijdens de vergadering van het algemeen bestuur en is in de voorliggende jaarrekening 2019 verwerkt. Daarnaast is een bedrag van € 200.353,- onttrokken aan de bestemmingsreserve ICT. Deze is ook in de voorliggende jaarrekening verwerkt. Het algemeen bestuur heeft hiermee ingestemd in haar vergadering van 3 juli 2019.

**ANALYSE BEGROTINGSRECHTMATIGHEID**

	Begroting 2019-1		Realisatie 2019		Afwijking	Onrechtmatig, maar telt niet voor het oordeel
	Lasten	Baten	Lasten	Baten		
Programma Omnibuzz-vervoer	€ 20.729.841	€ 747.193	€ 20.560.240	€ 1.172.420	€ 594.828	
Algemene dekkingsmiddelen	€ 10.389	€ 20.043.037	€ 12.733	€ 19.303.597	€ -741.783	
Overhead	€ 2.366.942	€ 2.366.942	€ 2.425.675	€ 2.366.942	€ -58.733	✓
Onvoorzien	€ 50.000	€ -	€ 50.000	€ -	€ -	
Gerealiseerde totaalsaldo van de baten en lasten	€ 23.157.172	€ 23.157.172	€ 23.048.648	€ 22.842.960	€ -205.688	

De afwijking van het programma heeft betrekking op de afwijking van de overhead en houdt verband met de beheerkosten. Deze afwijkingen worden gecompenseerd door terugbetalingen (tussentijdse afrekening vervoer) en de onttrekking uit de algemene reserve. Per saldo overstijgen de lasten de begroting met € 205.688,-. Deze incidentele kosten worden afgedekt door het besluit van het algemeen bestuur om een onttrekking vanuit de algemene reserve te doen ter afdekking van deze incidentele kosten. Deze begrotingsrechtmatigheid staat toegelicht in de jaarrekening. De afwijkingen passen hiermee binnen het beleid van het bestuur.

**BELEIDSINDICATOREN**

Met de invoering van het vernieuwde 'Besluit begroting en verantwoording', ingaand voor begrotingen en programmaverantwoordingen vanaf 2017, dienen decentrale overheden de voor hun van toepassing zijnde beleidsindicatoren op te nemen. Deze beleidsindicatoren lichten de effecten van het beleid toe. Hieronder zijn de voor Omnibuzz van toepassing zijnde beleidsindicatoren over het boekjaar 2019 opgenomen.

Indicator	2019	Eenheid	Bron
Formatie	0,057	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens
Bezetting	0,057	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens
Apparaatskosten	€ 3,26	Kosten per inwoner	Eigen jaarrekening
Externe inhuur	3,73%	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Eigen jaarrekening
Overhead	10,5%	% van totale lasten	Eigen jaarrekening

## 11.2 ALGEMEEN

De lasten en baten zijn op programmaniveau onderschreden ten opzichte van de eerste begrotingswijziging 2019-1. De vervoerslasten (gerealiseerde vervoerskosten en de directe kosten van het vervoer) zijn als gevolg van diverse beheersmaatregelen op gemeentenniveau lager uitgevallen. De vervoerslasten zijn tussentijds afgerekend met de gemeenten, hetgeen heeft geleid tot additionele lasten. Per saldo hebben de gemeenten minder bijgedragen aan het vervoer. De reden dat er tussentijds minder is afgerekend met de gemeenten is te wijten aan het rekenen met gemiddelde prijzen van de vervoerskosten. De overige overschrijdingen in het programma alsmede de overschrijding op de vervoerskosten worden in paragraaf 12.3 'Toelichting lasten' op pagina 67 verder toegelicht.

De belangrijkste afwijkingen, zoals weergegeven in de begrotingswijziging 2019-1 ten opzichte van de realisatie 2019, komen in paragraaf 11.3 'Eerste begrotingswijziging' op pagina 52 aan de orde.



**11.3 EERSTE BEGROTINGSWIJZIGING**

	2019-1	2019	Verschil	Analyse verschil				
	Totaal	Totaal		Vervoer	Regie & Planning	Beheer	Lonen	Kapitaal
Beek	€ 264.415,73	€ 248.209,77	€ 16.205,95	€ 13.070,36	€ 1.082,37	€ 1.622,99	€ 398,85	€ 31,39
Beekdaelen	€ 654.328,88	€ 558.253,87	€ 96.075,01	€ 94.919,96	€ 314,29	€ 2.168,95	-€ 1.385,04	€ 56,85
Beesel	€ 202.923,96	€ 182.832,28	€ 20.091,68	€ 21.178,07	-€ 431,69	€ 492,49	-€ 1.166,72	€ 19,53
Bergen	€ 158.277,63	€ 126.835,56	€ 31.442,07	€ 27.550,28	€ 1.370,67	€ 1.506,90	€ 989,88	€ 24,33
Brunssum	€ 694.042,81	€ 586.183,81	€ 107.859,01	€ 103.508,70	€ 1.474,88	€ 2.750,43	€ 67,07	€ 57,93
Echt-Susteren	€ 628.171,19	€ 514.398,90	€ 113.772,29	€ 108.707,49	€ 1.726,55	€ 3.026,55	€ 249,32	€ 62,38
Eijsden-Margraten	€ 418.239,81	€ 334.446,35	€ 83.793,46	€ 75.720,32	€ 2.837,10	€ 3.241,72	€ 1.940,49	€ 53,82
Gennep	€ 352.466,08	€ 316.006,14	€ 36.459,94	€ 35.322,64	€ 358,88	€ 1.215,86	-€ 466,91	€ 29,47
Gulpen-Witterm	€ 291.212,12	€ 220.950,40	€ 70.261,72	€ 65.756,73	€ 1.580,34	€ 1.861,64	€ 1.031,46	€ 31,55
Heerlen	€ 2.169.160,97	€ 1.698.998,33	€ 470.162,64	€ 441.443,97	€ 10.084,89	€ 11.672,83	€ 6.765,44	€ 195,51
Horst aan de Maas	€ 579.232,05	€ 476.573,68	€ 102.658,36	€ 96.163,59	€ 2.237,88	€ 3.436,93	€ 752,77	€ 67,19
Kerkrade	€ 1.431.675,11	€ 1.163.647,90	€ 268.027,21	€ 259.686,40	€ 2.821,02	€ 5.399,05	€ 6,06	€ 114,69
Landgraaf	€ 1.037.733,67	€ 870.048,51	€ 167.685,17	€ 154.370,90	€ 4.663,15	€ 5.640,60	€ 2.913,27	€ 97,24
Leudal	€ 532.058,22	€ 474.599,55	€ 57.458,66	€ 53.962,72	€ 1.154,58	€ 2.780,55	-€ 502,18	€ 62,99
Maasgouw	€ 489.719,11	€ 409.303,09	€ 80.416,02	€ 75.069,66	€ 1.851,90	€ 2.648,15	€ 796,21	€ 50,09
Maastricht	€ 3.731.044,19	€ 3.132.734,33	€ 598.309,86	€ 568.822,46	€ 10.226,24	€ 14.378,31	€ 4.613,13	€ 269,72
Meerssen	€ 512.017,38	€ 442.163,30	€ 69.854,09	€ 66.495,18	€ 1.140,05	€ 2.099,67	€ 75,15	€ 44,04
Nederweert	€ 221.099,00	€ 183.440,53	€ 37.658,47	€ 35.148,02	€ 859,55	€ 1.430,31	€ 191,69	€ 28,91
Peel en Maas	€ 577.212,54	€ 484.745,93	€ 92.466,61	€ 86.373,16	€ 2.093,49	€ 3.338,16	€ 595,48	€ 66,31
Roerdalen	€ 289.028,51	€ 250.009,01	€ 39.019,50	€ 34.527,74	€ 1.566,17	€ 2.033,42	€ 855,60	€ 36,57
Roermond	€ 971.214,48	€ 822.517,81	€ 148.696,67	€ 139.054,16	€ 3.303,34	€ 5.459,01	€ 770,14	€ 110,03
Simpelveld	€ 169.001,07	€ 149.638,41	€ 19.362,66	€ 18.834,76	€ 158,29	€ 718,67	-€ 367,18	€ 18,12
Sittard-Geleen	€ 2.127.156,46	€ 1.922.943,27	€ 204.213,19	€ 199.751,00	€ 1.266,23	€ 7.409,93	-€ 4.405,65	€ 191,69
Stein	€ 310.328,75	€ 280.467,62	€ 29.861,13	€ 38.080,25	-€ 3.031,22	-€ 642,69	-€ 4.567,04	€ 21,82
Vaals	€ 210.433,27	€ 165.065,57	€ 45.367,70	€ 40.996,67	€ 1.541,50	€ 1.654,46	€ 1.148,84	€ 26,24
Valkenburg aan de Geul	€ 401.517,65	€ 325.476,18	€ 76.041,47	€ 72.976,27	€ 1.048,09	€ 1.772,36	€ 208,70	€ 36,04
Venlo	€ 1.718.336,97	€ 1.548.884,50	€ 169.452,46	€ 176.316,15	-€ 2.815,53	€ 4.752,04	-€ 8.970,86	€ 170,67
Venray	€ 520.169,60	€ 431.338,22	€ 88.831,38	€ 83.375,96	€ 1.870,84	€ 3.052,73	€ 470,63	€ 61,22
Voerendaal	€ 198.022,38	€ 186.006,88	€ 12.015,50	€ 10.070,95	€ 669,70	€ 1.035,03	€ 219,53	€ 20,29
Weert	€ 549.739,69	€ 515.123,10	€ 34.616,60	€ 25.362,81	€ 3.209,01	€ 4.516,10	€ 1.443,93	€ 84,76
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 22.409.979,28</b>	<b>€ 19.021.842,80</b>	<b>€ 3.388.136,48</b>	<b>€ 3.222.617,33</b>	<b>€ 56.232,57</b>	<b>€ 102.473,15</b>	<b>€ 4.672,04</b>	<b>€ 2.141,38</b>

Op totaalniveau stijgen de kosten met € 3.388.136,- naar € 22.409.979,-. Naast de eerder genoemde stijging van de vervoerskosten ad € 3.222.617,- als gevolg van het niet langer verrekenen van de eigen bijdragen van de klanten, stijgen ook de kosten van regie en bedrijfsvoering met € 165.519,-.

### VERSCHIL REGIE & PLANNING

De kosten van regie zijn met € 56.232,- gestegen. Dit is per saldo te verklaren door een viertal factoren:

- 1 Conform de interne beheersmaatregelen wordt er in 2019 een besparing verwacht van € 55.000,- door het aanpassen van de openingstijden van het callcenter en het inzetten van het nieuwe klantportaal.
- 2 De lonen stijgen met 2% extra omdat de verwachte loonindexatie verhoogd is van 2% naar 4%. Dit effect bedraagt bijna € 40.000,-.
- 3 Er heeft een actualisatie van de reguliere onregelmatigheidstoeslag (ORT) en de derving onregelmatigheidstoeslag (DOT) plaatsgevonden. Ten tijde van het opstellen van de begroting 2019 was deze actualisatie nog niet bekend. Dit resulteert in een stijging van bijna € 50.000,-.
- 4 Er heeft een herberekening plaatsgevonden op de sociale lasten en pensioenpremies. Dit resulteert in een kostenstijging van € 20.000,-.

### STIJGING BEHEERKOSTEN

De kosten van bedrijfsvoering stijgen per saldo met € 109.287,-. Deze zijn opgebouwd uit een component voor de beheerkosten, een component voor de loonkosten (niet zijnde regie) en de kapitaalkosten. De beheerkosten zijn per saldo met € 102.473,- toegenomen ten opzichte van de oorspronkelijke begroting 2019. Dit zit met name in de verdere ontwikkeling van de ritreserveringssoftware, de ontwikkeling van het klantportaal en de ingebruikname van Sharepoint.

### STIJGING LOONKOSTEN

De loonkosten stijgen met € 4.672,- ten opzichte van de begroting 2019. Dit wordt veroorzaakt doordat er een verwachte besparing ad € 184.200,- ingerekend wordt. Deze besparing bestaat uit twee componenten:

- 1 Het reeds ingerekende deel besparing in de begroting 2019-0 ad € 89.500,-.
- 2 Het restant aan interne beheersmaatregelen ad € 94.700,- dat in de begroting 2019-1 is meegerekend.

Daarnaast zijn de lonen met 2% opgehoogd, doordat de verwachte loonindexatie is bijgesteld van 2% naar 4%. Het effect hiervan bedraagt ruim € 40.000,-. Tevens is de detachering van een beleidsmedewerker volledig meegenomen in de begroting 2019-1.

De toename van het vervoer ten opzichte van eerdere schattingen leidt naast een verhoogde inzet bij het callcenter ook tot meer telefoontjes voor de klantenservice. Ook de financiële administratie wordt zwaarder belast op het moment dat het vervoer toeneemt.

### STIJGING KAPITAALKOSTEN

De kapitaalkosten nemen met € 2.141,- toe vanwege de kosten voor het aanhouden van de rekening courantfaciliteit die eerder niet in rekening werden gebracht door de BNG. Daarnaast zijn de bankkosten begroot op basis van de actuele bankkosten in 2018.



*NB: Het herijken van de verdeelsleutel heeft op gemeentevniveau ook gevolgen voor de beheer- en loonkosten en kapitaalkosten.*

Voor de volledigheid zijn in de volgende tabel de verschillende verdeelsleutels opgenomen zoals deze in beide begrotingen zijn gehanteerd.

	2019-1	2019
	Verdeelsleutel	Verdeelsleutel
Beek	1,41%	1,39%
Beekdaelen	2,92%	2,99%
Beesel	1,13%	1,18%
Bergen	0,97%	0,93%
Brunssum	2,72%	2,72%
Echt-Susteren	2,89%	2,89%
Eijsden-Margraten	2,19%	2,11%
Gennep	1,47%	1,49%
Gulpen-Wittem	1,30%	1,26%
Heerlen	8,00%	7,71%
Horst aan de Maas	3,03%	3,00%
Kerkrade	5,40%	5,41%
Landgraaf	4,06%	3,94%
Leudal	3,06%	3,08%
Maasgouw	2,22%	2,19%
Maastricht	11,88%	11,70%
Meerssen	2,06%	2,06%
Nederweert	1,33%	1,32%
Peel en Maas	3,02%	3,00%
Roerdalen	1,57%	1,53%
Roermond	5,04%	5,02%
Simpelveld	0,92%	0,94%
Sittard-Geleen	9,81%	10,03%
Stein	1,84%	2,05%
Vaals	1,03%	0,98%
Valkenburg aan de Geul	1,66%	1,65%
Venlo	9,63%	10,06%
Venray	2,80%	2,78%
Voerendaal	0,92%	0,91%
Weert	3,73%	3,68%
<b>TOTAAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 11.4 VOORSTEL WINSTBESTEMMING

Het dagelijks bestuur stelt voor het positieve resultaat 2019 ad € 186.990,- als volgt te bestemmen:

-  Dotatie aan algemene reserve € 60.792,-
-  Dotatie aan bestemmingsreserve 'ICT' € 126.198,-

## 11.5 ONTTREKKING BESTEMMINGSRESERVE





Voorgesteld wordt om:

€ 46.711,- te laten onttrekken uit de bestemmingsreserve 'Personeel' en deze terug te storten aan de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze bestemmingsreserve ook gevormd hebben. Deze reserve is vanuit het resultaat 2015 door 10 oud-Omnibuzz gemeenten gevormd voor een langdurig zieke medewerker. De reserve bestaat uit de afdekking van het risico dat Omnibuzz in de komende jaren een bijdrage moet betalen aan het UWV vanwege het feit dat Omnibuzz als overheidswerkgever zogenaamd 'eigenrisicodrager WW' is.

Aangezien dit risico zich in 2019 niet heeft voorgedaan, kan de dekking voor het boekjaar 2019 worden onttrokken. Het risico blijft bestaan tot en met boekjaar 2020. Het restant van de bestemmingsreserve 'Personeel' dient om dit risico tot en met boekjaar 2020 te kunnen opvangen.

Het algemeen bestuur zal hierover op 1 juli 2020 een besluit nemen.

## 11.6 VERPLICHTE PARAGRAFEN



-  In het kader van artikel 9 van het 'Besluit begroting en verantwoording' zijn de volgende paragrafen opgenomen:
-  Weerstandsvermogen en risicomanagement.
-  Financiering.
-  Bedrijfsvoering.

## 11.7 WEERSTANDSVERMOGEN EN RISICOMANAGEMENT

Het weerstandsvermogen kan gedefinieerd worden als het vermogen dat nodig is om incidentele niet voorziene tegenvallers te kunnen opvangen.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken schrijft in artikel 11 van het nieuwe 'Besluit begroting en verantwoording' het volgende voor:

Het weerstandsvermogen bestaat uit de relatie tussen:

-  De weerstandscapaciteit, zijnde de middelen en mogelijkheden waarover de Gemeenschappelijke Regeling beschikt of kan beschikken om niet begrote kosten te dekken.
-  Alle risico's waarvoor geen maatregelen zijn getroffen en die van materiële betekenis kunnen zijn in relatie tot de financiële positie.

## RISICOMANAGEMENT

Bij het opstellen van het bedrijfsplan is een inventarisatie gemaakt van de belangrijkste risico's waarmee Omnibuzz mee kan worden geconfronteerd. Voor deze risico's zijn vervolgens ook maatregelen benoemd om deze zo goed mogelijk te beheersen. Op basis van deze risico-inventarisatie en de bijbehorende beheersmaatregelen is een inschatting gemaakt van de financiële impact en de kans dat de risico's zich voordoen. Dit vormt de basis voor het bepalen van het weerstandsvermogen.

De belangrijkste geïdentificeerde risico's zijn:

Risico's	Politiek	Strategisch	Proces	Personeel	ICT	Financieel	Kwaliteit
Verminderd draagvlak en/of draagkracht bij gemeenten voor de missie en visie van Omnibuzz	✓						
Beheersbaarheid van het vervoer		✓					
Economische kwetsbaarheid taxibedrijven		✓					
Kennis en inzetbaarheid intern personeel			✓	✓			✓
Continuïteit risico ten gevolge van serverbeheer					✓		

Het beleid van Omnibuzz is zodanig ingericht dat minimaal één keer per 4 jaar de nota 'Reserves en Voorzieningen' geactualiseerd dient te worden. De meest recente actualisering heeft in 2018 plaatsgevonden. Op basis van een risico-inventarisatie en impactanalyse is de minimum (€ 520.000,-) en maximum (€ 1.308.000,-) benodigde stand van de algemene reserve berekend. Daarnaast is risicomangement een essentieel onderdeel van de planning & control cyclus binnen Omnibuzz. In dit kader wordt regelmatig getoetst of de aanwezige weerstandscapaciteit afdoende is om de risico's waarmee Omnibuzz geconfronteerd wordt af te dekken. Bij het vaststellen van de jaarrekening 2018 is door het algemeen bestuur besloten dat er een bedrag van € 644.683,- werd onttrokken aan de algemene reserve. Het saldo primo 2019 van de algemene reserve is met deze onttrekking uitgekomen op € 920.783,- en ligt hiermee binnen de afgesproken bandbreedte. Het saldo biedt ruimte om tot aan het minimum actief gelden in te zetten voor afdekking van benoemde scenario's, dekking van eventuele tekorten en financiering van investeringen.

Naast de algemene reserve is er in 2019 ook sprake van een tweetal bestemmingsreserves ter hoogte van in totaal € 383.338,-.

De bestemmingsreserve 'Personeel' bedroeg primo 2019 € 112.224,- en de bestemmingsreserve 'ICT' bedroeg primo 2019 € 271.114,-. In de jaarrekening 2018 is vervolgens een onttrekking in de bestemmingsreserve 'Personeel' vastgesteld van € 51.437,- en voor de bestemmingsreserve 'ICT' een onttrekking vastgesteld van € 89.249,-.

In het boekjaar 2019 is tevens bepaald dat diverse afschrijvingskosten ad € 111.104,- met betrekking tot een aantal ICT-ontwikkelprojecten gedekt worden uit de bestemmingsreserve 'ICT'. Dit maakt de totale onttrekking van de bestemmingsreserve 'ICT' € 200.353,- in 2019.

Het verloop van deze verschillende reserves is in onderstaande tabel inzichtelijk gemaakt.

Staat van reserves			Produktenrekening 2019					
Alle bedragen in €	Saldo aan het begin van het boekjaar	Bestemming van het resultaat voorgaand boekjaar	Overige vermeerderingen	Verminderingen/ beschikking over de reserve/ voorz.	Saldo aan het einde van het dienstjaar	Nog te bestemmen resultaat 2019	Bestemming van het resultaat 2019	Reserves na bestemming ultimo 2019
Reserves								
Algemene reserve								
Algemene reserve	920.783		-	281.575-	639.208	-	-	639.208
Totaal algemene reserve	920.783		-	281.575-	639.208	-	-	639.208
Bestemmingsreserves								
Programma Wmo-vervoer								
Bestemmingsreserve								
Bestemmingsreserve Personeel	112.224	-	-	51.437-	60.787	-	-	60.787
Bestemmingsreserve Opstart	-	-	-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve ICT	271.114	-	-	200.353-	70.761	-	-	70.761
Totaal Bestemmingsreserves	383.338	-	-	251.790-	131.548	-	-	131.548
Resultaat voor bestemming								
Resultaat boekjaar								
Te bestemmen resultaat	179.163	-	-	179.163-	-	186.990	-	186.989
Totaal Resultaat voor bestemming	179.163	-	-	179.163-	-	186.990	-	186.989
Totaal Reserves	1.483.284	-	-	712.528-	770.756	186.990	-	957.745






In 2019 heeft er een onttrekking ad € 281.575,- uit de algemene reserve plaatsgevonden om onvoorziene uitgaven mee af te dekken. Hiertoe heeft het algemeen bestuur tijdens haar vergadering van 18 december 2019 ingestemd. Ultimo 2019 bedraagt het saldo van de algemene reserve € 639.208,- hetgeen valt binnen de min-max grens van de algemene reserve zoals in de nota 'Reserves en voorzieningen' is vastgesteld.

Met betrekking tot de langdurig zieke werknemer geldt dat inmiddels duidelijk is geworden dat deze niet zal terugkeren in de functie en dat het dienstverband beëindigd is. Wel draagt Omnibuzz nog het risico van bovenwettelijke WW tot en met 19 april 2020. Bij vorming van de reserve is rekening gehouden met dit risico.

In 2019 is er geen sprake geweest van een aanspraak op Omnibuzz uit hoofde van dit risico zodat wordt voorgesteld om een deel van de reserve ad € 46.711,- vrij te laten vallen. Het onttrekkende gedeelte komt ten goede aan de 10 gemeenten die deze reserve gevormd hebben. Het restant van de reserve (na verwerking van de voorgestelde onttrekking) ad € 14.077,- is naar verwachting voldoende om het resterende risico af te dekken tot en met boekjaar 2020. De bestemmingsreserve 'ICT' is gevormd na het toevoegen van het resultaat 2017 ad € 191.566,- en de dotatie vanuit de bestemmingsreserve 'Opstart' ad € 79.548,- (ten gunste van de 10 gemeenten die deze bijdrage ook in de bestemmingsreserve 'Opstart' gestort hebben). Ultimo 2018 bedroeg het saldo van deze reserve € 271.114,-. Het algemeen bestuur heeft besloten om een bedrag van € 89.249,- hiervan te onttrekken.







Voor het boekjaar 2019 heeft tevens een uittrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geormerkte kosten:

-  Vervanging en doorontwikkeling ritagenda applicatie.
-  Realisatie Omnibuzz klantportaal en app.
-  Implementatie Sharepoint Omnibuzz.

Hiermee is een bedrag gemoeid van € 111.104,-. Het algemeen bestuur heeft met deze verwerking ingestemd in haar vergadering van 3 juli 2019.

## FINANCIËLE KENGETALLEN

Omnibuzz neemt op grond van het BBV in de paragraaf weerstandsvermogen een zestal financiële kengetallen op. De stand van zaken van deze kengetallen geven samen met het weerstandsvermogen inzicht in de financiële positie. Het gaat om de volgende financiële kengetallen:

-  Netto schuldquote.
-  Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen.
-  Solvabiliteitsratio.
-  Structurele exploitatieruimte.
-  Grondexploitatie.
-  Belastingcapaciteit.

### *Netto schuldquote*

Dit kengetal geeft een indicatie van de druk van schuldenlast (rente/aflossing) op de eigen middelen.

### *Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen*

De quote wordt berekend door de netto schuld te delen door het totaal aan jaarlijkse baten. De gecorrigeerde schuldquote wordt vervolgens berekend door ook rekening te houden met aan derden verstrekte leningen.

### *Solvabiliteitsratio*

Dit kengetal geeft inzicht in de mate waarin Omnibuzz aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. Hiertoe wordt de omvang van het eigen vermogen gerelateerd aan de totale omvang van het vermogen (dus het eigen en het vreemde vermogen).

### *Structurele exploitatieruimte*

Dit kengetal geeft weer hoeveel structurele ruimte er is om de eigen lasten te dragen, ook als bijvoorbeeld de baten afnemen of lasten in de toekomst gaan toenemen. De ruimte wordt berekend door het structurele saldo (verschil tussen structurele baten en lasten) te delen door het totaal aan jaarlijkse baten.

**Grondexploitatie (niet van toepassing voor Omnibuzz)**

Dit kengetal geeft aan hoe groot de grondpositie is (de totale waarde van de gronden in eigendom) in relatie tot het totaal aan jaarlijkse baten.

**Belastingcapaciteit (niet van toepassing voor Omnibuzz)**

Met het vaststellen van het opcenten tarief wordt bepaald hoeveel extra ruimte er is om eigen lasten te dragen. Het BBV bevat geen normen voor deze kengetallen. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten van de zes kengetallen opgenomen.

Begroting jaar	Verloop van de kengetallen		
Kengetallen:	Jaarverslag 2018	Begroting 2019-1	Jaarverslag 2019
Netto schuldquote	-4%	-4%	-2%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	-4%	-4%	-2%
Solvabiliteitsratio	34%	45%	28%
Structurele exploitatieruimte	100%	100%	100%
Grondexploitatie	nvt	nvt	nvt
Belastingcapaciteit	nvt	nvt	nvt

Uit de tabel blijkt dat de netto schuldquote negatief is. Een negatieve uitkomst geeft aan dat Omnibuzz geen schuld heeft.

De solvabiliteitsratio daalt vanwege een onttrekking vanuit de algemene reserve en een lager resultaat voor bestemming. De structurele exploitatieruimte is bij Omnibuzz 100% in 2019 vanwege het positief gerealiseerde saldo van de structurele baten en lasten. De structurele baten en lasten worden volledig afgedekt door de Omnibuzz gemeenten. Tekorten worden aangevuld en enige overschotten vloeien terug naar de gemeenten.

De kengetallen voor grondexploitatie en belastingcapaciteit zijn niet van toepassing voor Omnibuzz.

## 11.8 FINANCIERING

De financiering van Omnibuzz vindt plaats door een bijdrage van de deelnemende gemeenten en een eigen bijdrage van de reizigers. Laatstgenoemde wordt vanaf 1 april vanwege fiscale redenen niet meer via de begroting van Omnibuzz verwerkt maar rechtstreeks aan de gemeenten doorgestort. Ten aanzien van de financiering is het kasgeldlimiet en de renterisiconorm van belang. Hieronder komen deze aspecten nader aan de orde.

### KASGELDLIMIET

De kasgeldlimiet geeft aan tot welk bedrag korte financiering mogelijk is. Onder korte financiering wordt in de Wet FIDO verstaan leningen met een rente typische looptijd korter dan één jaar. De kasgeldlimiet wordt bepaald als een percentage van het begrotingstotaal. Bij ministeriële regeling is dit percentage voor de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz vastgesteld op 8,2%.

Concreet betekent dit dat de netto vlottende schuld per kwartaal de kasgeldlimiet niet mag overschrijden.

De kasgeldlimiet ziet er als volgt uit:

Kasgeldlimiet		(1) Vlottende schuld	(2) Vlottende middelen	(3) Netto vlottende schuld
Kwartaal 1	€	560.479	€ 1.531.713	€ -971.234
Kwartaal 2	€	981.743	€ 2.763.710	€ -1.781.966
Kwartaal 3	€	1.182.307	€ 4.351.606	€ -3.169.299
Kwartaal 4	€	2.444.143	€ 2.954.139	€ -509.996
(4) Gemiddelde van kwartalen	€	1.292.168	€ 2.900.292	€ -1.608.124
(6) Ruimte onder kasgeldlimiet	€	1.608.124		
<b>(5) Berekening kasgeldlimiet</b>				
(7) Omvang begroting per 1 januari 2019			€ 23.157.172	
(8) in procenten van de grondslag			8,2%	
(5) = (7) x (8) Kasgeldlimiet:			€ 1.898.888	
		Ruimte (+) / overschrijding (-) (6) + (5)	€ 3.507.012	

Omnibuzz is in 2019 ruim binnen de kasgeldlimiet gebleven. Dit is te verklaren doordat er gedurende 2019 meer is voorgefinancierd door Omnibuzz. De vervoerskosten worden maandelijks afgerekend met de vervoerders, maar de afrekening met de gemeenten vind slechts één keer per kwartaal plaats, achteraf. Dit zorgt ervoor dat Omnibuzz tussentijds meer uitgaven dan inkomsten heeft.

## RENTE RISICONORM

De rente risiconorm is direct gerelateerd aan het budgettaire risico en heeft als doel om het renterisico bij herfinanciering te beheersen. De renterisiconorm houdt in dat de jaarlijks verplichte aflossingen en de renteherzieningen niet meer mogen bedragen dan 20% van het begrotingstotaal. Aangezien Omnibuzz op dit moment geen gebruik maakt van externe financiering, voldoet zij aan deze norm.

## SCHATKISTBANKIEREN

Het wetsvoorstel 'Verplicht schatkistbankieren' is op 13 december 2013 in het Staatsblad gepubliceerd. De wet is op 15 december 2013 van kracht geworden en ingevoerd voor gemeenten, provincies, waterschappen en Gemeenschappelijke Regelingen. Schatkistbankieren houdt in dat overtollige publieke middelen worden aangehouden in de Nederlandse schatkist. Hierdoor zal de Nederlandse staat minder geld hoeven te lenen op de financiële markten en zal de staatsschuld dalen. Decentrale overheden zullen op de deposito's een rente vergoed krijgen die gelijk is aan de rentes die de Nederlandse staat betaalt op leningen die ze op de markt aangaat. Voor decentrale overheden is het gevolg hiervan dat uitstaande beleggingen bij het onttrekken niet kunnen worden herbelegd maar naar de rekening courant gaan. Daar kunnen ze hoogstens als deposito worden weggezet tegen de dan geldende rente op Nederlandse staatsobligaties. Er is sprake van een drempelbedrag dat Omnibuzz buiten de schatkist mag aanhouden. Het gaat om 0,75% van het begrotingstotaal. Dit bedrag is voor Omnibuzz vastgesteld op € 200.000,-. Dit saldo wordt daarmee niet als overtollig beschouwd.

**DE WET HOUDBARE OVERHEIDSFINANCIEN (WET HOF)**

De Europese eisen en afspraken over reductie van het begrotingstekort en de staatsschuld vormen de basis van de Wet Hof. De middellange termijn doelstelling is het op termijn verkrijgen van begrotingsevenwicht in stappen van 0,5% bbp per jaar. Omdat ook gemeenten, provincies, waterschappen en Gemeenschappelijke Regelingen bijdragen aan het begrotingstekort van de collectieve sector, bepaalt het wetsvoorstel dat niet alleen het Rijk maar ook de decentrale overheden zich moeten houden aan de doelstellingen uit het aangescherpte Stabiliteits- en Groeipact.

Het EMU-saldo volgt uit de tabel:

	Omschrijving	2019 x € 1.000	2019-1 x € 1.000	2019 x € 1.000
		vorig begrotingsjaar	huidig begrotingsjaar	volgend begrotingsjaar
1	Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	187	0	0
2	Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	5	5	0
3	Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie	0	0	0
4	Investerings in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd	20	44	0
5	Baten uit bijdragen van andere overheden, de Europese Unie en overigen, die niet op de exploitatie zijn verantwoord en niet al in mindering zijn gebracht bij post 4	0	0	0
6	Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa:			
	Baten uit desinvesteringen in (im)materiële vaste activa (tegen verkoopprijs), voor zover niet op exploitatie verantwoord	0	0	0
7	Aankoop van grond en de uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d. (alleen transacties met derden die niet op de exploitatie staan)	0	0	0
8	Baten bouwgrondexploitatie:			
	Baten voorzover transacties niet op exploitatie verantwoord	0		
9	Lasten op balanspost Voorzieningen voorzover deze transacties met derden betreffen	0	0	0
10	Lasten i.v.m. transacties met derden, die niet via de onder post 1 genoemde exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves (inclusief fondsen en dergelijke) worden gebracht en die nog niet vallen onder één van bovenstaande posten	0	0	0
11	Verkoop van effecten			
a	Gaat u effecten verkopen? (ja/nee)	Nee	Nee	Nee
b	Zo ja, wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie	-	-	-
	<b>Berekend EMU-saldo</b>	<b>172</b>	<b>-38</b>	<b>0</b>

## 11.9 BEDRIJFSVOERING

### ZIEKTEVERZUIM

De verwachting dat het verzuim in 2019 geleidelijk af zou nemen is helaas niet bewaarheid. Het verzuimpercentage over het gehele jaar is uitgekomen op 8,87%, tegen 8,20% in 2018. De oorzaken hiervoor liggen enerzijds in het blijvend hoge aandeel van het middellang en lang verzuim (meer dan 70%) en de stijging in het kortdurend verzuim. Hierdoor is de meldingsfrequentie over 2019 toegenomen van 1,01 naar 1,29.

Vanuit de verzuimbegeleiding (bedrijfsarts en arbodienst) ontvangen wij signalen dat de verzuimoorzaken beperkt werkgerelateerd zijn. Met name in het langdurig verzuim heeft het verzuim veelal fysieke oorzaken die niet aan de werkplekinrichting te relateren zijn. Opgemerkt kan worden dat de gemiddelde verzuimduur in het derde en vierde kwartaal van 2019 een dalende tendens laat zien.

In één langdurig verzuimgeval gaat het om lichamelijk letsel na een verkeersongeval. Hierbij is een melding gedaan tot het in gang zetten van een regresclaim.

### BEDRIJFSVOERING

Voor de realisatie en de stand van zaken omtrent de beleidsvoornemens op het vlak van bedrijfsvoering verwijzen wij naar het jaarverslag.



12

DE PROGRAMMA-  
REKENING

## 12. DE PROGRAMMAREKENING

### 12.1 ALGEMEEN

Het algemeen bestuur heeft op 4 juli 2018 de begroting 2019 en op 3 juli 2019 de eerste begrotingswijziging 2019-1 vastgesteld.

#### GRONDSLAGEN VOOR RESULTAATBEPALING EN WAARDERING

De verslaggevingsvoorschriften die voor een Gemeenschappelijke Regeling gelden zijn weergegeven in het 'Besluit begroting en verantwoording provincie en gemeenten'. Voor de resultaatbepaling wordt het gemodificeerd stelsel van baten en lasten gehanteerd.

De activa zijn gewaardeerd op basis van verkrijgingsprijs, zijnde de inkoopprijs met eventuele bijkomende kosten, minus de

lineaire afschrijvingen. De passiva zijn gewaardeerd tegen nominale waarden.

#### CONTROLEVERORDENING

In de vergadering van het algemeen bestuur van 4 juli 2018 is het controleprotocol 2018 e.v. vastgesteld. De controleverordening, samen met het controleprotocol, dienen als referentiekader voor de controle van de accountant.

#### NOTA RESERVES EN VOORZIENINGEN

In de vergadering van het algemeen bestuur d.d. 24 oktober 2018 is de maximum omvang van de algemene reserve vastgesteld op € 1.308.000,- en de minimum omvang op € 520.000,-. De vaststelling geldt tot uiterlijk 2022 als de nota 'Reserves en voorzieningen' opnieuw moet worden vastgesteld.

	Begroting 2019			Begroting 2019-1		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten		
<b>Programma WMO Vervoer</b>						
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ 2.774.790	€ 19.481.669	€ 16.706.879	€ 747.193		
<b>Algemene Dekkingsmiddelen</b>						
0.5 Treasury	€ -	€ 8.248	€ 8.248	€ -		
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ 16.765.127	€ -	€ -16.765.127	€ 20.043.037		
<b>Overhead</b>						
0.4 Overhead	€ 2.250.909	€ 2.250.909	€ -	€ 2.366.942		
<b>Onvoorzien</b>						
0.8 Overige baten en lasten	€ -	€ 50.000	€ 50.000	€ -		
<b>Saldo van baten en lasten</b>	€ 21.790.826	€ 21.790.826	€ -0	€ 23.157.172		
<b>Toevoegingen aan de reserves</b>	€ -	€ -	€ -	€ -		
<b>Onttrekkingen aan de reserves</b>						
- Algemene reserve	€ -	€ -	€ -	€ -		
- Bestemmingsreserve ICT						
<b>Resultaat</b>	€ 21.790.826	€ 21.790.826	€ -0	€ 23.157.172		





		Realisatie 2019							
Lasten		Saldo		Baten		Lasten		Saldo	
€	20.729.841	€	19.982.647	€	1.172.420	€	20.558.615	€	19.386.195
€	10.389	€	10.389	€	-	€	12.733	€	12.733
€	-	€	-20.043.037	€	19.303.597	€	-	€	-19.303.597
€	2.366.942	€	-	€	2.366.942	€	2.427.300	€	60.358
€	50.000	€	50.000	€	-	€	50.000	€	50.000
€	23.157.172	€	-0	€	22.842.960	€	23.048.648	€	205.688
€	-	€	-	€		€	-	€	-
€	-	€	-	€	281.574	€		€	-281.574
				€	111.104	€		€	-111.104
€	23.157.172	€	-0	€	23.124.533	€	23.048.648	€	-186.990

## 12.2 TOELICHTING OP DE REKENING

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste afwijkingen c.q. incidentele baten en lasten ten opzichte van de gewijzigde begroting opgenomen.

Afwijkingen ten opzichte van de begrotingswijziging 2019-1		
<b>Lasten</b>		
Loonkosten	€	-199.960
Beheerskosten	€	332.442
Kosten VEP	€	460.696
Kapitaallasten	€	-17.124
Vervoerskosten WMO	€	-675.126
BonusMalus	€	-9.452
<b>Totaal afwijking lasten</b>	<b>€</b>	<b>-108.524</b>
<b>Baten</b>		
Klantbijdrage Vervoer WMO	€	-8.087
Bijdrage VEP	€	-417.140
<b>Totaal afwijking baten</b>	<b>€</b>	<b>-425.227</b>
Last Tussentijdse afrekening gemeenten	€	739.440
Baat Onttrekking Algemeen Reserve	€	-233.500
Baat onttrekking Algemeen Reserve in begroting 2019-1		-48.074
Vrijval bestemmingsreserve Personeel	€	-
Vrijval bestemmingsreserve ICT	€	-111.104
Bestemmingsreserve ICT		
Afronding		
<b>Totaal afwijking batig saldo</b>	<b>€</b>	<b>-186.989</b>

De totale afwijking batig saldo van € 186.989,- wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door:

- De onderschrijding van de gerealiseerde loonkosten ad € 199.960,-.
- De hoger uitgevallen beheerskosten ad € 332.442,-.
- De kosten van de Voor Elkaar Pas (VEP) die niet zijn begroot € 460.696,-.
- De lager uitgevallen kapitaallasten ad € 17.124,-.
- De daling van de vervoerskosten ad € 675.126,- ten opzichte van de begroting.
- De lager uitgevallen bonus/malus ten opzichte van de begroting met € 9.452,-.
- De stijging in de klantbijdrage vervoer ad € 8.087,-.
- De baten van de Voor Elkaar Pas (VEP) die niet zijn begroot.

- ◊ De tussentijdse afrekening vervoer met betrekking tot de gemeenten ad € 739.440,-.
- ◊ De onttrekking vanuit de algemene reserve ad € 281.574,-
- ◊ De onttrekking vanuit de bestemmingsreserve 'ICT 'ad € 111.104,-.

De belangrijkste afwijkingen van lasten en baten ten opzichte van de eerste wijziging Beleidsbegroting 2019-1 worden per post op de volgende pagina's toegelicht.

## 12.3 TOELICHTING LASTEN

### *Loonkosten (ad - € 199.960,-)*

De lager uitgevallen loonkosten worden veroorzaakt doordat er een aantal begrote fte's niet (volledig) is ingevuld gedurende 2019. Hierbij gaat het om de volgende functies: manager advies en projecten, relatiebeheerder, fte's bij de financiële administratie en fte's bij klantenservice, data-analyse en huisvesting. Voor de loonkosten geldt tevens dat de cao-ontwikkeling is ingecalculerd. Hiervoor was 4% begroot. In de praktijk was dit een eenmalige uitkering in september en vervolgens in de maanden oktober, november en december een stijging van totaal 3,25% ).

Hier tegenover is een overschrijding op de loonkosten teamleider financiële administratie gerealiseerd in verband met de tijdelijke inhuur hiervan. Daarnaast heeft Omnibuzz in 2019 een externe salarisadministrateur ingehuurd. De kosten van de externe salarisadministrateur zijn conform besluit van het algemeen bestuur van 18 december 2019 onttrokken aan de algemene reserve.

### *Beheerkosten (ad € 332.442,-)*

De post beheerkosten is €332.442,- hoger uitgevallen als gevolg van:

#### 1 | Juridische advieskosten

In 2019 hebben zich diverse zaken voorgedaan waardoor het inwinnen van juridisch advies noodzakelijk was. Het gaat

hier om een kort geding dat door een vervoerder is aangespannen. Tevens heeft er ook een faillissement van een vervoerder plaatsgevonden en een aantal onvoorziene zaken in het kader van de aanbesteding voor het vervoer vanaf 2020. Gezamenlijk leidt tot een overschrijding van de begroting 2019-1 met € 40.000,-. Dit wordt gedekt door de onttrekking aan de algemene reserve conform besluit algemeen bestuur van 18 december 2019.

#### 2 | Implementatiekosten salarisadministratie SSC-ZL

Vanaf 1 januari 2018 werd de salarisadministratie verzorgd door Delta payroll in Roermond. Vanaf het begin verliep de inrichting problematisch.

In de loop van 2018 bleek steeds meer dat ook in het operationele proces steeds meer fouten door Delta werden gemaakt. Hierbij ging het vaak om onjuiste interpretaties als gevolg van een gebrekkige kennis van de CAR/UWO. Dit leidde tot extra werkdruk bij Omnibuzz omdat alle mutaties op correcte verwerking gecontroleerd dienden te worden. Hierdoor was Omnibuzz genoodzaakt om een exit-scenario uit te werken, dat op 18 september 2019 is voorgelegd aan het dagelijks bestuur. Op basis hiervan is door het dagelijks bestuur besloten om de salarisadministratie van Omnibuzz per 1 januari 2020 onder te brengen bij het Shared Service Center Zuid-Limburg (SSC-ZL).

Ten aanzien van de eenmalige projectkosten is overeengekomen dat deze afgerekend worden op daadwerkelijk bestede uren, waarbij een plafond van € 70.000,- is afgesproken. Deze eenmalige kosten zijn niet opgenomen in de begroting 2019-1 en konden op het moment van opstellen ook niet voorzien worden. Dit bedrag wordt gedekt door de onttrekking aan de algemene reserve conform besluit algemeen bestuur van 18 december 2019.

#### 3 | De ingebruikname van de nieuwe ritagenda software

Hierdoor zijn er in de beginperiode veel klachten binnengekomen die tot hogere kosten hebben geleid ad € 8.000,-.

#### 4 | Telefonie 0900 nummers

De telefoniekosten laten een stijging zien van ca. € 26.000,-. Dit houdt enerzijds verband met lagere opbrengsten van de 0900 nummers als gevolg van wijzigingen in de regelgeving: voor klantenservice diensten mogen er geen kosten aan de beller in rekening worden gebracht, waardoor er vanaf het laatste kwartaal opbrengsten voor Omnibuzz zijn weggefallen. Anderzijds is gebleken dat bij de overgang van de telefooncentrale van PZN naar de eigen centrale er sprake was van verschillende providers, waardoor er niet langer geprofiteerd kon worden van de gunstige tarieven.

#### 5 | Het faillissement van een vervoerder in perceel 1

Er zijn naar aanleiding van dit faillissement onvoorziene kosten gemaakt omdat de nieuwe vervoerder het perceel versneld heeft overgenomen ad € 48.000,-.

#### 6 | Extra inzet projectbegeleiding

In 2019 heeft Omnibuzz de expertise ingehuurd van Innervate voor ICT consultancy, BI beheer en projectondersteuning. Voor het onderdeel projectondersteuning betrof dit de implementatie en verdere inrichting van de ritreserveringsapplicatie TAMIS, de implementatie van het klantportaal fase 1 en de implementatie van de nieuwe werkplek, bestaande uit een nieuwe omgeving inclusief Office 365. Met name bij de inrichting van TAMIS en de nieuwe werkplek is gebleken dat het aantal benodigde uren groter was dan vooraf ingeschat. TAMIS is inmiddels up-to-date en de nieuwe werkplek is in december afgerond. Bij de andere onderdelen zijn iets minder benodigd, echter per saldo bedragen de meerkosten € 24.500,-. Dit wordt gedekt door de onttrekking aan de algemene reserve conform besluit algemeen bestuur van 18 december 2019.

#### 7 | Portokosten

Het printen, inpakken en verzenden van de maandelijks facturen aan de klanten is sinds 2017 uitbesteed aan DataB. Voor 2019 heeft DataB een forse tariefstijging moeten doorberekenen, onder andere als gevolg van hogere tarieven van PostNL door een gewijzigde verwerking van partijenpost. Ook is de prijs van papier (pulp) aanzienlijk gestegen. DataB heeft deze stijging niet gecommuniceerd, waardoor Omnibuzz dit niet in de begroting 2019-1 heeft

kunnen verwerken. Ondanks dit zijn de kosten juridisch gezien wel terecht aan Omnibuzz gefactureerd. Vanaf oktober zullen op verzoek van Omnibuzz in het proces aanpassingen plaatsvinden, waardoor de tarieven iets zullen zakken. Echter, per saldo heeft dit tot een onvoorziene kostenpost geleid van € 16.000,-. Dit wordt gedekt door de onttrekking aan de algemene reserve conform besluit algemeen bestuur van 18 december 2019.

#### 8 | ICT Projecten

De volgende projecten hebben gezamenlijk in 2019 € 111.000,- gekost inclusief € 11.000,- afschrijvingslast. Het betreft de projecten Vervangen en doorontwikkelen ritagenda applicatie, Realisatie Omnibuzz klantportaal inclusief app en Sharepoint. Deze zijn gedekt door onttrekking aan de bestemmingsreserve ICT conform besluit algemeen bestuur 3 juli 2019.

#### 9 | Diverse onderschrijvingen

Daarnaast zijn diversen onderschrijvingen op kosten van applicaties, abonnementen en voorlichtingskosten.

##### *Kosten Voor Elkaar Pas (VEP) (ad € 460.696,-)*

Deze post heeft betrekking op de kosten voor het aanmaken van de Voor Elkaar Pas. Omnibuzz draagt zorg voor betaling aan de leveranciers en verrekent vervolgens deze kosten met de klant (zie ook 'Bijdrage VEP' bij baten). Het betreft hier vervoer-, pas- en servicekosten.

##### *Kapitaallasten (ad - € 17.124,-)*

De kapitaallasten zijn lager dan begroot. Dit komt doordat de afschrijving van de inventaris is gedekt door de onttrekking aan de algemene reserve.

##### *Vervoerskosten Wmo (ad - € 675.126,-)*

De vervoerskosten zijn € 675.126,- lager dan opgenomen in de begroting. Dit komt vooral doordat er aanzienlijk minder gereisd is in 2019.

### *Bonus-malus (ad - € 9.453,-)*

De performance van de vervoerders heeft geleid tot een lagere bonus/malus uitkering dan begroot.

## 12.4 TOELICHTING BATEN

### *Klantbijdrage vervoer Wmo (ad + € 8.087,-)*

De ontvangen klantbijdrage is € 8.087,- hoger dan de begrote klantbijdrage. Dit betreft voornamelijk de commerciële ritten welke verreden zijn door Omnibuzz klanten waarvan het budget overschreden is.

### *Bijdrage Voor Elkaar Pas (VEP) (ad + € 417.140,-)*

Dit betreft de bijdrage van klanten voor de Voor Elkaar Pas. De vaste bijdrage per jaar van de klant is gebaseerd op 1/5e deel van de kostprijs van de kaart plus de kostprijs voor de servicekosten. Het verschil tussen kosten en opbrengsten ad € 43.000,- komt voort uit voortijdige opzegging die leidt tot een afboeking op de totale kosten van de pas eveneens als een stuk overloop 2018. Deze kosten komen voor rekening van Omnibuzz.

### *Additionele bijdrage gemeenten (tussentijdse afrekening vervoer) (€ 739.440,-)*

Conform de gemaakte afspraken binnen de Gemeenschappelijke Regeling worden de werkelijke vervoerskosten per kwartaal afgerekend met de deelnemende gemeenten. Dit betekent dat het verschil tussen het betaalde voorschot op basis van de begroting en de gerealiseerde kosten op basis van facturen van de vervoerders met de gemeente wordt afgerekend.




In het boekjaar 2019 leidt dit tot een incidentele last ad € 739.440,- voor Omnibuzz als gevolg van de lagere vervoerskosten, zoals eerder beschreven. Doordat de vervoerskosten lager waren dan begroot, heeft dit tot een uitkering van € 739.440 aan de gemeenten geleid.

### *Onttrekking algemene reserve (€ 281.574,-)*

Ter afdekking van de incidentele en niet voorziene bedrijfsvoeringskosten heeft het algemeen bestuur in haar vergadering van 18 december 2019 ingestemd met de onttrekking uit de algemene reserve om deze kosten af te dekken. Er is ingestemd om in totaal € 281.574,- te onttrekken en ten gunste van de exploitatie te brengen.

### *Onttrekking bestemmingsreserve ICT (€ 111.104,-)*



Voor het boekjaar 2019 heeft een onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geormerkte kosten:

-  Vervanging en doorontwikkeling ritagenda applicatie.
-  Realisatie Omnibuzz klantportaal en app.
-  Implementatie sharepoint Omnibuzz.

Hiermee is een bedrag gemoeid van € 111.104,-. Het algemeen bestuur heeft met deze verwerking ingestemd in haar vergadering van 3 juli 2019.

## 12.5 TOELICHTING ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN

De bijgestelde bijdrage van de gemeenten in de eerste begrotingswijziging 2019-1 en de onttrekking uit de algemene reserve en bestemmingsreserve 'ICT' blijkt meer dan voldoende te zijn voor de dekking van de werkelijke kosten. Tevens wordt voorgesteld om de bestemmingsreserve 'Personeel' voor € 46.711,- te laten onttrekken ten gunste van de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze bestemmingsreserve ook gevormd hebben en deze terug te storten. Voorgesteld wordt het totale positieve resultaat over 2019 ad € 186.98,- als volgt te bestemmen:

-  Dotatie aan algemene reserve € 60.792.
-  Dotatie aan Bestemmingsreserve 'ICT' € 126.197.

De onderverdeling van het voorstel naar de individuele gemeenten is terug te vinden in 16.1 'Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten' op pagina 90.



13

BALANS

## 13. BALANS

BALANS					
ACTIVA	31-dec-2018 €	31-dec-2019 €	PASSIVA	31-dec-2018 €	31-dec-2019 €
<b>VASTE ACTIVA</b>			<b>VASTE PASSIVA</b>		
Materiële vaste activa	492.054	447.749	Algemene reserve	920.782	639.208
			Egalisatiereserve	-	-
Financiële vaste activa	-	-	Bestemmingsreserve	383.338	131.548
			Resultaat voor bestemming	179.163	186.990
			Voorzieningen	-	-
			Langlopende schulden	-	-
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>492.054</b>	<b>447.749</b>	<b>Totaal vaste passiva</b>	<b>1.483.283</b>	<b>957.745</b>
<b>VLOTTENDE ACTIVA</b>			<b>VLOTTENDE PASSIVA</b>		
Overige vorderingen	432.505	308.539			
Liquide middelen	2.963.599	2.649.769	Overige schulden	2.190.952	2.001.496
Overlopende activa	456.769	31.323	Overlopende passiva	670.693	478.139
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>3.852.873</b>	<b>2.989.631</b>	<b>Totaal vlottende passiva</b>	<b>2.861.645</b>	<b>2.479.635</b>
<b>Totaal algemeen</b>	<b>4.344.927</b>	<b>3.437.380</b>	<b>Totaal algemeen</b>	<b>4.344.927</b>	<b>3.437.380</b>

### 13.1 TOELICHTING OP DE BALANS

Hieronder is een toelichting opgenomen op de activa en passiva.

#### ACTIVA

De debetzijde van de balans bestaat uit de materiële vaste activa en de vlottende activa. Deze posten komen hieronder aan de orde.

##### *Materiële vaste activa (ad € 447.749,-)*

De materiële vaste activa hebben primo 2019 een waarde van € 492.054,-. Gedurende 2019 is er voor € 20.347,- geactiveerd. Rekening houdende met de afschrijvingen in 2019 ad € 64.652,- resteert een saldo ultimo 2019 ad € 447.749,-. Bovenstaand is

een overzicht opgenomen van de activa. Deze betreffen investeringen met een economisch en maatschappelijk nut en behoren tot de overige materiële vaste activa.

##### *Financiële vaste activa (ad € 0,-)*

Gedurende 2019 zijn geen financiële vaste activa geactiveerd, derhalve bedraagt het saldo € 0.

##### *Vlottende activa (ad € 2.989.631,-)*

De vlottende activa bestaan uit vorderingen, liquide middelen en overlopende activa. Deze posten worden hieronder verder toegelicht in de tabel 'Staat van geactiveerde kapitaaluitgaven'.

##### *Vorderingen (ad € 308.539,-)*



Staat van geactiveerde kapitaaluitgaven					Produktenrekening 2019					
Huidig dienstjaar										
Alle bedragen in €	Oorspronkelijk bedrag vd kapitaaluitgaven (aanschaffingsw) aan het begin vh dienstjr.	Vermeerderingen in het dienstjaar	Verminderingen (anders dan door afschr. of afl.) in het dienstjr.	Oorspronkelijk bedrag van de kapitaal-uitgaven (aanschaffingsw) aan het einde van het dienstjr.	% of andere maatstaf van afschr.	Totaal van de afschrijving / aflossing op de kapitaal-uitgaven aan het begin van het dienstjr.	(Extra) afschrijvingen van kapitaal-uitgaven in het dienstjr.	(Extra) aflossingen op kapitaal-verstrekingen in het dienstjr.	Boekwaarde aan het begin van het dienstjr.	Boekwaarde aan het einde van het dienstjr.
Programma Wmo-vervoer										
Inventaris	182.178	-	-	182.178	10,00%	-	20.508	-	182.178	161.670
Hardware	66.512	16.347	-	82.859	33,33%	-	28.168	-	66.512	54.691
Inrichting en verbouwing	105.823	-	-	105.823	4,00%	-	4.398	-	105.823	101.426
Technische installaties	76.293	-	-	76.293	6,67%	-	5.452	-	76.293	70.841
Software	61.248	4.000	-	65.248	4,00%	-	6.125	-	61.248	59.123
Totaal Wmo-vervoer	492.054	20.347	-	512.401		-	64.652	-	492.054	447.749
Totaal-generaal	492.054	20.347	-	512.401		-	64.652	-	492.053	447.749

Dit betreft de nog te innen bijdragen van debiteuren (gemeenten en klanten). De afloop van de overige posten laat een normale afwikkeling zien en er is geen noodzaak om een voorziening voor incurante vorderingen te treffen.

#### Liquide middelen (ad € 2.649.769,-)

Het saldo liquide middelen van Omnibuzz ultimo boekjaar 2019 bedraagt in totaal € 2.649.769,-. De gelden zijn direct opvraagbaar. Het saldo is als volgt opgebouwd:

Type	Saldo
Betaalrekening	€ 209.911
Schatkistrekening	€ 2.439.857
Totaal	€ 2.649.769

Het positieve saldo op de betaalrekening ligt boven het niveau dat Omnibuzz nastreeft. Beleid van Omnibuzz is om het maximale bedrag toegestaan volgens schatkistbankieren (€ 200.000,-) aan te houden op de betaalrekening.

#### Overlopende activa (ad € 31.323,-)

De overlopende activa betreft de nog te factureren omzet (€ 31.323,-). Dit zijn onder andere nog te ontvangen bijdragen van klanten voor de Voor Elkaar Pas, de klantbijdragen over december voor de Voor Elkaar Pas en Omnibuzz vervoer.

#### PASSIVA

De creditzijde van de balans bestaat uit het eigen vermogen, voorzieningen en (langlopende) schulden. Een toelichting op deze posten is hierna opgenomen.

**Eigen vermogen (ad € 957.745,-)**

Het eigen vermogen bestaat uit de algemene reserve, de bestemmingsreserve en het resultaat voor bestemming. Een overzicht hiervan is in onderstaande tabel opgenomen.

Staat van reserves			Produktenrekening 2019					
Alle bedragen in €	Saldo aan het begin van het boekjaar	Bestemming van het resultaat voorgaand boekjaar	Overige vermeerderingen	Verminderings/ beschikking over de reserve/ voorz.	Saldo aan het einde van het dienstjaar	Nog te bestemmen resultaat 2019	Bestemming van het resultaat 2019	Reserves na bestemming ultimo 2019
Reserves								
Algemene reserve								
Algemene reserve	920.783		-	281.575-	639.208	-	-	639.208
Totaal algemene reserve	920.783		-	281.575-	639.208	-	-	639.208
Bestemmingsreserves								
Programma Wmo-vervoer								
Bestemmingsreserve								
Bestemmingsreserve Personeel	112.224	-	-	51.437-	60.787	-	-	60.787
Bestemmingsreserve Opstart	-	-	-		-	-	-	-
Bestemmingsreserve ICT	271.114		-	200.353-	70.761	-	-	70.761
Totaal Bestemmingsreserves	383.338	-	-	251.790-	131.548	-	-	131.548
Resultaat voor bestemming								
Resultaat boekjaar								
Te bestemmen resultaat	179.163	-	-	179.163-	-	186.990	-	186.989
Totaal Resultaat voor bestemming	179.163	-	-	179.163-	-	186.990	-	186.989
Totaal Reserves	1.483.284	-	-	712.528-	770.756	186.990	-	957.745

**Algemene reserve (ad € 639.208,-)**

De algemene reserve bedraagt primo 2019 € 920.783,-. Het algemeen bestuur heeft op 18 december 2019 een besluit genomen om een bedrag ad € 281.575,- te onttrekken uit de reserve ten gunste van de exploitatie 2019. Het saldo ultimo 2019 komt hiermee uit op € 639.208,-.




**Bestemmingsreserve 'Personeel' (ad € 60.787,-)**

Aan de bestemmingsreserve 'Personeel' is in 2019 onttrekkingen gedaan ad € 51.437,-. Deze onttrekking heeft plaats gevonden op het voorstel bestemming welke verwoord is in de jaarrekening 2018. Op basis van deze mutaties bedraagt het saldo van de reserve per jaareinde 2019 € 60.787,-.

**Bestemmingsreserve 'ICT' (ad € 70.761,-)**

Het algemeen bestuur heeft in haar vergadering van 3 juli 2019 besloten dat alle kosten die kwalificeren als geormerkt in het kader van bestemmingsreserve 'ICT' hieraan te onttrekken.

De volgende bestemmingen zijn hierin opgenomen:

-  Vervangen en doorontwikkelen ritagenda applicatie.
-  Realisatie Omnibuzz klantportaal en app.
-  Sharepoint.

Voor 2019 komt dit neer op een bedrag van € 111.104,-. Naast dit bedrag is er nog een bedrag ad € 89.249,- vrijgevallen met betrekking tot bestemmingsreserve 'ICT'. Deze € 89.249,- zijn naar aanleiding van de resultaatbestemming 2018 vrijgevallen in 2019.

**Gerealiseerd resultaat voor bestemming (ad € 186.989,-)**

Het resultaat over 2019 bedraagt € 188.615,- en de bestemming van het resultaat wordt voorgesteld aan het algemeen bestuur.

**Langlopende schulden (ad € 0,-)**

Gedurende 2019 zijn geen langlopende schulden aangegaan, derhalve bedraagt het saldo € 0,-.

**Vlottende passiva (ad € 2.479.635,-)**

De vlottende passiva bestaat uit de overige schulden en de overlopende passiva.

**Overige schulden (ad € 2.001.496,-)**

De overige schulden bedragen ultimo 2019 € 1.966.004,- en betreffen de afrekening vervoer eigen bijdragen gemeenten Q4 ad € 841.885,- en de afrekening vervoer gemeenten Q4 ad € 429.992,-. Daarnaast is het saldo van de crediteurenpost ad € 729.619,- opgenomen onder de overige schulden.

**Overlopende passiva (ad € 478.139,-)**

De overlopende passiva bestaat uit nog te betalen facturen ad € 157.752,-. Het restant bedrag ad € 314.991,- bestaat uit het verschil tussen door de vervoerders gefactureerde bedragen voor uitgevoerde ritten en de door Omnibuzz geregistreerde ritten en de nog af te dragen premies (€ 3.771,-). Dit saldo loopt in 2020 af vanwege de betaaldatum.

**13.2 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN**

Met ingang van 12 juni 2017 is Omnibuzz een huurcontract met Buval BV aangegaan voor het pand Geerweg 3 in Sittard-Geleen (eind 2017 is het pand overgenomen door Two Guys Estate BV). Dit contract heeft een looptijd van 10 jaar met een mogelijke verlenging met 5 jaar. De opzeggingstermijn voor dit contract bedraagt 12 maanden.

Eind 2017 heeft Omnibuzz de aankoop van de nieuwe telefoniecentrale inclusief beheer en onderhoud aanbesteed. Deze aanbesteding is gegund aan Detron voor de periode van 2 jaar met de optie om deze overeenkomst tweemaal met een jaar te verlengen. In 2017 heeft Omnibuzz ook een contract afgesloten met Arriva inzake de Voor Elkaar Pas. Deze overeenkomst eindigt van rechtswege op 13 december 2031. Vanaf 1 december 2018 heeft Omnibuzz de ritreserveringssoftware Tamis geïmplementeerd. Hiertoe is met Neone Nederland BV een contract aangegaan voor de duur van 3 jaar. Daarnaast is met Neone Nederland BV een service level agreement afgesloten per 1 februari 2019 voor de duur van 3 jaar. In 2018 is Omnibuzz met Toshiba Tec Netherlands BV een copyrentovereenkomst aangegaan voor een multifunctional voor de duur van 5 jaar.

In 2019 heeft Omnibuzz het collectief vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wmo aanbesteed voor de 30 Limburgse gemeenten. Als resultaat van deze aanbesteding zijn rechtstreeks contracten afgesloten met zes taxibedrijven die per 1 januari 2020 ingaan. Deze overeenkomsten hebben een looptijd van vijf jaar tot en met 31 december 2024 met een mogelijke verlenging van nog drie jaar (einddatum 31 december 2027).

### 13.3 FINANCIËLE POSITIE

#### JAARREKENINGRESULTAAT 2019

De jaarrekening 2019 sluit met een positief resultaat van € 186.989,-. Voor wat betreft de reserves en voorzieningen kan het volgende gemeld worden:

- ◊ De algemene reserve was primo 2019 € 920.782,-.
- ◊ Het saldo algemene reserve bedraagt € 639.208,-.
- ◊ Bestemmingsreserve was primo 2019 € 383.338,-.
- ◊ Het saldo bestemmingsreserve 2019 bedraagt € 131.548,-.

### 13.4 WNT-VERANTWOORDING 2019 OMNIBUZZ

Sinds 1 januari 2013 is de 'Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semi-publieke sector' (WNT) van kracht. De WNT is op Omnibuzz van toepassing. Deze wet regelt onder meer dat overheidsinstellingen jaarlijks bezoldigingsgegevens en eventuele ontslagvergoeding van hun functionarissen dienen te publiceren. Voor topfunctionarissen en gewezen topfunctionarissen worden deze gegevens, ongeacht de hoogte, gepubliceerd. Voor het jaar 2019 is de generieke maximum bezoldigingsnorm voor Omnibuzz vastgesteld op € 194.000,-. Dit is inclusief belaste kostenvergoedingen en pensioen en de werkgeverslast.

Publicatie van bezoldigingsgegevens dienen onder meer openbaar te worden gemaakt via het financieel jaarverslag. Bij de definiëring van topfunctionarissen gaat het om personen die tot de hoogste uitvoerende en toezichthoudende organen van een rechtspersoon of instelling behoren en/of hoogst leidinggevend binnen een rechtspersoon of instelling. Hieronder vallen de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de functionarissen die formeel lid zijn van een (centraal) management- of directieteam.

Bedragen in €	Dhr G.M.F. Vreuls
Aanvang en einde functievulling in 2018	01/01 - 31/12
Deeltijdfactor in fte	1
Gewezen topfunctionaris?	Nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 133.079
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -
<b>Subtotaal</b>	<b>€ 133.079</b>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 194.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t
Totale bezoldiging	€ 133.079
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t
<b>Gegevens 2018</b>	
Aanvang en einde functievulling in 2017	01/01 - 31/12
Deeltijdfactor 2017 in fte	1
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 128.374
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -
<b>Totale bezoldiging 2018</b>	<b>€ 128.374</b>

De bezoldiging bestaat uit de volgende componenten:

Component	2019	2018
Beloning	€ 113.368	€ 112.399
Belastbare en variabele onkostenvergoedingen	€ 168	€ 2.081
Voorzieningen (pensioen)	€ 19.543	€ 13.895
<b>Totale bezoldiging</b>	<b>€ 133.079</b>	<b>€ 128.374</b>

Uit bovenstaande blijkt dat de topfunctionarissen binnen Omnibuzz het bezoldigingsmaximum van de WNT niet overschreden hebben. Alle leden die in 2019 zitting hebben gehad in het dagelijks- en algemeen bestuur van Omnibuzz zijn onbezoldigd geweest.

De samenstelling van het algemeen en dagelijks bestuur is als volgt:

#### LEDEN ALGEMEEN BESTUUR OMNIBUZZ

Plaatsnaam	Naam
Beek	Dhr. T. van Es
Beekdaelen	Dhr. J. Timmermans
Beesel	Dhr. B. Jacobs
Bergen	Mevr. L. Roefs
Brunssum	Dhr. S. L'Espoir
Echt-Susteren	Dhr. G. Frische
Eijsden-Margraten	Dhr. C. Piatek
Gennep	Dhr. P. Lucassen
Gulpen Wittem	Mevr. A. van der Kleij
Heerlen	Dhr. P. Van Zutphen
Horst aan de Maas	Mevr. B. Op de Laak / Dhr. R. Bouten
Kerkrade	Dhr. L. Jongen
Landgraaf	Dhr. A. Schiffelers
Leudal	Dhr. M. Janssen
Maasgouw	Dhr. M. Wilms

Plaatsnaam	Naam
Maastricht	Mevr. M. De Graaf
Meerssen	Mevr. M. Heusschen
Nederweert	Dhr. H. Cuijpers
Peel en Maas	Mevr. A. Mestrom
Roerdalen	Mevr. E. Cuijpers
Roermond	Mevr. M. Smitsmans
Simpelveld	Dhr. T. Gulpen
Sittard-Geleen	Mevr. J. Joosten
Stein	Dhr. H. Janssen
Vaals	Dhr. P. De Graauw
Valkenburg	Dhr. R. Meijers
Venlo	Dhr. F. Schatorje
Venray	Mevr. A. Thielen
Voerendaal	Dhr. H. Coenen
Weert	Dhr. P. Sterk

#### LEDEN DAGELIJKS BESTUUR OMNIBUZZ

Plaatsnaam	Naam
Beekdaelen	Dhr. J. Timmermans
Heerlen	Dhr. P. Van Zutphen (vice voorzitter)
Maastricht	Mevr. M. De Graaf
Horst aan de Maas	Mevr. B. Op de Laak (voorzitter tot 3 juli 2019) / Dhr. R. Bouten
Roermond	Mevr. M. Smitsmans (voorzitter vanaf 3 juli 2019)
Sittard-Geleen	Mevr. J. Joosten
Venlo	Dhr. F. Schatorjé



14

OVERIGE  
GEGEVENS

## 14. OVERIGE GEGEVENS



### 14.1 VOORSTEL RESULTAATBESTEMMING 2019

Door het dagelijks bestuur wordt voorgesteld het resultaat 2019 ad € 186.989,- als volgt te bestemmen:

-  Dotatie aan algemene reserve € 60.792,-.
-  Dotatie aan Bestemmingsreserve 'ICT' € 126.197,-.

### 14.2 ONTTREKKING BESTEMMINGSRESERVE

Voorgesteld wordt om:

-  € 46.711,- te laten onttrekken uit de bestemmingsreserve 'Personeel' en deze terug te storten aan de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze bestemmingsreserve ook gevormd hebben. Deze reserve is vanuit het resultaat 2015 door 10 oud-Omnibuzz gemeenten gevormd voor een langdurig zieke medewerker. De reserve bestaat uit de afdekking van het risico dat Omnibuzz in de komende jaren een bijdrage moet betalen aan het UWV vanwege het feit dat Omnibuzz als overheidswerkgever zogenaamd 'eigenrisicodrager WW' is. Aangezien dit risico zich in 2019 niet heeft voorgedaan kan de dekking voor het boekjaar 2019 worden onttrokken. Het risico blijft bestaan tot en met boekjaar 2020.
-  Het restant van de bestemmingsreserve 'Personeel' dient om dit risico tot en met boekjaar 2020 te kunnen opvangen.

Het algemeen bestuur van Omnibuzz zal hierover op 1 juli 2020 een besluit nemen.



15

CONTROLE-  
VERKLARING

# 15. CONTROLEVERKLARING

**KOENEN EN CO**   
samen veelzijdig

Audit & Assurance

**CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT**

Aan: het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz  
Postbus 99  
6160 AB GELEEN

Westhoven 16  
Postbus 1161  
NL-6040 KD Roermond  
T +31 (0)475 35 10 00  
F +31 (0)475 32 19 16

[www.koenenenco.nl](http://www.koenenenco.nl)  
KvK 14091110

**A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019**

**Ons oordeel**

Wij hebben de jaarrekening 2019 van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz te Geleen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz per 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties over 2019 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving waaronder Verordeningen van de Gemeenschappelijke Regeling.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2019;
2. de programmarekening van baten en lasten over de periode 2019; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.



Koenen en Co Audit & Assurance B.V. is lid van Nexia International  
Toepasselijk zijn de algemene voorwaarden van Koenen en Co Audit & Assurance B.V. Aansprakelijkheid is beperkt overeenkomstig het in de algemene voorwaarden bepaalde. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel op 4 december 2018.

#### **De basis voor ons oordeel**

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

#### **Materialiteit**

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 230.470. De materialiteit is gebaseerd op 1% van het totale uitgaven niveau. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

In het controleprotocol is opgenomen dat wij aan het Dagelijks Bestuur tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de materialiteit rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

#### **B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie**

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- de inleiding;
- het jaarverslag;
- de algemene verplichte paragrafen conform het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten;
- de overige gegevens;
- bijlage 1 tot en met 2.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- ingevolge artikel 213, lid 3 onder de Gemeentewet, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten vereist is.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het Dagelijks Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, in overeenstemming met het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten.

### **C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening**

#### **Verantwoordelijkheden van het Dagelijks Bestuur voor de jaarrekening**

Het Dagelijks Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten. In dit kader is het Dagelijks Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het Dagelijks Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het Dagelijks Bestuur afwegen of de entiteit in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het Dagelijks Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het Dagelijks Bestuur het voornemen heeft om de Gemeenschappelijke Regeling te ontbinden of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het Dagelijks Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De met governance belaste personen zijn verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de entiteit.

#### **Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening**

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves. Op basis van artikel 2 lid 7 Bado is deze goedkeuringstolerantie door het Algemene Bestuur d.d. 3 juli 2019 vastgesteld. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn. Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de toleranties gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit Accountantscontrole Decentrale Overheden, het op 3 juli 2019 door het Algemeen Bestuur vastgestelde controleprotocol en het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en van de redelijkheid van de door het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling gemaakte schattingen en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het Dagelijks Bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.



Wij communiceren met de met governance belaste personen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan de met governance belaste personen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de met governance belaste personen over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Roermond, 24 maart 2020

KOENEN EN CO  
Audit & Assurance B.V.

H.C.E.J. Hees MSc RA (w.g.)





100% elektrisch

G-306-KZ  
Van Meeuwen



16

BIJLAGEN

## 16. BIJLAGEN

### 16.1 BIJLAGE 1: BIJDRAGE DEELNEMENDE GEMEENTEN

#### TOTAAL BIJDRAGE DEELNEMENDE GEMEENTEN

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2019	Begroting 2019-1 Bijdrage gemeenten	Totaal betaalde bijdrage gemeenten inclusief afrekening vervoer	Kosten 2019
			A	B
Beek	€ 248.210	€ 264.416	€ 270.121	€ 272.891
Beekdaelen	€ 558.254	€ 654.329	€ 618.394	€ 624.352
Beesel	€ 182.832	€ 202.924	€ 193.240	€ 195.354
Bergen	€ 126.836	€ 158.278	€ 152.189	€ 153.981
Brunssum	€ 586.184	€ 694.043	€ 698.826	€ 704.789
Echt-Susteren	€ 514.399	€ 628.171	€ 608.930	€ 614.839
Eijsden-Margraten	€ 334.446	€ 418.240	€ 458.469	€ 462.913
Gennep	€ 316.006	€ 352.466	€ 333.894	€ 336.963
Gulpen-Wittem	€ 220.950	€ 291.212	€ 295.096	€ 297.802
Heerlen	€ 1.698.998	€ 2.169.161	€ 2.109.902	€ 2.127.847
Horst aan de Maas	€ 476.574	€ 579.232	€ 542.549	€ 548.361
Kerkrade	€ 1.163.648	€ 1.431.675	€ 1.423.359	€ 1.435.407
Landgraaf	€ 870.049	€ 1.037.734	€ 1.052.722	€ 1.061.718
Leudal	€ 474.600	€ 532.058	€ 514.779	€ 520.559
Maasgouw	€ 409.303	€ 489.719	€ 458.067	€ 462.560
Maastricht	€ 3.132.734	€ 3.731.044	€ 3.388.143	€ 3.415.370
Meerssen	€ 442.163	€ 512.017	€ 519.926	€ 524.413
Nederweert	€ 183.441	€ 221.099	€ 213.339	€ 215.818
Peel En Maas	€ 484.746	€ 577.213	€ 540.261	€ 546.022
Roerdalen	€ 250.009	€ 289.029	€ 278.240	€ 281.238
Roermond	€ 822.518	€ 971.214	€ 893.285	€ 902.986
Simpelveld	€ 149.638	€ 169.001	€ 174.799	€ 176.602
Sittard-Geleen	€ 1.922.943	€ 2.127.156	€ 2.086.134	€ 2.106.134
Stein	€ 280.468	€ 310.329	€ 320.436	€ 323.918
Vaals	€ 165.066	€ 210.433	€ 201.165	€ 203.211
Valkenburg aan de Geul	€ 325.476	€ 401.518	€ 401.338	€ 404.913
Venlo	€ 1.548.885	€ 1.718.337	€ 1.663.562	€ 1.681.823
Venray	€ 431.338	€ 520.170	€ 490.965	€ 496.311
Voerendaal	€ 186.007	€ 198.022	€ 203.333	€ 205.242
Weert	€ 515.123	€ 549.740	€ 565.077	€ 571.891
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 19.021.843</b>	<b>€ 22.409.979</b>	<b>€ 21.670.540</b>	<b>€ 21.876.228</b>

	Onttrekking algemene reserve	Onttrekking bestemmingsreserve ICT	Te bestemmen resultaat 2019	Voorstel vrijval bestemmingsreserve Personeel	Resultaatbestemming 2019 incl. vrijval bestemmingsreserve personeel
	C	D	E = A-B+C+D	F	G = E+F
€	3.963	€ 1.564	€ 2.757	€ 2.865	€ 5.621
€	8.230	€ 3.248	€ 5.520	€ 2.271	€ 7.792
€	3.173	€ 1.252	€ 2.310	€ -	€ 2.310
€	2.731	€ 1.078	€ 2.017	€ -	€ 2.017
€	7.647	€ 3.017	€ 4.701	€ -	€ 4.701
€	8.146	€ 3.214	€ 5.452	€ 5.630	€ 11.082
€	6.165	€ 2.432	€ 4.153	€ 4.398	€ 8.551
€	4.140	€ 1.634	€ 2.705	€ -	€ 2.705
€	3.667	€ 1.447	€ 2.408	€ 2.550	€ 4.958
€	22.537	€ 8.893	€ 13.485	€ -	€ 13.485
€	8.532	€ 3.367	€ 6.087	€ -	€ 6.087
€	15.203	€ 5.999	€ 9.154	€ -	€ 9.154
€	11.435	€ 4.512	€ 6.952	€ -	€ 6.952
€	8.603	€ 3.394	€ 6.217	€ -	€ 6.217
€	6.243	€ 2.463	€ 4.214	€ -	€ 4.214
€	33.453	€ 13.200	€ 19.426	€ -	€ 19.426
€	5.801	€ 2.289	€ 3.603	€ 3.390	€ 6.992
€	3.737	€ 1.474	€ 2.733	€ -	€ 2.733
€	8.494	€ 3.352	€ 6.085	€ -	€ 6.085
€	4.420	€ 1.744	€ 3.166	€ -	€ 3.166
€	14.203	€ 5.604	€ 10.106	€ -	€ 10.106
€	2.587	€ 1.021	€ 1.804	€ -	€ 1.804
€	27.619	€ 10.898	€ 18.517	€ 16.495	€ 35.012
€	5.177	€ 2.043	€ 3.737	€ 4.470	€ 8.207
€	2.904	€ 1.146	€ 2.004	€ 1.705	€ 3.709
€	4.674	€ 1.844	€ 2.943	€ 2.936	€ 5.879
€	27.115	€ 10.699	€ 19.553	€ -	€ 19.553
€	7.881	€ 3.110	€ 5.645	€ -	€ 5.645
€	2.580	€ 1.018	€ 1.689	€ -	€ 1.689
€	10.515	€ 4.149	€ 7.850	€ -	€ 7.850
€	281.574	€ 111.104	€ 186.990	€ 46.711	€ 233.701

## UITSPLITSING VERVOERSRESULTAAT

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2019	Begroting 2019-1 Bijdrage gemeenten	Afrekening vervoer per kwartaal 2019 Bijdrage gemeenten	Totaal betaalde bijdrage gemeenten	Kosten vervoer 2019	Saldo vervoersresultaat 2019
Beek	€ 174.551	€ 187.621	€ 5.705-	€ 193.327	€ 194.028	€ 701-
Beekdaelen	€ 399.907	€ 494.827	€ 35.935	€ 458.892	€ 460.554	€ 1.661-
Beesel	€ 120.259	€ 141.437	€ 9.684	€ 131.753	€ 132.211	€ 458-
Bergen	€ 77.797	€ 105.347	€ 6.089	€ 99.259	€ 99.624	€ 366-
Brunssum	€ 442.339	€ 545.848	€ 4.784-	€ 550.632	€ 552.603	€ 1.971-
Echt-Susteren	€ 361.595	€ 470.303	€ 19.241	€ 451.062	€ 452.718	€ 1.656-
Eijsden-Margraten	€ 223.049	€ 298.769	€ 40.229-	€ 338.999	€ 340.225	€ 1.226-
Gennep	€ 236.908	€ 272.231	€ 18.572	€ 253.659	€ 254.567	€ 908-
Gulpen-Wittem	€ 154.388	€ 220.144	€ 3.884-	€ 224.028	€ 224.820	€ 792-
Heerlen	€ 1.290.946	€ 1.732.390	€ 59.259	€ 1.673.131	€ 1.679.312	€ 6.181-
Horst aan de Maas	€ 317.720	€ 413.884	€ 36.683	€ 377.201	€ 378.559	€ 1.358-
Kerkrade	€ 877.360	€ 1.137.047	€ 8.316	€ 1.128.731	€ 1.132.843	€ 4.113-
Landgraaf	€ 661.749	€ 816.120	€ 14.989-	€ 831.109	€ 834.136	€ 3.027-
Leudal	€ 311.376	€ 365.339	€ 17.279	€ 348.060	€ 349.350	€ 1.290-
Maasgouw	€ 293.660	€ 368.729	€ 31.652	€ 337.078	€ 338.311	€ 1.234-
Maastricht	€ 2.513.901	€ 3.082.724	€ 342.902	€ 2.739.822	€ 2.749.588	€ 9.766-
Meerssen	€ 333.101	€ 399.596	€ 7.909-	€ 407.505	€ 408.964	€ 1.459-
Nederweert	€ 113.535	€ 148.683	€ 7.760	€ 140.923	€ 141.451	€ 528-
Peel En Maas	€ 326.221	€ 412.594	€ 36.952	€ 375.642	€ 376.970	€ 1.328-
Roerdalen	€ 168.839	€ 203.367	€ 10.789	€ 192.578	€ 193.268	€ 691-
Roermond	€ 556.914	€ 695.968	€ 77.930	€ 618.038	€ 620.326	€ 2.288-
Simpelveld	€ 100.036	€ 118.871	€ 5.798-	€ 124.669	€ 125.122	€ 453-
Sittard-Geleen	€ 1.392.159	€ 1.591.910	€ 41.022	€ 1.550.888	€ 1.556.472	€ 5.583-
Stein	€ 171.920	€ 210.000	€ 10.107-	€ 220.107	€ 220.887	€ 780-
Vaals	€ 113.162	€ 154.159	€ 9.268	€ 144.891	€ 145.421	€ 530-
Valkenburg aan de Geul	€ 237.952	€ 310.929	€ 180	€ 310.749	€ 311.884	€ 1.136-
Venlo	€ 1.016.538	€ 1.192.854	€ 54.775	€ 1.138.078	€ 1.142.186	€ 4.108-
Venray	€ 284.058	€ 367.434	€ 29.205	€ 338.229	€ 339.462	€ 1.233-
Voerendaal	€ 137.944	€ 148.015	€ 5.311-	€ 153.326	€ 153.888	€ 563-
Weert	€ 320.596	€ 345.959	€ 15.337-	€ 361.296	€ 362.622	€ 1.326-
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 13.730.481</b>	<b>€ 16.953.099</b>	<b>€ 739.440</b>	<b>€ 16.213.659</b>	<b>€ 16.272.373</b>	<b>€ -58.714</b>

**UITSPLITSING KOSTEN REGIE EN PLANNING**

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2019	Begroting 2019-1 Bijdrage gemeenten	Kosten regie en planning 2019	Resultaat kosten regie en planning
Beek	€ 26.587	€ 27.669	€ 27.995	€ 325-
Beekdaelen	€ 57.155	€ 57.469	€ 58.145	€ 676-
Beesel	€ 22.586	€ 22.154	€ 22.415	€ 261-
Bergen	€ 17.700	€ 19.071	€ 19.295	€ 224-
Brunssum	€ 51.920	€ 53.395	€ 54.023	€ 628-
Echt-Susteren	€ 55.154	€ 56.880	€ 57.550	€ 669-
Eijsden-Margraten	€ 40.209	€ 43.046	€ 43.552	€ 506-
Gennep	€ 28.550	€ 28.909	€ 29.249	€ 340-
Gulpen-Wittem	€ 24.026	€ 25.606	€ 25.907	€ 301-
Heerlen	€ 147.285	€ 157.370	€ 159.221	€ 1.851-
Horst aan de Maas	€ 57.338	€ 59.576	€ 60.276	€ 701-
Kerkrade	€ 103.335	€ 106.156	€ 107.404	€ 1.249-
Landgraaf	€ 75.185	€ 79.848	€ 80.787	€ 939-
Leudal	€ 58.915	€ 60.069	€ 60.776	€ 707-
Maasgouw	€ 41.741	€ 43.593	€ 44.106	€ 513-
Maastricht	€ 223.366	€ 233.592	€ 236.340	€ 2.748-
Meerssen	€ 39.366	€ 40.506	€ 40.982	€ 476-
Nederweert	€ 25.232	€ 26.092	€ 26.399	€ 307-
Peel En Maas	€ 57.219	€ 59.313	€ 60.010	€ 698-
Roerdalen	€ 29.298	€ 30.864	€ 31.227	€ 363-
Roermond	€ 95.869	€ 99.172	€ 100.339	€ 1.167-
Simpelveld	€ 17.904	€ 18.062	€ 18.274	€ 212-
Sittard-Geleen	€ 191.585	€ 192.851	€ 195.120	€ 2.269-
Stein	€ 39.180	€ 36.149	€ 36.574	€ 425-
Vaals	€ 18.734	€ 20.276	€ 20.514	€ 239-
Valkenburg aan de Geul	€ 31.591	€ 32.640	€ 33.023	€ 384-
Venlo	€ 192.149	€ 189.333	€ 191.561	€ 2.227-
Venray	€ 53.160	€ 55.031	€ 55.678	€ 647-
Voerendaal	€ 17.348	€ 18.018	€ 18.230	€ 212-
Weert	€ 70.214	€ 73.423	€ 74.286	€ 864-
<b>TOTAAL</b>	€ 1.909.899	€ 1.966.132	€ 1.989.260	€ -23.128

**UITSPLITSING BEDRIJFSVOERINGSKOSTEN**

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2019	Begroting 2019-1 Bijdrage gemeenten	Bedrijfsvoeringskosten 2019	Resultaat bedrijfsvoeringskosten
		A	B	C=A-B
Beek	€ 47.072	€ 49.125	€ 50.868	€ -1.743
Beekdaelen	€ 101.192	€ 102.033	€ 105.653	€ -3.620
Beesel	€ 39.988	€ 39.333	€ 40.729	€ -1.395
Bergen	€ 31.338	€ 33.859	€ 35.061	€ -1.201
Brunssum	€ 91.924	€ 94.800	€ 98.163	€ -3.363
Echt-Susteren	€ 97.650	€ 100.988	€ 104.571	€ -3.583
Eijsden-Margraten	€ 71.189	€ 76.425	€ 79.136	€ -2.711
Gennep	€ 50.548	€ 51.326	€ 53.147	€ -1.821
Gulpen-Wittem	€ 42.537	€ 45.462	€ 47.075	€ -1.613
Heerlen	€ 260.767	€ 279.401	€ 289.314	€ -9.913
Horst aan de Maas	€ 101.516	€ 105.773	€ 109.525	€ -3.753
Kerkrade	€ 182.953	€ 188.473	€ 195.159	€ -6.687
Landgraaf	€ 133.114	€ 141.766	€ 146.795	€ -5.030
Leudal	€ 104.308	€ 106.650	€ 110.433	€ -3.784
Maasgouw	€ 73.902	€ 77.397	€ 80.143	€ -2.746
Maastricht	€ 395.467	€ 414.729	€ 429.442	€ -14.714
Meerssen	€ 69.697	€ 71.916	€ 74.467	€ -2.551
Nederweert	€ 44.674	€ 46.325	€ 47.968	€ -1.644
Peel En Maas	€ 101.306	€ 105.306	€ 109.042	€ -3.736
Roerdalen	€ 51.872	€ 54.798	€ 56.742	€ -1.944
Roermond	€ 169.735	€ 176.074	€ 182.321	€ -6.247
Simpelveld	€ 31.698	€ 32.068	€ 33.206	€ -1.138
Sittard-Geleen	€ 339.199	€ 342.395	€ 354.543	€ -12.148
Stein	€ 69.368	€ 64.180	€ 66.457	€ -2.277
Vaals	€ 33.169	€ 35.998	€ 37.276	€ -1.277
Valkenburg aan de Geul	€ 55.932	€ 57.949	€ 60.005	€ -2.056
Venlo	€ 340.198	€ 336.150	€ 348.076	€ -11.926
Venray	€ 94.120	€ 97.704	€ 101.171	€ -3.466
Voerendaal	€ 30.714	€ 31.989	€ 33.124	€ -1.135
Weert	€ 124.313	€ 130.358	€ 134.983	€ -4.625
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 3.381.462</b>	<b>€ 3.490.749</b>	<b>€ 3.614.594</b>	<b>€ -123.845</b>

**IV3 METHODIEK UITSPLITSING IN DIRECTE (VERVOER) KOSTEN EN INDIRECTE (OVERHEAD) KOSTEN**

Gemeente	Verdeelsleutel	Programma Wmo-vervoer 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	Programma Wmo-vervoer overige kosten (Overhead, Onvoorzien Treasury)	Totaal 2019
		A	B	C=A+B
Beek	1,41%	€ 237.871	€ 35.019	€ 272.891
Beekdaelen	2,92%	€ 551.617	€ 72.735	€ 624.352
Beesel	1,13%	€ 167.315	€ 28.039	€ 195.354
Bergen	0,97%	€ 129.844	€ 24.137	€ 153.981
Brunssum	2,72%	€ 637.211	€ 67.579	€ 704.789
Echt-Susteren	2,89%	€ 542.849	€ 71.990	€ 614.839
Eijsden-Margraten	2,19%	€ 408.433	€ 54.480	€ 462.913
Genneep	1,47%	€ 300.375	€ 36.588	€ 336.963
Gulpen-Wittem	1,30%	€ 265.394	€ 32.408	€ 297.802
Heerlen	8,00%	€ 1.928.673	€ 199.173	€ 2.127.847
Horst aan de Maas	3,03%	€ 472.960	€ 75.401	€ 548.361
Kerkrade	5,40%	€ 1.301.052	€ 134.354	€ 1.435.407
Landgraaf	4,06%	€ 960.659	€ 101.059	€ 1.061.718
Leudal	3,06%	€ 444.533	€ 76.026	€ 520.559
Maasgouw	2,22%	€ 407.387	€ 55.173	€ 462.560
Maastricht	11,88%	€ 3.119.727	€ 295.643	€ 3.415.370
Meerssen	2,06%	€ 473.148	€ 51.266	€ 524.413
Nederweert	1,33%	€ 182.795	€ 33.023	€ 215.818
Peel En Maas	3,02%	€ 470.954	€ 75.068	€ 546.022
Roerdalen	1,57%	€ 242.175	€ 39.063	€ 281.238
Roermond	5,04%	€ 777.470	€ 125.516	€ 902.986
Simpelveld	0,92%	€ 153.743	€ 22.860	€ 176.602
Sittard-Geleen	9,81%	€ 1.862.055	€ 244.079	€ 2.106.134
Stein	1,84%	€ 278.167	€ 45.751	€ 323.918
Vaals	1,03%	€ 177.549	€ 25.662	€ 203.211
Valkenburg aan de Geul	1,66%	€ 363.603	€ 41.310	€ 404.913
Venlo	9,63%	€ 1.442.196	€ 239.627	€ 1.681.823
Venray	2,80%	€ 426.662	€ 69.649	€ 496.311
Voerendaal	0,92%	€ 182.438	€ 22.804	€ 205.242
Weert	3,73%	€ 478.965	€ 92.927	€ 571.891
<b>TOTAAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 19.387.820</b>	<b>€ 2.488.408</b>	<b>€ 21.876.228</b>

## 16.2 BIJLAGE 2: GEREALISEERDE VERSUS GEBUDGETTEERDE ZONES

Gemeente	Vervoerzones BBV 2019-1					Vervoerszones Realisatie 2019		
	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer
Beek	48.481	2.116	417	11.019	663	49.695	2.024	896
Beekdaelen	127.490	3.663	252	29.489	1.863	118.871	2.579	1.090
Beesel	35.750	1.248	2.267	9.525	449	32.816	1.328	2.493
Bergen	27.538	9	156	3.896	408	26.054	72	102
Brunssum	138.863	7.963	2.516	34.173	2.044	140.785	4.411	2.901
Echt-Susteren	122.927	3.432	414	21.223	1.590	117.327	3.668	203
Eijsden-Margraten	76.610	2.962	1.200	24.816	822	87.370	1.655	1.861
Genneep	69.621	363	2.582	19.422	945	65.181	398	2.847
Gulpen-Wittem	56.397	2.682	195	19.432	585	56.825	3.067	428
Heerlen	452.118	4.955	4.239	65.084	5.868	436.406	4.019	3.942
Horst aan de Maas	106.588	3.125	2.343	24.549	908	97.094	2.203	2.539
Kerkrade	294.048	6.486	3.981	59.247	3.633	292.881	6.400	3.490
Landgraaf	211.499	2.675	4.160	40.221	2.579	214.957	3.783	3.792
Leudal	95.748	245	504	16.330	760	91.368	287	546
Maasgouw	96.396	1.151	124	15.000	1.057	87.447	1.289	334
Maastricht	788.618	32.574	14.811	232.716	7.630	701.034	27.246	13.553
Meerssen	102.409	4.908	1.153	32.005	1.155	104.627	4.559	876
Nederweert	39.037	367	763	3.064	410	37.151	495	255
Peel En Maas	105.029	2.507	4.870	31.568	881	95.568	2.729	3.410
Roerdalen	52.582	852	753	10.683	689	49.714	502	1.488
Roermond	182.383	512	289	28.802	1.918	162.009	623	243
Simpelveld	30.931	538	171	4.297	502	31.768	779	654
Sittard-Geleen	404.894	33.646	5.860	107.665	5.858	397.219	25.847	6.197
Stein	54.219	1.925	57	16.335	572	56.053	1.754	274
Vaals	40.198	711	80	7.256	728	37.502	857	5
Valkenburg aan de Geul	80.411	3.455	707	17.831	1.085	80.595	2.647	156
Venlo	307.728	5.258	7.896	64.234	3.543	292.181	7.001	8.146
Venray	95.149	2.205	144	19.254	1.248	87.616	1.265	596
Voerendaal	38.842	69	807	5.362	262	39.637	221	1.004
Weert	90.434	451	390	15.316	960	93.771	944	651
<b>TOTAAL</b>	<b>4.372.939</b>	<b>133.053</b>	<b>64.101</b>	<b>989.814</b>	<b>51.615</b>	<b>4.181.522</b>	<b>114.652</b>	<b>64.972</b>

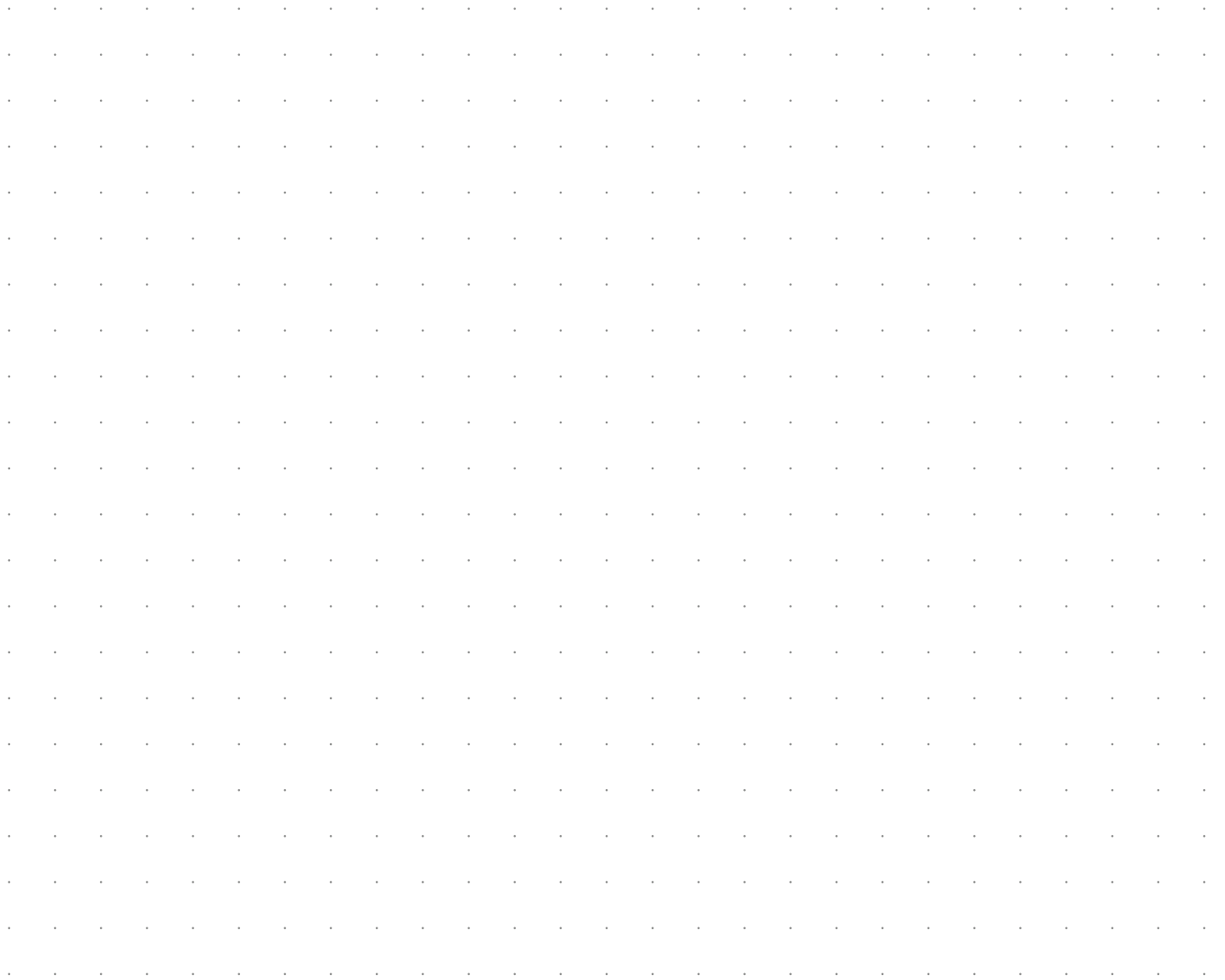


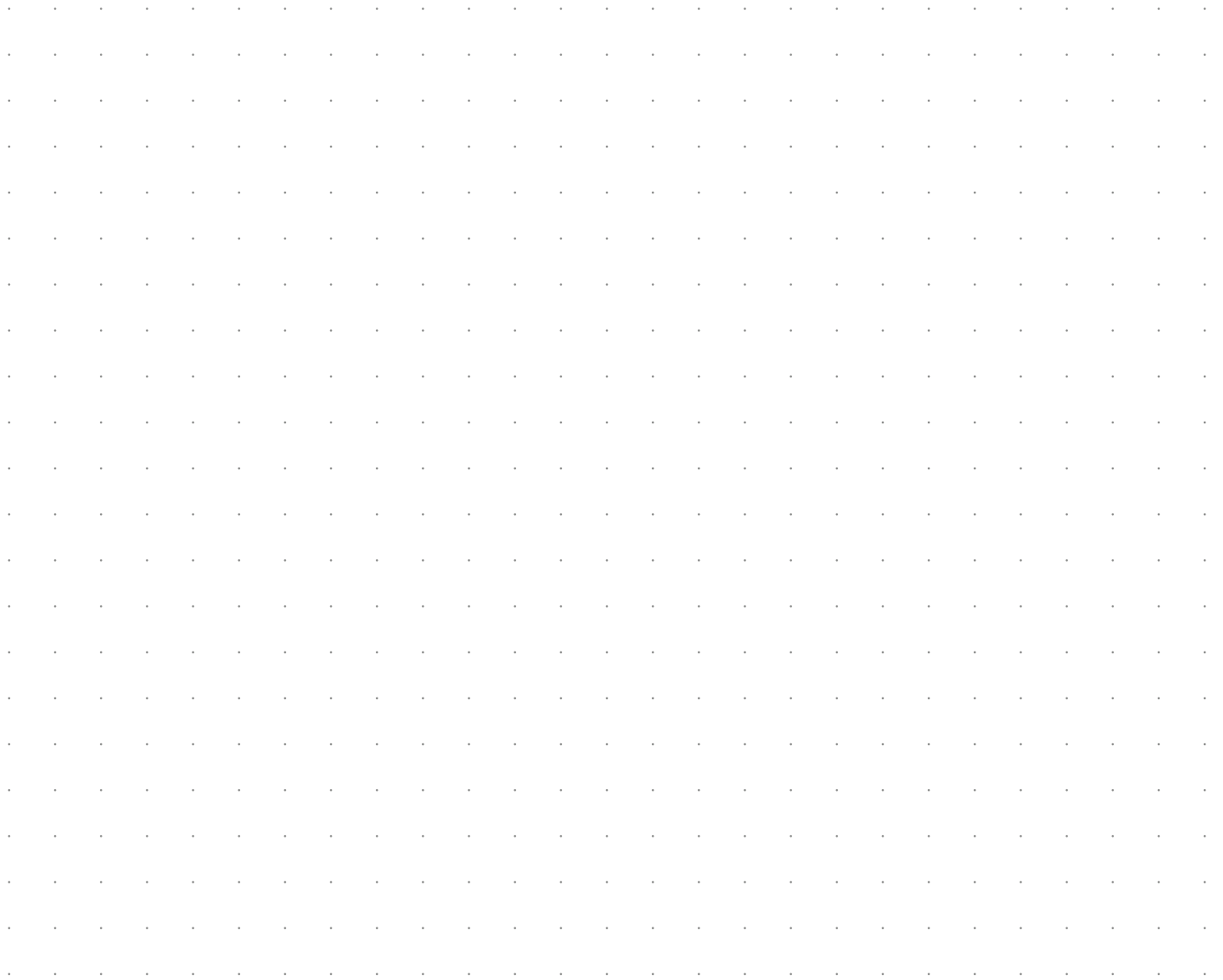
Afwijking Realisatie tov BBV 2019-1								
Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Totaal	
11.447	663	1.214	-92	479	428	-	2.029	
28.534	837	-8.619	-1.084	838	-955	-1.026	-10.846	
11.893	442	-2.934	80	226	2.368	-7	-267	
5.071	226	-1.484	63	-54	1.175	-182	-482	
38.046	1.503	1.922	-3.552	385	3.873	-541	2.087	
23.458	1.449	-5.600	236	-211	2.235	-141	-3.481	
22.886	1.121	10.760	-1.307	661	-1.930	299	8.483	
19.228	549	-4.440	35	265	-194	-396	-4.730	
20.299	844	428	385	233	867	259	2.172	
71.994	5.573	-15.712	-936	-297	6.910	-295	-10.330	
25.180	841	-9.494	-922	196	631	-67	-9.656	
61.489	2.357	-1.167	-86	-491	2.242	-1.276	-778	
46.231	2.435	3.458	1.108	-368	6.010	-144	10.064	
14.751	910	-4.380	42	42	-1.579	150	-5.725	
17.626	1.132	-8.949	138	210	2.626	75	-5.900	
221.336	7.113	-87.584	-5.328	-1.258	-11.380	-517	-106.067	
30.870	1.003	2.218	-349	-277	-1.135	-152	305	
3.416	297	-1.886	128	-508	352	-113	-2.027	
31.880	861	-9.461	222	-1.460	312	-20	-10.407	
14.214	285	-2.868	-350	735	3.531	-404	644	
28.157	1.907	-20.374	111	-46	-645	-11	-20.965	
6.679	751	837	241	483	2.382	249	4.192	
103.940	4.506	-7.675	-7.799	337	-3.725	-1.352	-20.214	
19.195	781	1.834	-171	217	2.860	209	4.949	
8.708	668	-2.696	146	-75	1.452	-60	-1.233	
18.360	1.074	184	-808	-551	529	-11	-657	
71.636	3.460	-15.547	1.743	250	7.402	-83	-6.235	
20.077	1.134	-7.533	-940	452	823	-114	-7.312	
6.521	549	795	152	197	1.159	287	2.590	
18.271	1.360	3.337	493	261	2.955	400	7.446	
1.021.393	46.631	-191.417	-18.401	871	31.579	-4.984	-182.352	

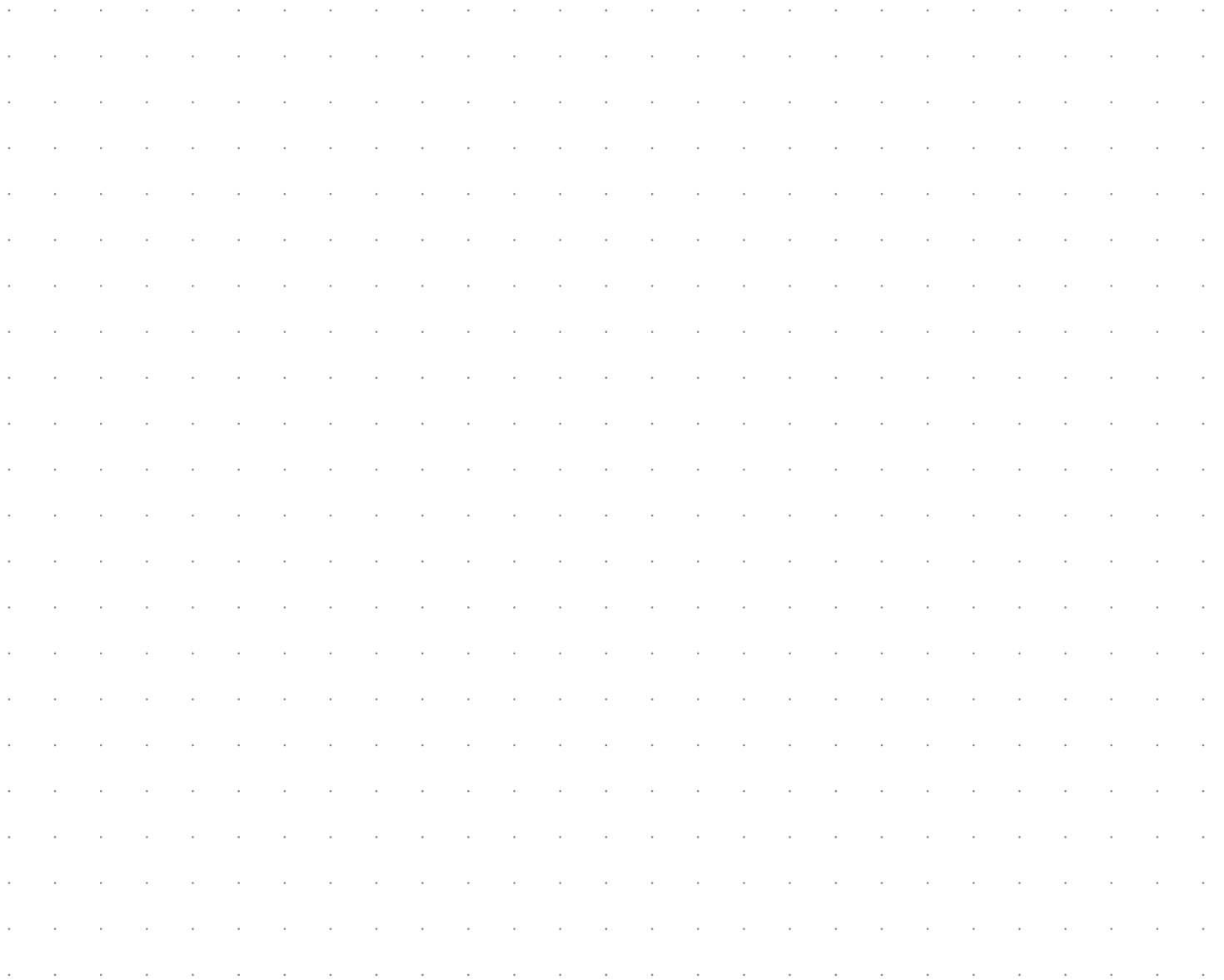
	Vervoerzones BBV 2019-1 in €					Vervoerzones Realisatie 2019 in €			
Gemeente	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	
Beek	€ 178.652	€ 2.053	€ 404	€ 4.297	€ 2.214	€ 185.576	€ 1.965	€ 870	
Beekdaelen	€ 473.306	€ 3.553	€ 244	€ 11.501	€ 6.222	€ 444.431	€ 2.504	€ 1.058	
Beesel	€ 132.813	€ 1.211	€ 2.199	€ 3.715	€ 1.500	€ 123.101	€ 1.290	€ 2.421	
Bergen	€ 102.305	€ 9	€ 151	€ 1.519	€ 1.363	€ 97.087	€ 70	€ 99	
Brunssum	€ 515.529	€ 7.724	€ 2.441	€ 13.327	€ 6.827	€ 528.073	€ 4.283	€ 2.817	
Echt-Susteren	€ 452.985	€ 3.329	€ 402	€ 8.277	€ 5.311	€ 437.292	€ 3.562	€ 197	
Eijsden-Margraten	€ 282.308	€ 2.873	€ 1.164	€ 9.678	€ 2.745	€ 325.943	€ 1.607	€ 1.807	
Genneep	€ 258.643	€ 352	€ 2.505	€ 7.575	€ 3.156	€ 242.979	€ 386	€ 2.765	
Gulpen-Wittem	€ 207.821	€ 2.602	€ 189	€ 7.578	€ 1.954	€ 212.052	€ 2.978	€ 416	
Heerlen	€ 1.678.490	€ 4.806	€ 4.112	€ 25.383	€ 19.599	€ 1.633.785	€ 3.903	€ 3.828	
Horst aan de Maas	€ 395.973	€ 3.031	€ 2.273	€ 9.574	€ 3.033	€ 362.690	€ 2.139	€ 2.466	
Kerkrade	€ 1.091.653	€ 6.291	€ 3.862	€ 23.106	€ 12.134	€ 1.095.197	€ 6.215	€ 3.389	
Landgraaf	€ 785.190	€ 2.595	€ 4.035	€ 15.686	€ 8.614	€ 804.527	€ 3.674	€ 3.682	
Leudal	€ 355.705	€ 238	€ 489	€ 6.369	€ 2.538	€ 341.206	€ 279	€ 530	
Maasgouw	€ 358.112	€ 1.116	€ 120	€ 5.850	€ 3.530	€ 327.892	€ 1.252	€ 324	
Maastricht	€ 2.920.517	€ 31.597	€ 14.367	€ 90.759	€ 25.484	€ 2.611.449	€ 26.457	€ 13.161	
Meerssen	€ 377.377	€ 4.761	€ 1.118	€ 12.482	€ 3.858	€ 389.926	€ 4.427	€ 851	
Nederweert	€ 145.022	€ 356	€ 740	€ 1.195	€ 1.369	€ 138.872	€ 481	€ 248	
Peel En Maas	€ 390.184	€ 2.432	€ 4.724	€ 12.312	€ 2.943	€ 357.107	€ 2.650	€ 3.311	
Roerdalen	€ 195.342	€ 826	€ 730	€ 4.166	€ 2.301	€ 185.312	€ 487	€ 1.445	
Roermond	€ 677.552	€ 497	€ 280	€ 11.233	€ 6.406	€ 605.184	€ 605	€ 236	
Simpelveld	€ 114.831	€ 522	€ 166	€ 1.676	€ 1.677	€ 119.812	€ 756	€ 635	
Sittard-Geleen	€ 1.492.034	€ 32.637	€ 5.684	€ 41.989	€ 19.566	€ 1.477.033	€ 25.099	€ 6.018	
Stein	€ 199.796	€ 1.867	€ 55	€ 6.371	€ 1.910	€ 210.084	€ 1.703	€ 266	
Vaals	€ 148.130	€ 690	€ 78	€ 2.830	€ 2.432	€ 140.023	€ 832	€ 5	
Valkenburg aan de Geul	€ 296.314	€ 3.351	€ 686	€ 6.954	€ 3.624	€ 300.136	€ 2.570	€ 151	
Venlo	€ 1.143.210	€ 5.100	€ 7.659	€ 25.051	€ 11.834	€ 1.093.548	€ 6.798	€ 7.910	
Venray	€ 353.478	€ 2.139	€ 140	€ 7.509	€ 4.168	€ 327.856	€ 1.228	€ 579	
Voerendaal	€ 144.199	€ 67	€ 783	€ 2.091	€ 875	€ 149.197	€ 215	€ 975	
Weert	€ 335.964	€ 437	€ 378	€ 5.973	€ 3.206	€ 351.577	€ 917	€ 632	
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 16.203.438</b>	<b>€ 129.061</b>	<b>€ 62.178</b>	<b>€ 386.027</b>	<b>€ 172.394</b>	<b>€ 15.618.949</b>	<b>€ 111.333</b>	<b>€ 63.091</b>	

		Afwijking Realisatie tov BBV 2019-1 in €													
Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Totaal								
€	4.446	€	1.170	€	6.924	€	87-	€	466	€	149	€	1.045-	€	6.406
€	11.083	€	1.477	€	28.875-	€	1.049-	€	814	€	417-	€	4.746-	€	34.273-
€	4.620	€	780	€	9.712-	€	79	€	222	€	905	€	720-	€	9.226-
€	1.970	€	399	€	5.218-	€	61	€	52-	€	450	€	964-	€	5.723-
€	14.778	€	2.652	€	12.544	€	3.441-	€	377	€	1.450	€	4.175-	€	6.755
€	9.112	€	2.556	€	15.693-	€	233	€	204-	€	835	€	2.754-	€	17.584-
€	8.889	€	1.978	€	43.635	€	1.266-	€	643	€	789-	€	768-	€	41.456
€	7.469	€	969	€	15.665-	€	34	€	260	€	106-	€	2.188-	€	17.664-
€	7.885	€	1.489	€	4.231	€	377	€	226	€	306	€	465-	€	4.676
€	27.964	€	9.832	€	44.705-	€	904-	€	284-	€	2.581	€	9.767-	€	53.078-
€	9.780	€	1.484	€	33.283-	€	892-	€	193	€	206	€	1.549-	€	35.325-
€	23.884	€	4.158	€	3.544	€	77-	€	473-	€	777	€	7.976-	€	4.204-
€	17.957	€	4.296	€	19.337	€	1.079	€	353-	€	2.271	€	4.318-	€	18.016
€	5.730	€	1.605	€	14.499-	€	41	€	41	€	639-	€	933-	€	15.989-
€	6.846	€	1.997	€	30.220-	€	135	€	204	€	996	€	1.533-	€	30.418-
€	85.972	€	12.549	€	309.068-	€	5.139-	€	1.206-	€	4.787-	€	12.935-	€	333.136-
€	11.991	€	1.770	€	12.549	€	334-	€	268-	€	491-	€	2.088-	€	9.368
€	1.327	€	524	€	6.150-	€	125	€	492-	€	132	€	845-	€	7.232-
€	12.383	€	1.519	€	33.077-	€	218	€	1.413-	€	71	€	1.424-	€	35.624-
€	5.521	€	503	€	10.030-	€	339-	€	715	€	1.355	€	1.798-	€	10.098-
€	10.937	€	3.364	€	72.368-	€	108	€	44-	€	296-	€	3.042-	€	75.642-
€	2.594	€	1.325	€	4.981	€	235	€	469	€	918	€	352-	€	6.251
€	40.373	€	7.950	€	15.001-	€	7.538-	€	333	€	1.617-	€	11.616-	€	35.439-
€	7.456	€	1.378	€	10.288	€	164-	€	211	€	1.085	€	533-	€	10.887
€	3.382	€	1.179	€	8.107-	€	143	€	73-	€	553	€	1.253-	€	8.738-
€	7.131	€	1.895	€	3.823	€	781-	€	534-	€	177	€	1.729-	€	956
€	27.825	€	6.104	€	49.661-	€	1.698	€	251	€	2.774	€	5.729-	€	50.668-
€	7.798	€	2.001	€	25.622-	€	910-	€	439	€	289	€	2.168-	€	27.972-
€	2.533	€	969	€	4.998	€	148	€	192	€	442	€	93	€	5.873
€	7.097	€	2.399	€	15.613	€	479	€	254	€	1.124	€	807-	€	16.663
	€ 396.732		€ 82.267		€ 584.489-		€ 17.728-		€ 913		€ 10.704		€ 90.127-		€ 680.726-

# NOTITIES











Niets uit deze uitgave mag worden vereenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Omnibuzz.