omnibuzz

MAATWERK IN VERVOER

# Jaarverslag

# 2023










# Inhoud


1. Voorwoord 3
2. Omnibuzz 6
3. Ontwikkelingen Omnibuzz in 2023 8
4. Het kantelen van vervoer en het gebruik van OV stimuleren 10
5. Efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer 14
6. Omnibuzz als slimme organisatie 18
7. Omnibuzz in cijfers 28
8. Overlegstructuren 36
9. Personeel 42
10. Communicatie 44
11. Programmaverantwoording 48
12. Balans 62
13. De programmarekening 76
14. Overige gegevens 84
15. Rechtmatigheidsverklaring 86
17. Bijlagen 94



Vormgeving: bartistiek Design
Foto's: De Fotovakvrouw

# 1. Voorwoord

Bijgevoegd treft u het jaarverslag 2023 aan met als onderdeel hiervan de jaarrekening 2023.

Geconstateerd kan worden dat het vervoer in 2023 nog steeds gevolgen ondervindt van COVID-19. Het volume van het vervoer is op totaalniveau nog niet op het niveau van de productiecijfers van 2019. Opmerkelijk is dat er een gestage, zij het voorzichtige, groei waarneembaar is waarbij een aantal gemeenten wel al de productiecijfers realiseren van 2019.

Veel aandacht is geschonken aan (de gevolgen van) het chauffeurstekort. Als organisatie heeft Omnibuzz hier relatief weinig last van; het zijn de taxibedrijven die in de uitvoering problemen hiervan ondervinden. Er moet veel moeite gedaan worden om voldoende personeel te vinden en te binden. Het succes hiervan is afhankelijk per bedrijf en regio. Alle bedrijven voldoen aan de gestelde voorwaarden en passen de cao juist toe. Het blijft echter lastig personeel te vinden in bepaalde regio's. De gevolgen van dit chauffeurstekort ervaren met name onze klanten. Bij te weinig chauffeurs is het een uitdaging alle ritten tijdig uit te voeren. Om de kwaliteit voor de klanten op een hoog peil te houden, is gewerkt aan het verder vormgeven van vraagspreiding. Wij hebben onze klanten bij het boeken van een rit gevraagd of ze, op zeer drukke tijden, 15 minuten vroeger/later willen reizen. Door het toepassen hiervan hebben de vervoerders veel lucht gekregen en zijn onze klanten op tijd gekomen. Niet alleen de klanten hebben hier voordeel van, ook de vervoerders hebben minder last van de malussen die worden opgelegd bij een foutieve rituitvoering. Daarnaast betekent het ook minder druk op het callcenter, aangezien minder klanten vragen waar hun taxi blijft. Deze inspanningen hebben ertoe geleid dat de klanten de dienstverlening waarderen met een 8,3 als rapportcijfer.

In 2023 is een belangrijke stap gezet in de realisatie van de door gemeenten vastgestelde visie. Zes gemeenten in Midden-Limburg hebben gevraagd of Omnibuzz het leerlingenvervoer vanaf augustus 2024 wil gaan organiseren. Gedurende 2023 is intensief gewerkt aan het uitwerken van dit verzoek en is de aanbesteding gestart. In 2022 hebben opdrachtgevers in het doelgroepenvervoer een nieuwe vereniging opgericht; de Vereniging voor Doelgroepenvervoer Nederland (VDVN). Ook Omnibuzz maakt hier deel van uit. In 2023 heeft de organisatie echt vorm gekregen en is sterk ingezet op onder andere kennisdeling over zero-emissie en de (on)mogelijkheden om dit doel te bereiken. Daarnaast fungeert de VDVN als gesprekspartner voor de ministeries en de brancheorganisaties. De gesprekken worden onder andere gevoerd op de gebieden van leerlingenvervoer en publieke mobiliteit.

De samenwerking met Arriva en de Provincie Limburg heeft in het afgelopen jaar geresulteerd in een gezamenlijk actieplan 'Iedereen mobiel'. Een van de onderwerpen in dit plan is de verdere promotie van de Voor Elkaar Pas. Momenteel loopt hierover een pilot die wij samen met Arriva uitvoeren.

Het doel van Omnibuzz is ervoor te zorgen dat inwoners zoveel mogelijk hun vervoerbehoefte op eigen kracht kunnen realiseren, waarbij het beheersbaar houden van de begrotingen van zowel de Provincie Limburg als de gemeenten voorop staat.

U gaat het jaarverslag 2023 lezen. Dit jaarverslag vindt u ook op www.omnibuzz.nl.

Wij nodigen u van harte uit een kijkje te nemen op onze website die sinds oktober 2021 voldoet aan de geldende landelijke toegankelijkheidseisen en voor iedereen toegankelijk is.

Met vriendelijke groeten,

Mr. G.M.F. Vreuls
Directeur Omnibuzz

V.G.J. Zwijnenberg
Voorzitter algemeen bestuur










# 2 Over Omnibuzz

# 2. Omnibuzz

Omnibuzz is een Gemeenschappelijke Regeling die verantwoordelijk is voor hoofdzakelijk de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) voor 30 Limburgse gemeenten. De bijna 39.500 klanten zijn inwoners die van hun gemeente een indicatie voor ons vervoer hebben gekregen. De dienstverlening is gericht op optimalisatie van het vervoer voor zowel de reizigers als de deelnemende gemeenten. Omnibuzz voert tevens in een aantal gemeenten ander kleinschalig vervoer uit in opdracht van die gemeente(n).

## 2.1 Kernwaarden

Omnibuzz heeft in haar bedrijfsplan een aantal kernwaarden geformuleerd:

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

## 2.2 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. Het doel van Omnibuzz is de beste service op het gebied van (aangepast) vervoer te bieden.

Omnibuzz zorgt dat klanten - vooral diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben - optimaal gebruik kunnen maken van het vervoer en daardoor kunnen blijven participeren.

Wij blijven voortdurend optimaliseren en ontwikkelen zodat het vervoer, ondanks groeiende uitdagingen, beheersbaar blijft voor de gemeenten.

Wij zetten daarvoor in op het efficiënt organiseren van vervoer en het activeren van de eigen kracht van onze klanten door het gebruik van andere vervoersoplossingen. Daarbij gaan wij uit van drie pijlers:

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

# 3 Ontwikkelingen Omnibuzz in 2023

# 3. Ontwikkelingen Omnibuzz in 2023

Ook in 2022 is de impact van COVID-19 op het vervoersvolume voelbaar geweest voor Omnibuzz. Er is zeker sprake van een toename, maar het vervoersvolume lag nog 31,9% lager in vergelijking met 2019 (gesteld als vergelijkingsjaar). In 2020 en 2021 was het vervoersvolume zo laag, dat er niet genoeg werk was voor alle chauffeurs. Daarna nam het vervoersvolume in 2022 toe, wat heeft geleid tot een chauffeurstekort bij de taxibedrijven.

In 2023 is het chauffeurstekort nog merkbaar. De problemen met het aantrekken en behouden van voldoende gekwalificeerde chauffeurs houden aan en kunnen nog serieuzere vormen aannemen als het vervoersvolume verder aantrekt. Een aantal gemeenten heeft dit al geconstateerd. Dit onderwerp heeft onze volledige aandacht en vraagt vanwege de omvang en impact ook aanpassingen aan de systeemkant. Om het vervoer zo optimaal mogelijk te laten verlopen, heeft Omnibuzz de piekspreiding ingevoerd. Deze piekspreiding voorkomt echte piekmomenten en zorgt voor een betere spreiding van het vervoer.

Begin 2023 heeft het bestuur ingestemd met twee belangrijke thema's in de contractafspraken met de vervoerders, namelijk:

- Bonus malus
  - Het voorstel om het vergoedingspercentage in de tabel van de bonus-malus regeling tijdelijk en met terugwerkende kracht te wijzigen, over de periode mei 2022 tot en met september 2022.
  - Het voorstel om de bonus of malus vanaf 1 oktober 2022 per kwartaal te berekenen en/of op te leggen/uit te keren in plaats van maandelijks.
- Duurzaamheidsscore: Het voorstel om het duurzaamheidspercentage van minimaal 35% te vervangen door nieuwe percentages per perceel.

Als gevolg hiervan is ervoor gekozen om de looptijd van de raamovereenkomsten met vervoerders met drie jaar te verlengen, zodat de maximale looptijd van acht jaar (1 januari 2020 tot en met 31 december 2027) benut wordt en de kwaliteit van het vervoer gewaarborgd is.

Omnibuzz heeft als tweede pijler 'Het efficiënt organiseren van doelgroepenvervoer'. Hier valt ook de instroom van ander doelgroepenvervoer onder. In het afgelopen jaar heeft Omnibuzz intensieve gesprekken gevoerd met zeven Midden-Limburgse gemeenten over eventueel instroom van leerlingenvervoer en het gym-zwemvervoer van één gemeente. Er is met deze gemeenten een businesscase opgesteld, die is voorgelegd aan alle Midden-Limburgse colleges. Dit heeft ertoe geleid dat wij van zes Midden-Limburgse gemeenten de opdracht hebben gekregen dit vervoer te gaan uitvoeren per 1 augustus 2024. Omdat het vervoer erg omvangrijk is, is gekozen voor een Europese aanbesteding. Het aanbestedingstraject loopt en het vervoer start per 1 augustus 2024, met een looptijd van vier jaar en eventueel twee verlengingsjaren.

Omnibuzz heeft als doelstelling dat iedereen mobiel is, waarbij de burger zo lang mogelijk zelfstandig kan deelnemen aan de maatschappij. Hiervoor is niet alleen een goed georganiseerd doelgroepenvervoer nodig. Ook het aanbod van openbaar vervoer (OV) moet optimaal te zijn. In 2023 heeft Omnibuzz veel gesprekken gevoerd over de ontwikkelingen in het OV, kansen die er liggen voor eventuele integratie met het doelgroepenvervoer. In dit kader is gesproken over publieke mobiliteit in Limburg.

Binnen onze doelgroep is een groeiende zorgbehoefte merkbaar door een toename van dementie en verward gedrag. Dit heeft gevolgen voor de uitvoering van het vervoer en het verwerken van rit- en informatieaanvragen. Omnibuzz zet enerzijds in op maatwerk door indicaties gericht op beperkte zelfregie aan te bieden. Daarnaast bieden wij de klant ondersteuning bij het boeken van ritten door naasten toegang te geven tot ons online klantportaal MijnOmnibuzz.

Meer uitleg over bovengenoemde ontwikkelingen en de daarbij behorende dilemma's van afgelopen jaar, leest u elders in dit jaarverslag.

Pijler I

# 4

# Het kantelen van vervoer en het gebruik van OV stimuleren

# 4. Het kantelen van vervoer en het gebruik van OV stimuleren

Omnibuzz overlegt intensief met de Provincie Limburg en andere betrokken partijen en heeft daarnaast een aantal concrete instrumenten ter beschikking om deze ambities te realiseren.

## 4.1 Samenwerking met de Provincie Limburg

Een goed dekkend OV-netwerk is een belangrijke voorwaarde om te komen tot realisatie van deze ambitie. De gemiddelde afstand tot de dichtstbijzijnde OV-halte in de huidige OV-concessie is echter groter dan voorheen. Deze ontwikkeling heeft geleid tot een toename van ons vervoer in vooral het landelijk gebied. In opdracht van het algemeen bestuur overlegt Omnibuzz met de Provincie Limburg en Arriva. Samen werken wij toe naar integrale mobiliteit. Hiervoor is een onderzoek uitgevoerd door Forseti gericht op het reisgedrag, de mobiliteitsbehoeften van 55-plussers in Limburg, en wat sturingsmogelijkheden kunnen zijn voor deze doelgroep om zo lang mogelijk zelfstandig het OV te kunnen gebruiken.

Het onderzoeksrapport 'Iedereen mobiel' is de basis geweest voor intensief overleg tussen de Provincie Limburg, Arriva en Omnibuzz. De aanbevelingen in dit rapport hebben geleid tot een gezamenlijk actieplan. Alle geprioriteerde aanbevelingen uit dit actieplan zijn vertaald in daadwerkelijke acties en deelprojecten die de komende jaren gaan bijdragen aan een beter integraal mobiliteitsaanbod in Limburg. In 2023 zijn onderstaande acties opgepakt:

- Promotie van de Voor Elkaar Pas (VEP).
- Onderzoeken van mogelijke besparingen van medische ritten.
- Het opzetten van een pilot gericht op de voorkant van het Wmo-vervoer.

Omnibuzz is steeds meer betrokken bij de gehele vervoersketen, dus ook aan de voorkant van het Wmo-vervoer. Om onze visie en doelstelling scherp te houden, waarom wij aan de voorkant willen bewegen, is een visiedocument opgesteld. Het bestuur van Omnibuzz committeert zich aan het visiedocument met de volgende doelstelling: 'Omnibuzz heeft als doelstelling de burgers zo lang mogelijk zelfstandig te laten deelnemen in de samenleving, het verlagen van een drempel om andere vervoersvoorzieningen te gebruiken (waaronder het openbaar vervoer en regionale vervoersinitiatieven) en dat de burger leert welke alternatieve vervoersmogelijkheden er voor iedereen beschikbaar zijn.'

## 4.2 Publieke mobiliteit

In 2023 is Omnibuzz via de Vereniging doelgroepenvervoer Nederland (VDVN) benaderd door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om in Limburg samen te werken aan mogelijkheden voor publieke mobiliteit. Het doel van deze samenwerking is mobiliteitsmogelijkheden en integratie op provinciaal niveau optimaliseren. Hierbij wordt gesproken over HUB's, een servicelijn, first-and-last mile en één vervoerskenmerk. De uitwerking hiervan dient nader onderzocht te worden met alle betrokken partijen. In 2024 zal dit meer vorm krijgen.

## 4.3 Ander (lokaal) vervoer

Mede door de terugtrekkende beweging van het OV groeit het aanbod in aanvullend (lokaal) vervoer. Via initiatieven als Trendsportal en www.ikwilvervoer.nl sturen wij actiever op het gebruik van alternatief vervoer in brede zin. Bij deze initiatieven betrekken wij de ontwikkelingen op het gebied van gezamenlijke 'multimodale' samenwerking in reisinformatie (MaaS).

Trendsportal is in 2022 gestart met de pilot 'Kommee'. Aan deze pilot neemt Omnibuzz ook deel. Kommee is een initiatief dat alle vervoersvormen onder de aandacht brengt van inwoners van een gemeente door informatiebijeenkomsten en praktijkdagen te organiseren. In 2023 is onderzoek uitgevoerd naar het voortzetten van de pilot in

andere gemeenten, wat nog geen vervolg heeft gekregen. Halverwege 2023 heeft er een themasessie plaatsgevonden in opdracht van Trendsportal, waaraan de Provincie Limburg, Arriva en Omnibuzz hun bijdrage hebben geleverd. Naast de betrokken partijen waren diverse ambtenaren uit het beleidsveld sociaal domein en mobiliteit aanwezig. Deze themasessie stond in het teken van kennisdeling over doelgroepenvervoer, OV en andere vervoersvormen. Daarnaast was er aandacht voor het thema vervoersgelijkheid en de leefbaarheid/bereikbaarheid in het landelijk gebied. In 2024 komt er een vervolgsessie.

Via www.ikwilvervoer.nl bieden wij gebruikers van de website en klanten van Omnibuzz een overzicht van algemene reisinformatie en welke vervoersvormen er aangeboden worden in hun gemeente. Denk hierbij aan doelgroepenvervoer, (lokaal) alternatief vervoer en maatwerkvarianten. In 2023 heeft Omnibuzz bij diverse trajecten de website aanbevolen, waaronder bij de pilot 'Kommee' als informatievoorziening. Aangezien deze website aansluit op aanbevelingen uit het eindrapport van Forseti, zijn deze aanbevelingen meegenomen in het eerdergenoemde opgestelde actieplan.

## 4.4 De Voor Elkaar Pas

Omnibuzz biedt in samenwerking met Arriva de Voor Elkaar Pas (VEP) aan. Deze pas combineert twee vervoersvormen, OV en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Dit product is afgestemd op de doelgroep en verlaagt de drempel om gebruik te maken van het OV. Een begeleider kan gratis met de VEP-klant meereizen in het OV van Arriva in Limburg. Eind 2023 heeft 23,6% van onze klanten een VEP, 85,5% daarvan heeft ook een begeleiderspas.

In 2023 zijn mogelijkheden onderzocht hoe de Voor Elkaar Pas gepromoot kan worden onder nieuwe klanten en huidige Wmo-klanten. Denk hierbij ook aan het promoten van de Voor Elkaar Pas bij huidige klanten, die de pas wel hebben, maar niet gebruiken. Dit heeft geleid tot het initiatief om in 2024 twee gratis dagkaarten van Arriva te verstrekken aan huidige pashouders zodat zij kunnen ervaren hoe het is om met het OV te reizen.

Daarnaast is in 2023 de basis gelegd voor de pilot 'Gratis Arriva-OV aanbieden als voorloper op Wmo-vervoer'. Deze pilot is niet specifiek gericht op onze klanten. Door het gebruik van OV bij de burgers te stimuleren, verwachten wij dat zij langer zelfstandig kunnen blijven reizen en dus Omnibuzz minder snel nodig te hebben. Daarnaast heeft deze pilot ook als doel een vangnet te creëren voor burgers die niet in aanmerking komen voor het Wmo-vervoer. Deze pilot geeft ons inzicht in de reisbehoefte van de burger en wat de stimulans is om gebruik te maken van het OV. Gedurende 2024 start de pilot en zullen de eerste resultaten en data geanalyseerd worden.




163
omnibuzz
7 Waubach

Pijler II

# 5

# Efficiënter organiseren van doelgroepen-vervoer

# 5. Efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer

Omnibuzz verzorgt het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) zo goed en efficiënt mogelijk. Omdat Omnibuzz is ingericht als mobiliteitscentrale behoren combinaties met ander vervoer tot de mogelijkheid.

## 5.1 Efficiënt CVV

Het dagelijks bestuur heeft de huidige vervoerscontracten in 2023 verlengd met 3 jaar (1 januari 2020 tot en met 31 december 2027). Met de verlenging van de vervoerscontracten, willen wij bevorderen dat door de opdrachtnemer duurzame arbeidsrelaties worden aangegaan en dat er wordt geïnvesteerd in duurzame voertuigen. Vervoerders zelf zagen ook liever een verlenging van de huidige overeenkomst dan een nieuwe aanbesteding in deze lastige tijd. Bovendien geeft dit meer ruimte om te onderzoeken hoe bij de nieuwe aanbesteding (start 1 januari 2028) Zero Emissie Doelgroepenvervoer gerealiseerd kan worden. Verder is de verwachting dat opnieuw aanbesteden leidt een kostenstijging omdat nieuwe prijsafspraken met vervoerders gemaakt moeten worden. De bedrijven die het Omnibuzzvervoer momenteel 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.

Efficiënt vervoer is een belangrijk instrument om de kosten van vervoer beheersbaar te houden. Binnen de lopende contracten is Omnibuzz volop bezig met het efficiënter maken van het vervoer. Belangrijke instrumenten voor efficient vervoer zijn piekspreiding, actief sturen op groepsritten en vast werk.

Bij uitzondering wordt bij het bereiken van de maximale capaciteit gebruikgemaakt van een tijdelijke en lokale aannamestop. In 2022 is dit een aantal keer gebeurd. Omdat Omnibuzz een aannamestop wil voorkomen, is in 2023 de piekspreidingsmodule ontwikkeld voor de ritreserveringssoftware. Met deze module wordt sturing gegeven aan het gewenste vertrek- en ophaalmoment. Dit levert een efficientere planning en inzet van vervoer op en borgt tevens de kwaliteit van de uitvoering. Ritten worden tijdens de reservering verschoven van tijdstippen waar het knelt naar andere rustigere momenten. In november 2023 is deze module ingezet bij 1 vervoerder. In 2024 zullen wij dit goed evalueren. De verwachting is dat de piekspreidingsmodule voor alle vervoerders ingezet zal worden.

In de advisering aan gemeenten blijven wij inzetten op bewustwording en signalering. Het is complex om een goede balans te vinden tussen maatwerk, zorgen dat vervoerspecificaties voor klanten passend zijn en het beheersbaar houden van het vervoer. In de advisering is aandacht voor het meldpunt verward gedrag (dementie), de reisbudgetten en de kosten van maatwerk en aanvullende reisspecificaties met als doel het vervoer beheersbaar te houden.

## 5.2 Online ritten reserveren

Wij maken de mogelijkheden voor het reserveren van ritten zo klantvriendelijk en efficiënt mogelijk via moderne taxipoints in ziekenhuizen, online reserveringen via onze website en de ontwikkeling van MijnOmnibuzz. In 2023 is MijnOmnibuzz gelanceerd. MijnOmnibuzz is de opvolger van ons online klantportaal. Klanten kunnen met MijnOmnibuzz:

- Ritten boeken, wijzigen en inzien.
- Klantgegevens inzien en wijzigen.
- Facturen inzien en downloaden.
- Gemakkelijk contact zoeken met onze klantenservice (contactformulier).

In 2024 wordt MijnOmnibuzz onder andere uitgebreid met:

- Een integraal reisadvies.
- Een klantvriendelijkere manier om adressen te zoeken.
- De mogelijkheid om de klant te informeren over het verloop van zijn reservering.

Daarnaast zal de piekspreidingsmodule, als de evaluatie leidt tot goede resultaten, geïmplementeerd worden in MijnOmnibuzz. Het online portaal voldoet aan alle wettelijke eisen, zoals digitoegankelijkheid. Deze digitalisering leidt tot efficiëntie bij ritreservering omdat het telefonisch contact met de klant afneemt.

In 2023 zagen wij een toename van ruim 30% in het aantal gebruikers van MijnOmnibuzz. De meeste aanmeldingen waren na de lancering. Eind 2023 hebben ruim 4.000 klanten een eigen of een gemachtigd account voor MijnOmnibuzz. Het aantal ritten dat geboekt wordt via MijnOmnibuzz ten opzichte van het totaal aantal ritten is in 2023 ook gestegen van bijna 4% naar een dikke 5% in december. Bij de gereden ritten zien wij een stijging van 3.000 naar bijna 4.500 ritten per maand. In 2023 heeft MijnOmnibuzz ruim 33.000 bezoekers gehad. Deze bezoekers bleven gemiddeld 2 minuten en 47 seconden ingelogd. Ruim 23.500 bezoekers hebben MijnOmnibuzz meerdere keren bezocht.

Ter beveiliging van de klantgegevens in MijnOmnibuzz logt de klant met een tweefactor-authenticatie in. Na het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord, ontvangt de klant een verificatiecode. Deze code wordt in eerste instantie verstuurd per mail, maar de klant kan de ontvangst zelf omzetten naar een sms-code. In 2023 zijn, inclusief de testfase, bijna 7.500 sms-berichten gestuurd.

Daarnaast heeft Omnibuzz in 2022 en deels in 2023 de taxipoints vervangen. De nieuwe taxipoints beschikken over een meer technisch toegankelijk systeem. In 2024 zullen wij het nieuwe systeem evalueren en mogelijk doorontwikkelen.

## 5.3 Meldpunt beperkte zelfregie

Naar aanleiding van de nieuwe indicaties ten aanzien van beperkte zelfregie, ingevoerd vanaf 1 januari 2019, heeft Omnibuzz een meldpunt beperkte zelfregie ingericht. Om erop toe te zien dat huidige klanten de juiste begeleiding krijgen en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen deelnemen in het Omnibuzz-vervoer, kunnen chauffeurs of callcentermedewerkers melding maken bij Omnibuzz bij (vroegtijdige) signalen van beperkte zelfregie. Hiervoor worden zowel de chauffeurs als callcentermedewerkers op getraind via het TX-keurmerk of Samen Dementievriendelijk. Wij sturen de melding, al dan niet voorzien van een advies, aan de gemeenten. Zij kunnen dan de huidige indicatie van desbetreffende klant heroverwegen dan wel veranderen. In 2023 heeft Omnibuzz geïnvesteerd in het efficiënter bijhouden van meldingen en de eventuele opvolging hiervan.

Omdat wij merken dat er een groeiende zorgbehoefte is bij onze klanten, is het van belang dat de meldingen juist beoordeeld worden en de adviezen richting gemeenten zorgvuldig worden behandeld. Daarom zullen wij in 2024 het meldpunt beperkte zelfregie gaan evalueren. Daarnaast willen wij gemeenten meer inzicht geven in alle meldingen gericht op beperkte zelfregie, die chauffeurs of callcentermedewerkers doorgeven aan Omnibuzz. Hiermee kunnen wij meldingen in combinatie met advisering richting de gemeenten zo goed mogelijk laten aansluiten bij de behoeften van klant en vervoerder.

## 5.4 Data-analyse

Omnibuzz maakt gebruik van vervoerdata als basis voor onze rapportage-instrumenten, contractbeheer en kostenbeheersing. Wij hechten waarde aan data-analyse, zodat de kwaliteit en de efficiëntie van het vervoer optimaal blijft, het vervoer beheersbaar en de adviesfunctie richting gemeenten optimaal ingevuld kan worden. Er is ingezet op proactieve analyse van beschikbare data omdat Omnibuzz in de toekomst wil doorgroeien naar een voorspellend vermogen.

In 2023 heeft Innervate in opdracht van Omnibuzz een datagedreven onderzoek uitgevoerd naar de ontwikkeling van het vervoer sinds de pandemie. Het doel van het onderzoek is meer inzicht krijgen in de samenstelling van de vervoersvraag en zo een betere inschatting kunnen maken van de toekomstige ontwikkeling van het vervoer. Met datzelfde doel heeft Moventem een klantonderzoek uitgevoerd, waarbij klanten ingedeeld zijn in groepen, zoals nieuwe klanten of klanten die aanmerkelijk minder zijn gaan reizen. Zo krijgen wij zicht op waarom nieuwe pashouders zijn gaan reizen met Omnibuzz en andere pashouders juist minder of helemaal niet meer reizen. De resultaten van beide onderzoeken verwerken wij in een analyse die wij in 2024 aan de gemeenten zullen presenteren.

### 5.5 Instroom doelgroepenvervoer en invulling andere vervoersbehoeften

De huidige contracten in het Omnibuzz-vervoer bieden mogelijkheden om ander vervoer uit te voeren, zonder dat altijd een aanbesteding nodig is. De invulling hiervan is flexibel en afhankelijk van de behoefte bij de desbetreffende gemeente. Samen met de desbetreffende gemeente bekijkt Omnibuzz of instroom mogelijk en wenselijk is en tegen welke voorwaarden dit kan gebeuren. Elke mobiliteitsbehoefte is bespreekbaar. Dat betekent flexibiliteit en maatwerk voor de deelnemende gemeenten. Pas nadat een gemeente een nieuwe taak concreet heeft opgedragen aan Omnibuzz, wordt deze als zodanig ingerekend in de begrotingen.

Als resultaat hiervan voert Omnibuzz sinds 2022 op geringe schaal een deel van het jeugdwet-vervoer uit voor de gemeente Roermond en vanaf 2023 ook voor de gemeente Nederweert. Momenteel lopen er nog gesprekken over nieuwe verzoeken van andere gemeenten.

In 2023 heeft een aantal gemeenten in Midden-Limburg Omnibuzz gevraagd het leerlingenvoer voor hen te regelen. De zes gemeenten zijn: Echt-Susteren, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert. Aangezien dit om een omvangrijke opdracht gaat, is hiervoor een aparte aanbesteding gedaan. De opdracht is verstrekt voor de uitvoering van het leerlingen- en (enkel voor gemeente Roermond) gym- en zwemvervoer per 1 augustus 2024. In 2023 is hiervoor een business case opgesteld, die de basis vormt voor de dienstverleningsovereenkomst die wij met deze gemeenten voor het leerlingenvervoer zullen afsluiten.

Naast instroom van doelgroepenvervoer spelen wij snel in op urgente, maatschappelijke behoeften aan vervoer. Dit is afgelopen jaren ingezet voor vervoer van en naar ‘besmette’ huisartsenpraktijken, COVID-19 hotels, vaccinatielocaties, vervoer van vluchtelingen en evacuaties gedurende de wateroverlast. Op deze wijze kan het beschikbare vervoersysteem worden ingezet ten behoeve van (urgente) maatschappelijke doelen. Dit vervoer wordt niet begroot.

Pijler III

# 6

# Omnibuzz als slimme organisatie

# 6. Omnibuzz als slimme organisatie

Omnibuzz is in de eerste plaats een uitvoeringsorganisatie met reguliere werkzaamheden als ritaanname, klantenadministratie, klachtafhandeling, facturering, klantcommunicatie etc. Om het totale vervoer beheersbaar te houden, is aanvullend beleid nodig. Om adequaat te kunnen reageren op de groeiende uitdagingen in het vervoer en de juiste (landelijke) randvoorwaarden voor een toekomstbestendig vervoerssysteem te creëren, is een sterke, innovatieve en flexibele organisatie nodig. Vanuit inhoudelijke kennis en ontwikkeling van nieuwe ideeën kan Omnibuzz gemeenten optimaal adviseren.

## 6.1 Ondersteuning pijlers

Het toewerken naar een meer integraal vervoerssysteem vraagt specialistische inhoudelijke kennis die Omnibuzz namens de gemeenten kan inbrengen in het overleg met de Provincie Limburg. Wij gebruiken kennis over gedragsverandering om zo gericht mogelijk te kunnen communiceren en adviseren.

De effecten van de overheidsmaatregelen en het voortdurend monitoren van de continuïteitafspraken vraagt veel van de vervoerders en van het contractbeheer door Omnibuzz. Wij passen de overeenkomsten met vervoerders zo nodig aan en borgen zo de continuïteit voor de lange termijn. Dit vraagt innovatief vermogen. Omnibuzz is hierdoor flexibeler en beter voorbereid op schommelingen in het vervoersvolume, afwijkende uitvoeringsregels/protocollen of nieuwe (acute) mobiliteitsbehoeften. Dit geldt voor de uitvoering van het vervoer, de contractuele inbedding en de afstemming met gemeenten. Deze flexibiliteit maakt de organisatie sterker en beter toekomstbestendig.

## 6.2 Andere dienstverlening en advisering gemeenten

De dienstverlening van Omnibuzz aan de deelnemende gemeenten is vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (DVO) en een uitgebreid productenboek als bijlage. Deze bijlage beschrijft gedetailleerd welke taken Omnibuzz voor de gemeenten uitvoert en de kwaliteitseisen die hiervoor gelden. Dit productenboek is in 2021 geactualiseerd. In 2024 zullen wij de DVO en het productenboek evalueren en waar nodig bijstellen.

### Informatie, communicatie en relatiebeheer

Omnibuzz streeft naar optimale transparantie en tracht het draagvlak voor belangrijke onderwerpen te vergroten. 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 per kwartaal via voortgangsrapportages. Hierin worden ook de kostenontwikkelingen op de overige posten ten opzichte van de begroting weergegeven. Zo zijn gemeenten gedurende het hele jaar in staat om bij te sturen.

Naast de verplichte jaarlijkse stukken zoals de jaarrekening, jaarverslag en begroting, stelt Omnibuzz ieder jaar een jaarplan op. Dit plan dient als kompas voor de interne bedrijfsvoering en geeft gemeenten een concreet beeld van alle onderwerpen waarmee Omnibuzz het komend jaar bezig is of geconfronteerd wordt. Aanvullend informeren wij bestuurders periodiek middels bestuursinformatiebrieven over actuele onderwerpen, op basis waarvan zij de gemeenteraad kunnen informeren. Als aanvulling hierop worden 2 à 3 keer per jaar ook raadsinformatiebijeenkomsten en themabijeenkomsten gehouden.

Onze relatiebeheerder heeft intensief contact met de gemeenten over diverse onderwerpen, zowel via mail als telefonisch. Om het contact te versterken, heeft Omnibuzz in 2022 en 2023 met alle deelnemende gemeenten een kennismakingsgesprek gevoerd. Hierin zijn actuele thema's, beleidsvraagstukken en overige vragen aan de orde gekomen. Daarnaast sluit Omnibuzz desgewenst aan bij de overleggen voor Wmo-consulenten die een specifieke vraag hebben over een bepaald thema. Denk hierbij aan bewustwording rondom

indicaties, beperkte zelfregie of mogelijkheden rondom instroom leerlingenvervoer.

### Wijziging Gemeenschappelijke Regeling in relatie tot aanpassing verdeelsystematiek

Op 14 december 2021 heeft de Eerste Kamer ingestemd met een wijziging van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr). Parallel hieraan heeft ons bestuur het verzoek ingediend de afrekensystematiek aan te passen (omzetting zones naar kilometers). Dit heeft geleid tot een aanpassing van de Gemeenschappelijke Regeling. Deze omzetting moet meer inzicht geven in de relatie tussen de kostenverdeling en het daadwerkelijk verbruik. De omzetting naar kilometers maakt bovendien een betere afstemming mogelijk met het klanttarief in het OV, iets dat in veel gemeenten als uitgangspunt geldt. De contractuele afstemming van deze omzetting heeft het afgelopen jaar de nodige deskundigheid en aandacht gevraagd omdat dit binnen lopende contracten dient te passen.

Wij hebben het dagelijks bestuur op 11 mei 2022 voorgesteld beide wijzigingen gelijktijdig door te voeren in de huidige Gemeenschappelijke Regeling. Gezien de complexiteit en de nieuwe termijnen voor het indienen van zienswijzen en besluitvorming, is besloten om alleen de afrekensystematiek in 2022 door te voeren onder begeleiding van PROOF Adviseurs en Boels Zanders Advocaten. Na akkoord van het algemeen bestuur op 21 december 2022 is Omnibuzz gestart met de implementatie van de afrekensystematiek in de diverse financiële rapportages.

Voor de wijziging van de GR Omnibuzz naar aanleiding van de wetswijziging is een apart gezamenlijk traject opgestart met alle gemeenschappelijke regelingen uit Limburg omdat deze wijziging alle regelingen raakt. Er is een concept wijzigingsvoorstel ter besluitvorming voorgelegd aan alle andere Gemeenschappelijke Regelingen in Limburg. Eind 2023 is de zienswijze procedure afgerond en in de eerste helft van 2024 zullen de deelnemende gemeenten naar verwachting allemaal de benodigde toestemmingsprocedure volgen, zodat de wijziging tijdig (dat wil zeggen uiterlijk 1 juli 2024) kan worden gepubliceerd.

### Omgaan met verward gedrag en dementie

Omnibuzz beschikt over het certificaat 'Samen dementievriendelijk' en werkt intern met een meldpunt voor vervoerders en medewerkers. Hierin bundelen wij de signalen en vertalen deze naar adviezen voor gemeenten. Dit zorgt voor passend vervoer voor deze kwetsbare en groeiende groep klanten. Het levert bovendien een bijdrage aan de verplichting van gemeenten in de (vroeg-)signalering van verward gedrag. Gemeenten kunnen deze signalen gebruiken voor het bieden van een passend zorgaanbod. De problematiek van beperkte zelfregie is ook merkbaar in de directe dienstverlening van Omnibuzz aan de klanten omdat (telefonische) contactmomenten meer tijd vragen. Daarom trainen wij ons personeel op dit aspect.

De nieuwe indicaties extra zorg, persoonlijke overdracht en verplichte begeleiding zien erop toe dat het vervoer voor klanten met (beginnende) dementie of andere vormen van beperkte zelfregie aansluit op de behoeften van de klant en van de vervoerder. In 2023 hebben 14 klanten de indicatie extra zorg, 31 klanten persoonlijke overdracht en 333 verplichte begeleiding gekregen. In totaal is dat in 2023 nog een heel klein aandeel van het totale aantal pashouders, namelijk 0,98%, hetgeen een lichte stijging is ten opzichte van 2022 (0,95%).

## 6.3 (Digitale) toegankelijkheid als nieuwe kerntaak

Van de taken die de gemeenten ons hebben opgedragen, is toegankelijkheid een belangrijke. Wij onderschrijven het belang van drempelvrije toegang tot onze informatie en beschouwen het digitaal toegankelijk maken en houden van onze communicatie als kerntaak in de dienstverlening van Omnibuzz.

Omnibuzz werkt continu aan digitalisering van ritreservering, communicatie, facturatie en betalingen. Dit is een verplichting van overheden en levert gunstige effecten voor kosten en duurzaamheid op. In 2022 is het toegankelijkheidsbeleid vastgesteld, waarin de implementatie van de digitalisering en openbaarheid stapsgewijs is uitgewerkt.

In 2023 heeft de inspectie van de digitoegankelijkheid van MijnOmnibuzz plaatsgevonden. De verbeterpunten worden opgepakt en dit zal in 2024 opnieuw worden gecontroleerd, met als doel om het keurmerk Drempelvrij te krijgen. Onze website beschikt al over dit keurmerk. Vanwege de geldigheid van 3 jaar, zal in 2024 een nieuwe inspectie van de website plaatsvinden.

## 6.4 Bedrijfsvoering

### Hybride werken

Als gevolg van COVID-19 was Omnibuzz genoodzaakt om hybride werken te kunnen aanbieden aan alle medewerkers. Medio 2021 heeft Omnibuzz de huisvesting ingericht met flexwerkplekken. Er is gestart met een pilot om de haalbaarheid en eventuele besmettingsgraad te kunnen monitoren. Begin 2022 is de pilot afgerond en is de mogelijkheid tot hybride werken voor alle medewerkers gerealiseerd. De applicatie Officebooking, waarin alle medewerkers hun werkplek kunnen reserveren, is geïntroduceerd. In 2023 heeft Omnibuzz als aanvulling hierop, de vergaderruimten opnieuw ingericht zodat overal hybride vergaderd kan worden.

### Het applicatielandschap als basis

De volledige dienstverlening van Omnibuzz draait op een aantal basisapplicaties. Het is van groot belang dit applicatielandschap goed te onderhouden en toekomstbestendig in te richten. Het opzetten en implementeren van een Information Security Management System (ISMS) zorgt voor de professionalisering van de verdere borging van de informatiebeveiliging. Wij verwachten dit in 2024 af te ronden. Ons applicatielandschap vormt met dit systeem een stevig fundament voor functionele uitbreiding van dit landschap. MijnOmnibuzz wordt de komende jaren verder doorontwikkeld. In die doorontwikkeling staan gebruikersgemak en digitalisering van onze dienstverlening centraal. Daarnaast is in 2023 ook meer gebruikgemaakt van de mogelijkheden van Sharepoint, onder andere voor het centraal opslaan van documenten en het delen van informatie met de medewerkers (een intranetgedeelte).

### Kwaliteitsbeleid

Omnibuzz borgt het kwaliteitsbeheer. Dit doen wij via interne audits en het in kaart brengen van de bedrijfsprocessen met de daarbij behorende risico's. Dit doen wij met een open verbetercultuur binnen de organisatie. Dit doen wij ook voor de financiële administratie, door onder andere digitalisering en verbeteringen in tussentijdse interne rapportages waarin informatie tijdiger en overzichtelijker wordt gepresenteerd voor een optimale budgetbewaking. In het afgelopen jaar zijn alle processen ten aanzien van kwaliteitsbeheer en –verbetering gebundeld. Komend jaar wordt deze informatie toegankelijk gemaakt voor alle medewerkers middels een Sharepointpagina. Dit is een eerste stap in het voorkomen van dubbel werk en meer inzicht geven in kwaliteitsbeheersing.

Om bewustwording binnen de organisatie te creëren is eind 2023 een Ideeënbus geopend. Alle medewerkers is gevraagd om naar hun eigen werkprocessen te kijken en op basis daarvan ideeën te delen voor een efficiëntere werkwijze. Daarnaast zal in het voorjaar van 2024 een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd worden met behulp van een externe organisatie (Moventem) en een tevredenheidsonderzoek onder de onderaannemers.

### Compliance

Zoals beschreven in het productenboek is het van belang dat Omnibuzz voldoet aan gestelde wetten vanuit de overheid. Omnibuzz implementeert de gestelde wijzigingen en/of nieuwe wetten voor het merendeel zelf. Bij complexe onderwerpen met potentieel grote risico's, maken wij, indien nodig, gebruik van juridische toetsing door een externe partij. Zowel in 2022 als in 2023 hebben wij juridisch advies ingeroepen voor de wijzigingen in de GR Omnibuzz, de borging van de economische waarde van het contract bij de omzetting van zones naar kilometers en de aanbesteding van het leerlingenvervoer.

De stapeling van 'kruimelfuncties', vooral veroorzaakt door wettelijke verplichtingen, zoals de AVG, de archiefwet, digitoegankelijkheid, Wet open overheid (Woo) en de Wet

Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv), leidt tot groeiende uitdagingen in de uitvoeringsorganisatie. Deze wettelijke verplichtingen hebben veelal betrekking op de digitale processen. Het is dus van groot belang dit goed in te richten en de wettelijke verplichtingen goed te borgen in de processen.

In het kader van de implementatie van de Wet Open Overheid (Woo) heeft Omnibuzz een aansluiting op de Woo-index gerealiseerd. Wij implementeren deze wet conform een stappenplan op advies van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Om te zorgen dat documenten die onder deze verplichting vallen ook digitaal toegankelijk zijn, zijn in 2023 de interne processen ingericht om via sjablonen toegankelijke documenten te genereren voor publicatie via deze Woo-index. Het uitgangspunt is dat alle vergaderstukken, die vanaf 2024 worden gemaakt, voldoen aan deze wetgeving. Naast compliance aan diverse relevante wetgeving, leidt dit tot verbetering van de vindbaarheid, leesbaarheid en bruikbaarheid van aangeboden digitale informatie en optimaal gebruikersgemak.

Met betrekking tot het digitaal archief is in 2023 een stappenplan uitgewerkt voor het inrichten van de processen voor het bewaren, anonimiseren en vernietigen van de digitale rit- en klantgegevens op totaal- en klantniveau Dit zal naar verwachting in 2024 afgerond worden.

### Wet Open Overheid

De Wet open overheid (Woo) regelt het recht op informatie over alles wat de overheid doet. Het is de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Omnibuzz heeft in 2022 een stappenplan uitgewerkt voor de gestelde eisen vanuit de Woo en de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv). Concreet betekent dit, ook voor Omnibuzz, dat alle openbare stukken voor iedereen beschikbaar én leesbaar moeten zijn. Omnibuzz heeft zich in 2023 ook gericht op begrijpelijke taal. Onze website is 100% toegankelijk voor iedereen en op moderne apparaten. Daarnaast voldoen wij volledig aan de internationale toegankelijkheidsstandaard WCAG 2.1 AA.

Omnibuzz publiceert deze regelingen op www.officielebekendmakingen.nl. Daarnaast plaatsen wij de documenten, die wij wettelijk verplicht zijn te publiceren, op onze website (denk hierbij aan AB-vergaderingen, jaarverslagen etc). Via Woo@omnibuzz.nl kunnen belangstellenden een verzoek om informatie indienen.

### Privacy en informatiebeveiliging

Omnibuzz werkt met een jaarlijks privacyplan om planbare, projectmatige activiteiten in het kader van privacy op te leveren. Sinds de intrede van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dient Omnibuzz verantwoording af te leggen naar het bestuur en de Autoriteit Persoonsgegevens. Sinds 2021 ziet Daadkracht voor ons toe op de privacy en informatiebeveiliging, waarbij specifiek gecontroleerd wordt op de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In 2023 richtte Omnibuzz zich op verschillende projecten ter bevordering van de dienstverlening en bedrijfsvoering. Veel projecten die zijn gestart in 2022 vonden hun doorloop in 2023 en zullen eveneens doorlopen tot in 2024. Voorbeelden van projecten zijn:

- MijnOmnibuzz, deze is in het tweede kwartaal van 2023 live gegaan.
- Archivering van informatie en de voorbereiding op de Wet open overheid (Woo) en Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).
- Het verwerkingsregister.
- Opstart van het ISMS; het plan van aanpak is opgeleverd. In 2024 vervolg.

### Interne controle

Op 20 december 2023 heeft het algemeen bestuur ingestemd met de geactualiseerde nota ‘Reserves, voorzieningen, weerstandsvermogen en risicomanagement’. Deze nota vormt het kader voor de vorming en besteding van reserves en voorzieningen. In deze notitie wordt ook het risicomanagement uitgewerkt en het weerstandsvermogen gekwantificeerd.

Daarnaast stellen wij jaarlijks een uitgangspuntennotitie op. Door deze werkwijze zijn deelnemende gemeenten betrokken bij beleidsmatige ontwikkelingen en houden zij zicht op de financiële consequenties hiervan.

De financiële administratie is verantwoordelijk voor een tijdige, juiste en volledig registratie van alle financiële transacties. De afgelopen jaren zijn hierin belangrijke stappen gezet ten aanzien van zelfcontrole en checks and balances. De adviseur finance en control vervult binnen Omnibuzz een belangrijke rol in de interne controle. Vanaf februari 2023 is deze functie weer structureel ingevuld nadat deze een tijd vacant is geweest. Periodiek wordt een managementrapportage opgesteld en vinden gesprekken plaats met budgethouders om een vinger aan de pols te houden. Ook wordt uitvoerig aandacht besteed aan wet- en regelgeving en compliance.

Omnibuzz heeft zich de afgelopen periode voorbereid op de rechtmatigheidsverklaring die vanaf verslagjaar 2023 van kracht zal worden. In 2020 is hiertoe voor de eerste keer een intern auditplan vastgesteld dat de basis vormt voor de toekomstige rechtmatigheidsverklaring. In 2023 is weer een interne audit uitgevoerd door de adviseur finance en control. Hiervan is een rapportage opgesteld ten behoeve van management en bestuur. Voor 2024 is het intern auditplan geactualiseerd.

### Inkoop en aanbesteding

In het verslagjaar hebben geen aanbestedingen plaatsgevonden. In het kader van de interne audit is hier ook kritisch naar gekeken. Zo wordt er periodiek een spend-analyse uitgevoerd op crediteur- en opdrachtniveau teneinde de aanbestedingsgrenzen te monitoren.

## 6.5 Financiële administratie

### Implementatie verdeelsleutel

Per 1 januari 2023 zijn de nieuwe verdeelsleutels door het algemeen bestuur van Omnibuzz vastgesteld. Dit heeft ertoe geleid dat de boekhouding ingericht is op basis van de nieuwe verdeelsleutels, om zodoende de directe vervoerskosten, overhead- en indirecte vervoerskosten juist te verantwoorden. Hiervoor zijn aanpassingen gedaan in de facturaties, formats qua boekhouding, de salarisverantwoording en de controle hierop. Daarnaast zijn diverse nieuwe PowerBI rapportages ingericht om zodoende de nieuwe kilometersystematiek te verantwoorden, voor zowel het Wmo- als het GGZ-vervoer.

### Debiteurenbeheer

In 2023 is het debiteurensaldo structureel laag gebleven en de afschrijving wederom gedaald. In 2023 is 0,05% afgeschreven, ten opzichte van 0,10% in 2022 en 0,18% in 2021. Daarnaast is in 2023 een start gemaakt om het debiteurenportaal verder efficiënter in te richten.

### Continuïteitsafspraken

Zoals eerder in het jaarverslag aangegeven, zijn gedurende 2023 wederom de continuïteitsafspraken met de betrokken partijen afgerekend. Vanaf 1 oktober 2022 heeft Omnibuzz een geactualiseerd addendum met de vervoerder opgesteld, waarbij rekening is gehouden met de toekomstbestendigheid van het addendum.

Het addendum is gedurende het volledige boekjaar 2023 van kracht geweest, waarbij de flexibele tariefafspraken zijn afgerekend met de betrokken partijen.

### Optimalisatie

In 2023 zijn de voorbereidingen gestart voor het implementeren van een nieuwe boekhouding software met het oog op het actueel houden van de programmeertaal en te voldoen aan de laatste beveiligingseisen. Daarnaast is de samenwerking tussen de klantenservice en financiën verder geoptimaliseerd door onderlinge informatiesessies te houden en verder inzicht in elkaars werkwijze te geven.

Naast dat voor alle kernprocessen minstens twee medewerkers opgeleid en op de hoogte van de processen zijn, zijn de handleidingen en diverse formats wederom tegen het licht gehouden zodat deze steeds actueel zijn.

### GGZ-vervoer

Per 1 januari 2023 heeft de gemeente Nederweert het jeugdwet-vervoer bij Omnibuzz ondergebracht. De gemeente Roermond heeft dit al per 1 januari 2022 gedaan. Al onze systemen, facturaties en de boekhouding zijn hierop ingericht. Daarnaast zijn in 2023 op initiatief van de gemeente gesprekken gestart over het voor een of meerdere gemeenten onderbrengen van het jeugdwet-vervoer bij Omnibuzz.

### Leerlingenvervoer

In 2023 is een business case voor het leerlingenvervoer opgesteld voor de Midden–Limburgse gemeenten met als doel de investerings- en overheadkosten en indirecte vervoerskosten inzichtelijk te maken. De gemeenten hebben de business case vastgesteld. Deze business case zal als basis dienen voor de verdere financiële afwikkeling in 2024. De directe vervoerskosten zullen in de loop van 2024 inzichtelijk gemaakt worden nadat de Europese aanbesteding is afgerond. De voorbereidingen voor de implementatie voor het leerlingenvervoer qua boekhouding, formats en werkafspraken zijn reeds gestart en zullen in 2024 verder uitgerold worden.



## 6.6 Kwaliteitsbeheer Omnibuzz

Op basis van sturing en controle via vastgestelde kaders.

### Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en KPI's – Gemeenten

- Productenboek KPI's (prestatie indicatoren)
- Relatiebeheer gemeenten
- Maandrapportage (Marap)
- Voorrapporage (Voorap)
- Jaarverslag/begroting

### Programma van Eisen/contract – Vervoerders

- Kwaliteitseisen chauffeurs (kleding, gedrag, dienstverlening)
- Milieu-eisen (duurzaamheid)
- Voertuigeisen (veiligheid, toegankelijkheid (rolstoel)materieel), schone bussen/taxi's)
- Kwaliteitseisen overig personeel taxicentrale
- Uitstraling en kleurstelling voertuig
- Bonus/malus

### Vervoerreglement – Klanten

Spelregels en informatie voor iedereen betrokken bij Omnibuzz:

- Klanten en/of hun familieleden/begeleider(s)
- Vervoerders/chauffeurs
- Medewerkers Omnibuzz
- Deelnemende gemeenten

### Dienstverlening klanten

- Diverse mogelijkheden reserveren ritten: persoonlijk via telefoon, digitaal via MijnOmnibuzz, website en taxipoint
- Ritten reserveren via mail: maximaal binnen 2 uur reactie
- Wachttijden telefoon ritreservering: maximaal 20 seconden
- Terugbelservice voor klanten
- Taxipoints bij ziekenhuizen in Limburg en bij Makado Beek
- Signalering als 80% van het budget op is
- Checken oorzaak loosmeldingen klanten

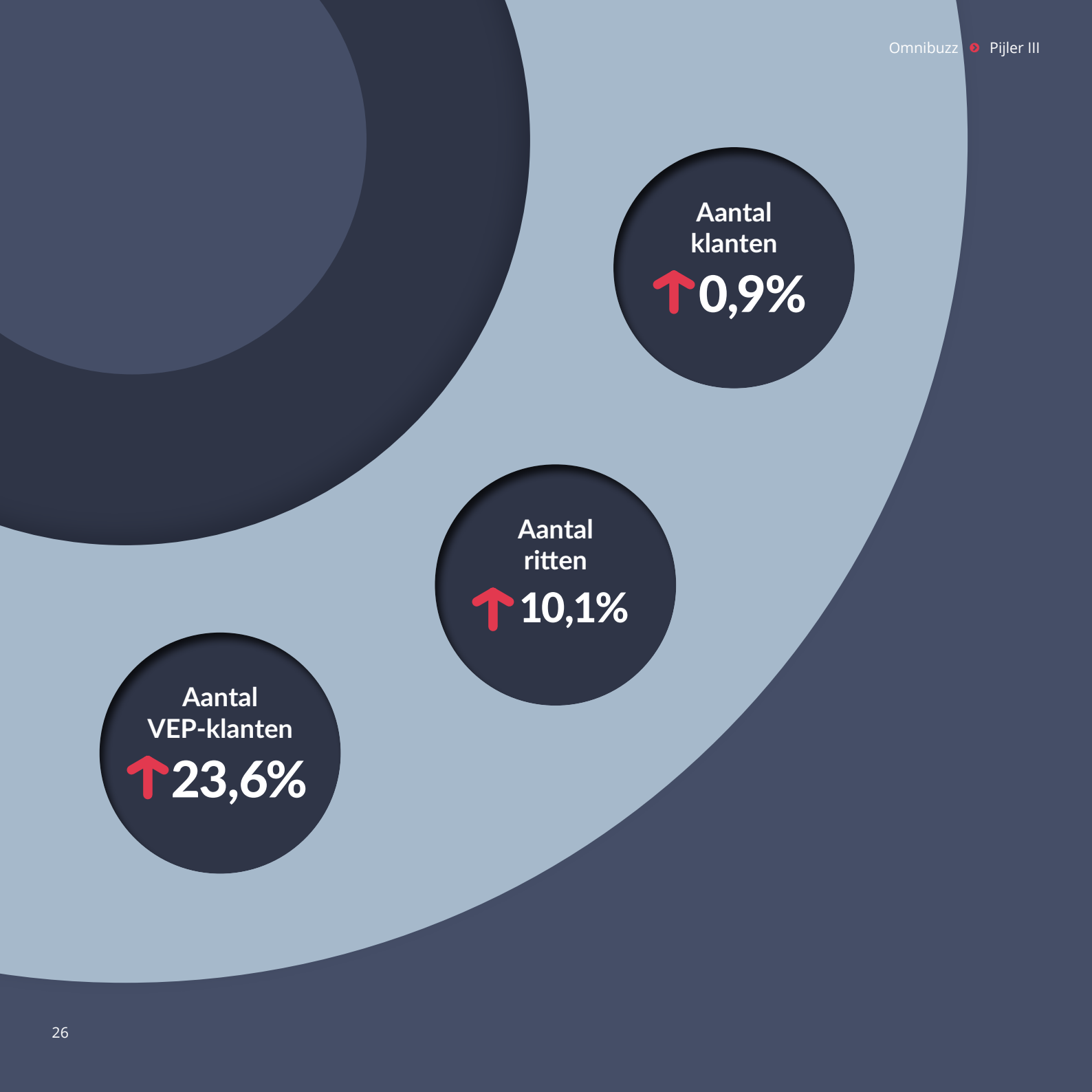
### Aanvullende kwaliteitsaspecten (structureel)

- Dagelijks onderzoek klanttevredenheid (steekproef)
- Telefonisch contact met klanten
- Coaching klantvriendelijkheid en gesprekstechnieken
- Keurmerk Dementievriendelijk
- Signaalfunctie richting gemeenten
- Regelen halteplaatsen in overleg met gemeenten

### Wettelijke plichten/Compliance – Intern

- Voldoen aan wet- en regelgeving door overheid aan GR gesteld (Wgr)
- Beveiliging systemen
- Drempelvrije digitale omgeving
- Planning en control cyclus




Aantal klanten
↑0,9%
Aantal ritten
↑10,1%
Aantal VEP-klanten
↑23,6%

# 7 Omnibuzz in cijfers

# 7. Omnibuzz in cijfers

## 7.1 Ontwikkeling klantenbestand

In 2023 is het klantenbestand van Omnibuzz toegenomen van 39.096 naar 39.432 klanten (+0,9 %). Dit is een minder grote stijging ten opzichte van 2022. Toen was er sprake vaneen stijging van 1,7%. Op gemeenteniveau zien wij de volgende verschillen. In een aantal gemeenten neemt het aantal klanten, soms zelfs vrij sterk, toe. Het betreft de gemeente Stein (+10,8%), de gemeente Valkenburg (+10,2%) en de gemeente Voerendaal (+10,7%). De gemeente Beesel heeft in 2023 van niet-reizigers de voorziening ingetrokken met als gevolg een daling van 42,3%. De gemeenten Beek (-20,8%) en Roermond (-23,4%) hebben hierdoor ook te maken met een daling in hun klantenbestand.

## 7.2 Voor Elkaar Pas

Van onze klanten is 23,6% in het bezit van een Voor Elkaar Pas (VEP) en 85,5% van hen heeft de bijbehorende begeleiderspas. In 2023 zijn er plannen uitgewerkt voor het vergroten van de aantrekkelijkheid en de bekendheid van de VEP. Het percentage VEP-passen varieert van 14,5% in de gemeente Brunssum tot 30,1% in Venlo. Deze verschillen kunnen veroorzaakt zijn door de 'dekkingsgraad' van het OV en actief lokaal beleid om OV-gebruik te stimuleren.

## 7.3 Ontwikkeling vervoersvolume

Vanaf het begin van COVID-19 monitoren wij dagelijks de ontwikkeling van het vervoer door het aantal ritten te vergelijken met 2019 als vergelijkingsjaar. Dit blijven wij voorlopig intensief monitoren. In 2022 hebben de klanten in totaal 902.952 ritten gemaakt. In 2023 zijn het in totaal 993.972 ritten. Dat is een grote stijging van 10,1 % ten opzichte van voorgaand jaar. Vergeleken met 2019 is dit nog altijd 25,1 % lager. In 2023 is te zien dat het volume weer iets is toegenomen ten opzichte van 2022, maar de volumes liggen nog steeds ver onder de volumes die tot 2019 'normaal' waren.

> “ In 2023 zijn het in totaal 993.972 ritten. Dat is een grote stijging van 10,1 % ten opzichte van voorgaand jaar. ”

### Tabel overzicht aantal ritten

| Aantal ritten per maand | 2023 | 2022 | 2023 t.o.v. 2022 | 2019 | 2023 t.o.v. 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Januari | 80.851 | 60.090 | 34,55% | 116.790 | -30,77% |
| Februari | 73.490 | 67.148 | 9,44% | 110.296 | -33,37% |
| Maart | 89.958 | 75.547 | 19,08% | 111.558 | -19,36% |
| April | 79.939 | 76.923 | 3,92% | 109.974 | -27,31% |
| Mei | 83.465 | 81.404 | 2,53% | 116.307 | -28,24% |
| Juni | 82.111 | 81.020 | 1,35% | 106.959 | -23,23% |
| Juli | 79.899 | 75.126 | 6,35% | 102.638 | -22,15% |
| Augustus | 79.534 | 70.175 | 13,34% | 105.956 | -24,94% |
| September | 83.246 | 78.928 | 5,47% | 110.375 | -24,58% |
| Oktober | 89.071 | 77.795 | 14,49% | 117.244 | -24,03% |
| November | 90.258 | 81.574 | 10,65% | 113.172 | -20,25% |
| December | 82.150 | 77.222 | 6,38% | 106.367 | -22,77% |
| Totaal | 993.972 | 902.952 | 10,08% | 1.327.636 | -25,13% |

In 2023 is de afrekening niet meer op zones gebaseerd, maar op kilometers. Opmerkelijk is dat de procentuele stijging ten opzichte van 2022 in kilometers vrijwel gelijk (11,2%) is aan de procentuele stijging in ritten (10,1%). Omnibuzz beschikt al vanaf 2019 over de verreden kilometers data. Hierdoor kunnen wij een tabel met vergelijkingen maken van eerdere jaren (in deze dus 2023 ten opzichte van 2022 en 2019).

### Tabel overzicht kilometers per maand

| Maand | 2023 | 2022 | 2023 t.o.v. 2022 | 2019 | 2023 t.o.v. 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Januari | 510.473 | 384.185 | 32,87% | 776.721 | -34,28% |
| Februari | 469.607 | 418.751 | 12,14% | 678.275 | -30,76% |
| Maart | 574.725 | 487.706 | 17,84% | 686.846 | -16,32% |
| April | 530.727 | 495.524 | 7,10% | 687.449 | -22,80% |
| Mei | 552.895 | 531.647 | 4,00% | 723.712 | -23,60% |
| Juni | 540.991 | 520.957 | 3,85% | 664.801 | -18,62% |
| Juli | 525.861 | 494.869 | 6,26% | 637.247 | -17,48% |
| Augustus | 523.903 | 458.374 | 14,30% | 653.160 | -19,79% |
| September | 549.154 | 510.270 | 7,62% | 676.811 | -18,86% |
| Oktober | 583.047 | 506.269 | 15,17% | 706.550 | -17,48% |
| November | 584.353 | 526.258 | 11,04% | 676.138 | -13,57% |
| December | 534.110 | 494.075 | 8,10% | 649.464 | -17,76% |
| Totaal | 6.479.846 | 5.828.885 | 11,17% | 8.217.174 | -21,14% |

## Tabel overzicht kilometers per gemeente

| Gemeente | 2023 | 2022 | 2023 t.o.v. 2022 | 2019 | 2023 t.o.v. 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Beek | 79.251 | 68.203 | 16,20% | 104.222 | -23,96% |
| Beekdaelen | 237.324 | 185.707 | 27,79% | 249.860 | -5,02% |
| Beesel | 57.016 | 61.562 | -7,38% | 65.123 | -12,45% |
| Bergen | 55.012 | 46.123 | 19,27% | 71.485 | -23,04% |
| Brunssum | 250.758 | 242.843 | 3,26% | 265.051 | -5,39% |
| Echt-Susteren | 212.070 | 182.855 | 15,98% | 267.999 | -20,87% |
| Eijsden-Margraten | 193.659 | 170.666 | 13,47% | 189.577 | 2,15% |
| Gennep | 85.945 | 83.625 | 2,77% | 126.889 | -32,27% |
| Gulpen-Wittem | 113.286 | 98.749 | 14,72% | 134.359 | -15,68% |
| Heerlen | 645.482 | 537.198 | 20,16% | 833.627 | -22,57% |
| Horst ad Maas | 176.069 | 172.207 | 2,24% | 221.485 | -20,51% |
| Kerkrade | 450.948 | 405.824 | 11,12% | 538.218 | -16,21% |
| Landgraaf | 341.670 | 297.973 | 14,66% | 407.795 | -16,22% |
| Leudal | 165.142 | 147.017 | 12,33% | 242.113 | -31,79% |
| Maasgouw | 160.213 | 140.747 | 13,83% | 208.919 | -23,31% |
| Maastricht | 855.397 | 787.176 | 8,67% | 1.170.965 | -26,95% |
| Meerssen | 166.592 | 147.219 | 13,16% | 230.208 | -27,63% |
| Nederweert | 55.495 | 57.716 | -3,85% | 85.907 | -35,40% |
| Peel en Maas | 157.377 | 153.599 | 2,46% | 218.690 | -28,04% |
| Roerdalen | 77.492 | 72.977 | 6,19% | 112.369 | -31,04% |
| Roermond | 193.752 | 190.623 | 1,64% | 297.386 | -34,85% |
| Simpelveld | 48.156 | 44.909 | 7,23% | 68.973 | -30,18% |
| Sittard-Geleen | 699.304 | 605.168 | 15,56% | 804.784 | -13,11% |
| Stein | 95.930 | 94.345 | 1,68% | 129.814 | -26,10% |
| Vaals | 85.418 | 70.625 | 20,95% | 89.973 | -5,06% |
| Valkenburg ad Geul | 179.468 | 143.324 | 25,22% | 180.485 | -0,56% |
| Venlo | 319.635 | 325.370 | -1,76% | 508.825 | -37,18% |
| Venray | 149.024 | 146.934 | 1,42% | 161.861 | -7,93% |
| Voerendaal | 58.925 | 50.247 | 17,27% | 76.859 | -23,33% |
| Weert | 114.037 | 97.354 | 17,14% | 153.351 | -25,64% |
| Totaal | 6.479.847 | 5.828.885 | 11,17% | 8.217.173,00 | -21,14% |

De gemeenten Beekdaelen (27,8%), Valkenburg (25,2%), Vaals (20,9%) en Heerlen (20,2%) kennen de grootste stijging ten opzichte van 2022. Je ziet bij maar enkele gemeenten een lichte daling van maximaal 4%. Bij de gemeente Roermond, Stein en Venray is een hele kleine stijging te zien in verreden kilometers, waardoor het percentage om en nabij de 1% ligt.

## 7.4 Relatie met vervoerskosten voor gemeenten

De afrekening met onze vervoerders is gebaseerd op een verwacht vervoersvolume op basis van historische data. De afgesproken werkwijze is dat de vervoerders een wekelijks voorschot van 72% tot 75% van deze omzet ontvangen van Omnibuzz, gebaseerd op het gerealiseerde vervoer in 2019. Aan het einde van elk kwartaal wordt afgerekend op basis van de werkelijk verreden zones. Naar aanleiding van COVID-19 heeft Omnibuzz met de vervoerders aanvullende continuïteitsafspraken gemaakt, die zijn vastgelegd in een addendum.

Deze afspraken komen erop neer dat de tariefcorrectie uit de oorspronkelijke raamovereenkomst (die van toepassing is bij een vervoersvraag van 80-90%) is doorgetrokken tot een vraagniveau van 40%. Dat betekent dat er gewerkt wordt met het zogenaamde flexibele tarief. Gedurende heel 2023 is er in alle percelen sprake geweest van dit flexibele tarief. Door deze compensatieregeling leidt de daling van het vervoer niet tot een evenredige kostenverlaging op vervoer. Dit leidt in totaal tot een positief vervoersresultaat van ruim € 1,5 miljoen. Op gemeenteniveau bestaan ook hier weer grote verschillen, afhankelijk van de ontwikkelingen in de vervoersvraag. Daarnaast hebben wij in de begrotingswijziging 2023-2 reeds rekening gehouden met lagere vervoerskosten (ten opzichte van het niveau 2019). Dit heeft geresulteerd in een neerwaartse bijstelling van de begroting 2023 met € 1,7 miljoen. Deze verlaging qua volume werd echter weer tenietgedaan door de aanpassing van de prijscomponent als gevolg van de hoge NEA-index van 13,7% voor 2023.

Het grotendeels wegvallen van het vervoer leidt logischerwijs ook tot lagere vervoersopbrengsten. Alhoewel deze geen invloed hebben op de begroting en jaarrekening van Omnibuzz, zijn deze voor de deelnemende gemeenten wel van belang. De eigen bijdragen zijn gedurende het jaar conform de gebruikelijke procedure aan de gemeenten uitgekeerd.

Voor een uitgebreide toelichting op de totale financiële impact verwijzen wij naar de jaarrekening.

## 7.5 Contractbeheer en kwaliteitsaspecten

Omnibuzz voert op alle relevante aspecten intensief overleg met de vervoerders. In hoofdstuk 3 is uitgelegd wat wij allemaal gedaan hebben om te voorkomen dat vervoerders financieel in de problemen komen. In 2022 waren de gevolgen van COVID-19 nog merkbaar. Binnen het solide partnership hebben onze vervoerders zich in tijden van nood uiterst flexibel opgesteld en alle medewerking verleend bij urgente maatschappelijke behoeften aan vervoer, zoals het vaccinatievervoer. Vervoerders hebben laten zien dat veilig vervoer voor hen voorop staat. Als gevolg hiervan heeft het bestuur in 2023 ingestemd met een tijdelijke regeling rondom de bonus malus en een aanpassing van de duurzaamheidscore.

De taxibedrijven kampen ook in 2023 met een chauffeurstekort. Wij ondersteunen bij het vinden van chauffeurs en het afstemmen en eventueel sturen van de vervoersvraag op de beschikbare capaciteit.

## 7.6 Kwaliteitscontroles vervoerders

Omnibuzz verricht dagelijks kwaliteitscontroles en houdt permanent de belangrijkste kwaliteitsindicatoren bij, zoals klachten, dataterugkoppeling, no shows etc. Afwijkingen van de afgesproken normen signaleren wij tijdig. Naar aanleiding hiervan zetten wij verbetertrajecten met het desbetreffende taxibedrijf in gang.

### Punctualiteit

Landelijk is er in diverse branches een ernstig personeelstekort. Dit zien wij ook in 2023 terug bij onze vervoerders. Door het gebrek aan chauffeurs, was er sprake van een lage performance. Het lukte de meeste vervoerders niet met het huidige personeelsbestand de ritten tijdig uit te voeren. Omnibuzz heeft in 2022, samen met de vervoerders, intensief gezocht naar kansen op de arbeidsmarkt. Het laatste kwartaal van 2022 steeg de performance van alle vervoerders. Niet in elk perceel was de stijging even sterk. In de maanden november en december van 2022

hield de stijging aan, wat weer kan leiden tot een betere planning en hogere performance.

Het personeelstekort leidde tot een flinke daling van de performance in de periode mei tot en met september 2022. Als gevolg van een drastische daling van het vervoer ten gevolge van COVID-19, zien wij dat de malus ruim vijfmaal zo hoog is in 2022 dan in 2019. In februari 2023 heeft het dagelijks bestuur ingestemd om de bonus-malus regeling met terugwerkende kracht over de periode mei tot en met september 2022 aan te passen.

Deze aanpassing is in deze maanden als volgt geweest:

| Percentage op tijd | Huidige bonus / malus | Nieuw bonus / malus |
|---|---|---|
| 100% | + 3% | + 3% |
| 99% | + 2% | + 2% |
| 98% | + 2% | + 2% |
| 97% | + 1% | + 2% |
| 96% | + 1% | + 2% |
| 95% | 0 | 0 |
| 94% | -4 % | - 1% |
| 93% | -6 % | - 2% |
| 92% | -8 % | - 3% |
| 91% | - 9 % | - 4% |
| 90% | -10 % | -5% |
| 89% | -11 % | -6% |
| 88% | -12 % | -7% |
| 87% | -13 % | -8% |
| 86% | -14 % | -9% |
| 85% | -15 % | -10% |
| 84% | etc | etc |

## Klachten

In 2023 zijn in totaal 3.127 klachten ingediend. Dit is een stijging van 2% ten opzichte van 2022. Van 25 klachten is de status niet duidelijk, omdat deze nog niet beoordeeld zijn of niet beoordeeld kunnen worden. In 2022 heeft dit geleid tot het toevoegen van een nieuwe beoordelingscategorie 'geen oordeel', die onder andere gebruikt wordt als de klacht betrekking heeft op te nemen COVID-19 maatregelen. In 2023 zijn 259 klachten hierover ingediend; dit is een stijging van bijna 50% ten opzichte van 2022. Van de 2.843 klachten die wél zijn beoordeeld, zijn er 1.906 (deels) gegrond verklaard (67%). Op 993.972 ritten betekent dit ongeveer 1,9 gegronde klacht per 1.000 ritten. Deze cijfers zijn licht gedaald ten opzichte van 2021. Toen was 69% van de klachten gegrond en betrof het evengoed 1,9 gegronde klacht per 1.000 ritten. Ook in 2023 blijven de klachten ruim onder de afgesproken kwaliteitsnorm van (maximaal) 3 gegronde klachten op 1.000 ritten. De klachten richten zich doorgaans op reguliere zaken zoals te laat of niet opgehaald, te lang in het voertuig of opmerkingen over de chauffeur.

Op basis van de soort klachten wordt samen met de vervoerder gekeken naar een eventueel verbeterplan, zodat de klachten zich bij deze klanten niet opstapelen. Zo voorkomen wij groeiende onvrede of escalatie en kunnen wij structurele knelpunten in de dienstverlening minimaliseren. Mede hierdoor is in 2023 geen enkele keer beroep gedaan op de klachtencommissie.

## Ritten zonder data

Het percentage dataterugkoppeling moet minimaal 95% bedragen. Er zijn 1.844 ritten waarvan geen data zijn teruggekoppeld, hetgeen overeenkomt met een percentage van 0,19%. Ten opzichte van 2022 is dit percentage iets gestegen (0,17%). Toch kunnen wij zeggen dat in 2023 de dataterugkoppeling stabiel is gebleven bij alle taxibedrijven.

## Emissienorm

De vervoerders hebben bij de aanbesteding ingeschreven met de intentie stapsgewijs te groeien naar een volledig emissievrije uitvoering van de ritten. Om het vervoer binnen de protocollen en richtlijnen uit te kunnen voeren, hebben vervoerders in 2022 regelmatig (voertuig-)keuzes

moeten maken die bijdragen aan het terugdringen van de verspreiding van het COVID-19 virus. Denk hierbij aan de inzet van bussen in plaats van personenauto's. Dit ging voor een deel ten koste van de inzet van duurzame auto's.

In 2022 was er door COVID-19 een forse vertraging op de levering van diverse voertuigen en was er een uitdaging op het gebied van laadinfrastructuur. Denk hierbij aan onvoldoende laadcapaciteit binnen het perceel of het kunnen uitbreiden met laadpalen; meerdere vervoerders hebben te maken met een overbelast energienetwerk. Dit was in 2023 ook merkbaar en heeft tot de constatering geleid dat de destijds gemaakte duurzaamheidsafspraken in de aanbesteding niet meer realistisch en haalbaar zijn.

Begin 2023 heeft het bestuur ingestemd met nieuwe duurzaamheidsscores, die realistischer zijn voor 2023 en 2024. Hiermee is duurzaamheidspercentage van minimaal 35% vervangen voor nieuwe percentages per perceel, namelijk:

- Perceel 1: 27%.
- Perceel 2: 28%.
- Perceel 3: 25%.
- Perceel 4: 31%.
- Perceel 5: 30%.
- Perceel 6: 30%.
- Perceel 7: 20%.
- Perceel 8: 22%.

Hierbij is rekening gehouden met de huidige ontwikkelingen en beschikbaarheid van elektrische (en andere duurzame) voertuigen. In het 'Bestuursakkoord Zero Emissie Doelgroepenvervoer', dat eind 2019 door alle deelnemende gemeenten is ondertekend, hebben de gemeenten afgesproken dat het Omnibuzz vervoer vanaf 2025 volledig zero emissie zal zijn. Daarmee dragen wij bij aan de doelstellingen van het klimaatakkoord van Parijs en helpen wij de luchtkwaliteit te verbeteren. Inmiddels moeten wij echter vaststellen dat 2025 niet realistisch is. Met name het achterblijven van geschikte rolstoelbussen is een grote belemmering. De huidige rolstoelbussen zijn te beperkt in hun actieradius. Momenteel streven wij naar zero emissie rijden in 2030. Om het vervoer op basis van alternatieve brandstoffen mogelijk te maken is een bijbehorende infrastructuur van oplaad- en tankpunten essentieel. Momenteel zijn de laadmogelijkheden voldoende voor de huidige elektrische voertuigen. Als dit percentage gaat groeien vanwege uitbreiding met rolstoelbussen, dan is de huidige laadinfrastructuur onvoldoende.

In sommige gebieden kan de netbeheerder de nieuwe of grotere netaansluiting door netcongestie niet realiseren. Netcongestie is het gebrek aan capaciteit van het elektriciteitsnetwerk; het net is vol. Bedrijven kunnen dan niet aangesloten worden, totdat er een netuitbreiding plaats heeft gevonden. Er is netcongestie in steeds meer gebieden in Nederland waardoor het een van de belangrijkste belemmeringen voor de elektrificatie is geworden. Alle huidige vervoerders hebben uitbreiding van de capaciteit aangevraagd.

Omnibuzz blijft toewerken naar 100% zero emissie doelgroepenvervoer. De vraag is echter welke termijn realistisch is en hoe dit gerealiseerd kan worden. Om dit te kunnen bereiken, vinden er gesprekken plaats met de OV-vervoerder om eventueel gezamenlijk van laadmogelijkheden gebruik te maken. Daarnaast vinden gesprekken plaats met gemeenten over hun visie met betrekking tot duurzaamheid en de plannen op het gebied van laadinfra. Er zullen ook gesprekken volgen met de Provincie Limburg.

### No Show

Ondanks dat Omnibuzz actief klanten benadert die zich frequent loosmelden, bedraagt het aantal no shows in 2023 in totaal 22.843 ritten. Dit is 2,3% ten opzichte van het streefcijfer 2%. Het percentage loosmeldingen is iets toegenomen ten opzichte van 2022 (2,1%). De oorzaak voor de loosmeldingen ligt in de meeste gevallen niet bij de vervoerder, maar bij de klant die bijvoorbeeld fouten maakt bij het boeken van ritten of vergeet dat een rit is geboekt. Dit is voor de vervoerders dubbel nadelig, want deze ritten worden niet afgerekend. Er zijn geen significante verschillen tussen de percelen.

## Klanttevredenheid

Om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, vraagt Omnibuzz klanten naar hun ervaringen over recent uitgevoerde ritten. Dit levert inzicht op in de klantbeleving en het klantcontact biedt onze klanten de mogelijkheid om laagdrempelig eventuele onvrede (klachten) te uiten, vragen te stellen of informatie op te vragen.

In 2023 zijn 4.445 mensen bevraagd over de ervaringen tijdens hun rit. In 2022 waren dit 4.089 mensen. Dit zorgt nog steeds voor betrouwbare en representatieve resultaten. De gemiddelde waardering van de klanten is een 8,3. Dit is voor onze vervoerders en de eigen organisatie een belangrijke graadmeter en bewijs dat klanten in deze roerige periode onze dienstverlening zijn blijven waarderen.







# 8 Overlegstructuren

# 8. Overlegstructuren

## 8.1 Bestuur

Het algemeen bestuur van Omnibuzz bestaat uit de wethouders van de 30 aangesloten gemeenten. Conform artikel 9 van de Gemeenschappelijke Regeling is een dagelijks bestuur gevormd uit 7 leden; drie uit Noord- en Midden-Limburg en vier uit Zuid-Limburg. De heer Zwijnenberg, wethouder Roermond is in 2022 als voorzitter benoemd. De volledige samenstelling van beide besturen staan in onderstaande overzichten.



## Leden algemeen bestuur

| Gemeente | Naam verantwoordelijk wethouder |
|---|---|
| Beek | Marcel Meurkens |
| Beesel | Linda Nijssen-van den Beucken |
| Beekdaelen | Levin de Koster |
| Bergen | Martijn Buijsse |
| Brunssum | Vérénice Hermans |
| Echt-Susteren | Geert Frische |
| Eijsden-Margraten | Chris Piatek |
| Gennep | Frank Pubben |
| Gulpen-Wittem | Frans Derksen |
| Heerlen | Arlette Vrusch (vice-voorzitter) |
| Horst aan de Maas | Roy Bouten |
| Kerkrade | Jo Paas |
| Landgraaf | Ales Schiffelers |
| Leudal | Huub van Helden |
| Maasgouw | Math Wilms |
| Maastricht | Anita Bastiaans |
| Meerssen | Inge Smeets |
| Nederweert | Carla Dieteren |
| Peel en Maas | Thijs van Lierop |
| Roerdalen | Loes Vestjens |
| Roermond | Vincent Zwijnenberg |
| Simpelveld | Andrea Ernes |
| Sittard-Geleen | Ivo Tillie |
| Stein | Joep Ummels |
| Vaals | Erica Jaegers |
| Valkenburg | Jef Kleijnen |
| Venlo | Jacques Smeets |
| Venray | Martin Leenders |
| Voerendaal | Harry Coenen |
| Weert | Michèle Ferrière |

**Leden dagelijks bestuur Omnibuzz**

| Plaatsnaam | Naam verantwoordelijk wethouder |
|---|---|
| Beekdaelen | Levin de Koster |
| Heerlen | Arlette Vrusch (vice-voorzitter) |
| Horst aan de Maas | Roy Bouten |
| Maastricht | Anita Bastiaans |
| Roermond | Vincent Zwijnenberg (voorzitter) |
| Sittard-Geleen | Ivo Tillie |
| Venlo | Jacques Smeets |

Naast de jaarlijks terugkerende vergaderingen van het algemeen bestuur in juli en december, is in 2023 een extra vergadering belegd voor de procedure rondom het leerlingenvervoer.

## 8.2 Ambtelijk overleg

De deelnemende gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor hun doelgroepenvervoerbeleid. Omnibuzz is beschikbaar voor advies, toelichting, vragen of andere ondersteuningsbehoeften. De bestuursvergaderingen worden telkens voorbereid met alle contactambtenaren. Op deze wijze kunnen deze ambtenaren de bestuurders goed ondersteunen en adviseren. Indien nodig organiseert Omnibuzz aanvullende ambtelijke bijeenkomsten waarvoor, afhankelijk van het onderwerp, ook financiële contactpersonen worden uitgenodigd. Het actief betrekken van ambtenaren bij belangrijke onderwerpen leidt doorgaans tot gedragen voorstellen. In 2023 heeft Boels Zanders ambtelijke bijeenkomsten georganiseerd in het kader van de gezamenlijke procedure rondom de wijziging GR.

Om de continuïteit van deze kennis en het draagvlak bij gemeenten te borgen, nodigen wij nieuwe contactambtenaren uit voor een kennismakingsgesprek. Hierdoor houden wij de lijnen kort en bevordert het de uitwisseling van ideeën en de collegialiteit over en weer. Wij merken dat medewerkers van gemeenten Omnibuzz steeds vaker en sneller weten te vinden. Gezien de uitdagingen waar wij samen voor staan, is dit een zeer positieve ontwikkeling.

## 8.3 Cliëntenpanel

Het cliëntenpanel van Omnibuzz heeft een onafhankelijke status. Veel leden hebben jarenlange ervaring met doelgroepenvervoer. Omdat het panel bestaat uit een vertegenwoordiging van verschillende subgroepen, zoals senioren, jeugdigen, mensen met visuele, lichamelijke, verstandelijke en meervoudige beperkingen, leden uit Wmo-raden en burgeradviesraden houden wij goed contact met de verscheidene klantgroepen. Zij vormen een brug tussen de klanten en Omnibuzz. Elk afzonderlijk lid levert een actieve bijdrage en communiceert naar de eigen achterban. Dit verloopt tot dusver voor alle partijen voortvarend. De vergaderingen met het cliëntenpanel van Omnibuzz vinden 3 tot 4 keer per jaar plaats.

## 8.4 Stakeholdermanagement

Omnibuzz organiseert digitale informatiebijeenkomsten voor gemeenteraadsleden, waar wij relevante onderwerpen toelichten en de raadsleden vragen kunnen stellen. In 2023 hebben wij echter geconstateerd dat de opkomst voor deze informatiebijeenkomst erg mager is, ondanks dat

raadsleden hebben aangegeven dat zij deze laagdrempelige opzet als zeer prettig ervaren.

Bovendien is Omnibuzz, samen met verschillende gemeenten en gemeenschappelijke regelingen, aangesloten bij een controllersoverleg dat elk kwartaal plaatsvindt. Hier komen relevante onderwerpen aan bod zoals de rechtmatigheidsverantwoording. Aanvullend voert Omnibuzz desgewenst overleg met zorgorganisaties, instellingen of vertegenwoordigingen van andere subgroepen binnen het klantenbestand. Dit levert veel onderling begrip op en knelpunten worden sneller aangekaart en opgepakt.

Omnibuzz onderhoudt tevens contact met organisaties als de Provincie Limburg, FNV en andere landelijke organisaties en overheden. Wij zoeken proactief (landelijke) sparringpartners op, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid, veilig vervoer, elektrisch rijden en laadinfrastructuur om invloed uit te oefenen op de landelijke regelgeving, richtlijnen en protocollen. Zo is in 2023 het onderwerp publieke mobiliteit steeds belangrijker geworden, waarvoor Omnibuzz in intensief gesprek is met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Op die manier dragen wij bij aan de financiële continuïteit én een toekomstbestendig vervoerssysteem. Andersom benaderen partijen en samenwerkingsverbanden uit Nederland ons steeds vaker voor advies en ondersteuning. Dit bevestigt dat onze inhoudelijke expertise belangrijk wordt gevonden en dat ons netwerk deze waardevol vindt.

### Deelname platform opdrachtgevers in het doelgroepenvervoer (VDVN)

Het platform is een landelijke samenwerking van gemeenten op het gebied van doelgroepenvervoer (Wmo-, leerlingen-, Jeugdwet- en dagbestedingsvervoer).

Via het platform worden de belangen van gemeenten behartigd. Het is namens gemeenten gesprekspartner voor landelijke partners; de taxisector (KNV) en betrokken ministeries. Er is een nauwe samenwerking met de VNG. Het is uniek en belangrijk omdat de specifieke belangen van gemeenten op het thema doelgroepenvervoer niet elders landelijk zijn belegd.

Voor Omnibuzz en de deelnemende gemeenten betekent dit platform:

1. Het professioneel delen en beschikbaar maken van kennis en informatie. Het platform is een professioneel georganiseerd platform voor kennis- & informatiedeling tussen zowel de opdrachtgevers onderling, als tussen de opdrachtgevers en bestaande kennisorganisaties (CROW, PIANO, etc.).
2. Coördinatie op thema's waar een landelijke en/of grootschalige aanpak nodig is. Via het platform werken gemeenten samen op landelijke thema's. Denk hierbij aan verduurzaming van het doelgroepenvervoer en integratie van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer. Het geeft gecoördineerde (niet-bindende, maar wel dringende) beleidsadviezen. Via dit platform werken gemeenten ook samen als acute aanpak nodig is. Denk hierbij aan concrete maatregelen en afspraken met de taxisector in het kader van de COVID-19 pandemie.
3. Behartiging van gedeelde belangen. Het vertegenwoordigt gemeenten en is gesprekspartner bij landelijke essentiële overleggen met ministeries en de taxisector. Ze is hierin veel slagvaardiger dan gemeenten afzonderlijk. Denk hierbij aan landelijk beleid met betrekking tot de jaarlijkse NEA-index.

Gedurende 2023 heeft de VDVN onder andere aandacht besteed aan de positie van leerlingenvervoer en heeft onderdeel uitgemaakt van het expertteam van het ministerie. Daarnaast is gewerkt aan een standaard herzieningsclausule om binnen langlopende contracten zero emissie rolstoelbussen te integreren in het vervoerssysteem, met de juiste aandacht voor het toe te passen tarief.







# 9 Personeel

# 9. Personeel

## 9.1 Personeelsbeleid

Begin 2022 heeft de directie de wens uitgesproken het thema ‘integriteit’ binnen Omnibuzz verder te ontwikkelen en te verankeren in de organisatie. Om dit handen en voeten te geven, is in het najaar van 2022 gestart met een aantal interactieve workshops voor alle medewerkers.

In het laatste kwartaal van 2023 is de aanzet gegeven dit begin 2024 een vervolg te geven door middel van een online-dilemmatraining.

Daarnaast is gewerkt aan het verder optuigen van het vitaliteitsbeleid door te werken aan de introductie van de leasefiets. Dit zal in 2024 een vervolg krijgen.

## 9.2 Opleidingen en ontwikkeling

Ook in 2023 hebben medewerkers weer gebruik kunnen maken van de diverse trainingen van de IGOM-academie. Daarnaast kunnen medewerkers indien noodzakelijk of wenselijk gebruik maken van het opleidingsbudget.

Er is binnen de organisatie veel aandacht voor de ontwikkeling en, indien mogelijk, doorstroom van medewerkers. Ook in 2023 zijn enkele medewerkers binnen de organisatie van functie veranderd.

## 9.3 Ziekteverzuim

Het totale ziekteverzuim is in 2023 fors gedaald ten opzichte van 2022: van 10,6% over geheel 2022 naar 6,3% over 2023.

## 9.4 Overig

Het personeelshandboek is qua vormgeving aangepast zodat de diverse onderdelen gemakkelijker te vinden zijn. Verder zijn er voorlichtingssessies gegeven door het ABP om medewerkers meer bekend te maken met hun pensioen en de mogelijkheden en beperkingen die dit pensioen heeft.

# 10 Communicatie

# 10. Communicatie

“In begrijpelijke taal schrijven en spreken staat bij Omnibuzz op de agenda en heeft onze constante aandacht. Wij letten erop dat onze communicatie en onze communicatiemiddelen zo laagdrempelig en begrijpelijk mogelijk zijn voor onze hoofddoelgroep; onze klanten. Gemakkelijke, begrijpelijke en duidelijke teksten op B1-niveau zijn daarbij het uitgangspunt.”

Dit statement hebben wij medio 2023 opgesteld. In de afgelopen jaren heeft Omnibuzz veel tijd en energie gestoken in het toegankelijk maken van haar website en documenten. In 2023 zijn de eerste drempelvrije sjablonen voor onze beleidsdocumenten ontwikkeld. De medewerkers die met deze sjablonen gaan werken, krijgen een uitleg over hoe deze documenten te gebruiken.

Omdat er veel speelt rondom het thema digitoegankelijkheid, begrijpelijke taal en Woo neemt de communicatieadviseur deel aan de vakgroep digitale dienstverlening (voorheen het intergemeentelijk toegankelijkheidsoverleg). Onder het motto: veel weten meer dan één, worden in dit overleg onder andere ervaringen uitgewisseld over deze onderwerpen en de consequenties die het heeft voor de communicatie(middelen) van gemeenten.

## 10.1 Schrijftraining

Daarnaast is ook een schrijftraining ‘begrijpelijk schrijven op B1-niveau’ ontwikkeld. Alle medewerkers die contact met klanten hebben, zullen deze training begin 2024 volgen. In deze schrijftraining, die elk jaar herhaald zal worden, staat bovenstaande centraal: schrijven en spreken in begrijpelijke taal.

## 10.2 Algemene communicatie

### Interne communicatie

Er vinden op reguliere basis werkoverleggen plaats tussen directeur, managers, teamleiders en supervisors en de communicatieadviseur. Onze medewerkers zijn geïnformeerd over actuele onderwerpen via directiebrieven en Sharepoint (Intranet).

### Externe communicatie

Externe communicatie vindt plaats met:

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

### Raadsinformatiebijeenkomsten

Omnibuzz organiseert twee keer per jaar voor alle raadsleden een raadsinformatiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst praten wij de raadsleden bij over wat wij gedaan hebben, wat onze plannen zijn en over specifieke onderwerpen als daar aanleiding voor is. Deze bijeenkomsten vinden digitaal plaats. Helaas constateren wij dat het aantal deelnemende raadsleden steeds meer terugloopt. Wat hiervan de oorzaak is, is niet bekend.

## 10.3 Reguliere communicatiewerkzaamheden

In 2023 zijn, net als in voorgaande jaren, reguliere communicatiewerkzaamheden uitgevoerd. Hieronder vallen onder andere:

- Nieuwsbrieven aan klanten.
- Klantbrieven.
- Vervangen van onze taxipoints.
- Actualiseren van folders.

- Actueel houden van de website.
- Het maken van nieuw fotomateriaal
- ‘Omnibuzz in cijfers’ (banner met algemene data over Omnibuzz).
- Factsheet kwaliteitsbeheer.
- Onderhouden van mediacontacten.

### Nieuwsbrieven

In 2023 zijn drie nieuwsbrieven aan onze klanten verzonden.

### Klantbrieven

In 2023 zijn de klantenpassen vervangen. Onze klanten hebben een klantbrief hierover ontvangen waarin duidelijk en in begrijpelijke taal is uitgelegd waarom wij de klantpassen vervangen hebben.

### Folders

In 2023 hebben de groepsrittenfolder en de folder over de Voor Elkaar Pas een facelift gekregen.

### Website

In 2021 heeft Omnibuzz de A-status voor haar website gekregen. In 2023 hebben wij ReadSpeaker op onze website geïmplementeerd zodat onze website nog beter toegankelijkheid is. Tevens zijn de webteksten, daar waar nodig, geactualiseerd.

In de loop van 2023 heeft webbeheerder bartistiek Design ons geadviseerd een nieuwe website te realiseren. Aanleiding van dit advies is dat het huidige content managementsysteem (CMS) 7 jaar oud is en dat er medio 2024 geen updates meer kunnen worden uitgevoerd, hetgeen betekent dat onze website niet meer veilig is. Besloten is dit advies op te volgen en in de tweede helft van 2023 is gestart met de voorbereidende werkzaamheden voor het realiseren van een nieuwe website. Het streven is dat deze medio 2024 klaar is.

### Actualisatie mailadressenbestand klanten

Omdat het merendeel van onze klanten nog steeds de nieuwsbrief en overige correspondentie per post ontvangt, hebben



| Omnibuzz website | |
|---|---|
| Aantal bezoekers | 98.300 |
| Aantal pagina’s | 309,000 |



| | Nieuwsbrief 18 | Nieuwsbrief 19 | Nieuwsbrief 20 |
|---|---|---|---|
| Papieren versie | 22,280 | 21,699 | 21,170 |
| Online versie | 14,791 | 15,276 | 16,020 |

wij in 2023 diverse keren een oproep aan onze klanten gedaan met het verzoek een mailadres door te geven zodat onze verzendkosten minder hoog uitvallen. De oproepen hebben opgeleverd dat ons mailadressenbestand is geactualiseerd en dat het aantal mailadressen is toegenomen. Wij zijn ons ervan bewust dat een deel van onze klanten niet digitaal vaardig is. Zij blijven onze informatie vanzelfsprekend per post ontvangen.

### ChatGPT

In 2023 is er veel aandacht geweest voor dit onderwerp. Ook bij Omnibuzz is er behoefte aan het opstellen van een protocol en algemene tips over het gebruik van ChatGPT. De eerste bevindingen zijn in 2023 in kaart gebracht. Begin 2024 zullen het protocol voor het gebruik van ChatGPT en de tips en adviezen over het gebruik van ChatGPT voor de medewerkers opgesteld worden en door het MT worden vastgesteld.

## 10.4 Projecten

In 2023 is Omnibuzz gestart met een aantal projecten zoals:

- Leerlingenvervoer Midden-Limburg.
- Publieke mobiliteit.
- Pilot gratis reizen niet Wmo-klanten.
- MijnOmnibuzz: kick-off MijnOmnibuzz in ons kantoor met klantengroep die heeft meegedacht en getest. Verdere uitrol onder klanten en realiseren van aantal informatieve video's voor MijnOmnibuz.
- Wijziging GR.

Bij alle projecten speelt communicatie een centrale rol en is er ruimschoots aandacht voor het op de juiste wijze op het juiste tijdstip met de juiste middelen communiceren over deze projecten.



# 11 Programma-verantwoording

# 11. Programmaverantwoording

## 11.1 De programmarekening

| | Begroting 2023-1 | | | Begroting 2023-2 |
|---|---|---|---|---|
| | Baten | Lasten | Saldo | Baten |
| Programma Vervoer | | | | |
| 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo) | € - | € 24.110.415 | € 24.110.415 | € - |
| 6.72c Jeugdhulp dagbesteding (GGZ) | € - | € - | € - | € - |
| Algemene dekkingsmiddelen | | | | |
| 0.5 Treasury | € - | € 13.517 | € 13.517 | € 5.000 |
| 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo) | € 24.173.932 | € - | € -24.173.932 | € 24.628.786 |
| 6.72c Jeugdhulp dagbesteding (GGZ) | € - | € - | € - | € 129.250 |
| Overhead | | | | |
| 0.4 Overhead Wmo | € 2.606.748 | € 2.606.748 | € - | € 2.900.680 |
| 0.4 Overhead GGZ | € - | € - | € - | € 6.666 |
| Onvoorzien | | | | |
| 0.8 Overige baten en lasten | € - | € 50.000 | € 50.000 | € - |
| | | | | |
| Stuctureel saldo van baten en lasten | € 26.780.680 | € 26.780.680 | € - | € 27.670.382 |
| | | | | |
| Incidenteel | | | | |
| Toevoegingen aan de reserves | € - | € - | € - | € - |
| Onttrekkingen aan de reserves | | | | |
| - Algemene Reserve | € - | € - | € - | € - |
| - Bestemmingsreserve ICT | € 6.949 | € - | € -6.949 | € 6.125 |
| - Bestemmingsreserve Personeel 30 gemeenten | € 15.805 | € - | € -15.805 | € 15.805 |
| - Bestemmingsreserve Personeel 10 gemeenten | € - | € - | € - | € - |
| Incidenteel saldo van baten en lasten | € 22.754 | € - | € -22.754 | € 21.930 |
| | | | | |
| Structureel en reëel evenwicht | € 26.803.434 | € 26.780.680 | € -22.754 | € 27.692.312 |

Voor de verdeling van baten/lasten naar taakvelden is aansluiting gezocht bij hetgeen het BBV hierover 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

| | | | Realisatie 2023 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lasten | Saldo | | Baten | Lasten | Saldo |
| € 24.570.024 | € 24.570.024 | | € 422.900 | € 23.502.873 | € 23.079.972 |
| € 129.250 | € 129.250 | | € - | € 163.115 | € 163.115 |
| | | | | | |
| € 13.763 | € 8.763 | | € 233.563 | € 17.921 | € -215.642 |
| € - | € -24.628.786 | | € 24.628.788 | € - | € -24.628.788 |
| € - | € -129.250 | | € 129.251 | € - | € -129.251 |
| | | | | | |
| € 2.900.680 | € - | | € 2.900.680 | € 2.657.742 | € -242.938 |
| € 6.666 | € - | | € 6.666 | € 955 | € -5.711 |
| | | | | | |
| € 50.000 | € 50.000 | | € - | € - | € - |
| | | | | | |
| € 27.670.382 | € - | | € 28.321.849 | € 26.342.606 | € -1.979.243 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| € - | € - | | € - | € - | € - |
| | | | | | |
| € - | € - | | € - | € - | € - |
| € - | € -6.125 | | € 74.807 | € - | € -74.807 |
| € - | € -15.805 | | € 15.805 | € - | € -15.805 |
| € - | € - | | € - | € - | € - |
| € - | € -21.930 | | € 90.612 | € - | € -90.612 |
| | | | | | |
| € 27.670.382 | € -21.930 | | € 28.412.461 | € 26.342.606 | € -2.069.855 |

contractmanagement).
- In- 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).

Onder 0.5 'Treasury' zijn de rente– en bankkosten/ opbrengsten opgenomen. Voor het jaar 2023 bestaat dit bedrag uit bankkosten en renteopbrengsten. De kosten direct toe te rekenen aan het Wmo-doelgroepenvervoer zijn opgenomen onder het taakveld 6.6 'Maatwerkvoorzieningen (Wmo)'. Dit zijn de vervoerslasten inclusief de lasten van de continuïteitafspraken met de vervoerders en de lasten van de afdeling uitvoering (regie), exclusief de manager uitvoering. De lasten van de manager uitvoering worden, conform de definitie overhead, onder overhead opgenomen. Ook zijn

hierin de lasten meegenomen van de afdeling klantenservice en de lasten gekoppeld aan klachtenmanagement, klanttevredenheid, de bonus malus en dergelijke. De hieronder opgenomen lasten bestaan uit loon– en beheerkosten.

De baten voor taakveld 0.4 bestaan volledig uit gemeentelijke bijdragen. De baten voor taakveld 6.6 'Maatwerkvoorzieningen (Wmo)' bestaan uit opbrengsten van VEP-ritten, ritten van de klanten boven budget en eveneens als enkele pgb-klanten. De baten voor taakveld 6.6 'Maatwerkvoorzieningen (Wmo)' bestaan daarnaast uit gemeentelijke bijdragen.

In 2023 zijn er geen toevoegingen aan de reserves gedaan die de exploitatie rechtstreeks raken. In 2023 is een bedrag van € 74.807,– onttrokken aan de bestemmingsreserve 'ICT'. Deze is ook in de voorliggende jaarrekening verwerkt. Het algemeen bestuur heeft hiermee ingestemd in haar vergaderingen van 3 juli 2019 en 8 december 2021 inzake dekking voor de kosten van MijnOmnibuzz, dekking van de afschrijvingslasten van investeringen uit het verleden, de aanbesteding ICT en OMA 2.0. Daarnaast is een bedrag van € 15.805,- onttrokken aan de bestemmingsreserve 'Personeel 30 gemeenten', conform besluit van het algemeen bestuur op 8 december 2021 ten behoeve van de afvloeiingsregeling van een oud-medewerker. Voor de specificatie hiervan wordt verwezen naar 17.1 'Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten' op pagina 94. Voor de splitsing tussen de structurele en incidentele baten en lasten en het daarbij behorende structureel en reëel evenwicht wordt verwezen naar de tabel 'Rekening per programma'.

Tevens is er in de tabel 'Rekening per programma' een splitsing gemaakt tussen het Wmo- en GGZ-vervoer. Het GGZ-vervoer wordt verantwoord onder de noemer 6.72C ' Jeugdhulp dagbesteding'.

## 11.2 Beleidsindicatoren

Conform het 'Besluit begroting en verantwoording' 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 2023 opgenomen.

| Indicator | 2023 | Eenheid | Bron |
|---|---|---|---|
| Formatie | 0,053 | Fte per 1.000 inwoners | Eigen gegevens |
| Bezettting | 0,052 | Fte per 1.000 inwoners | Eigen gegevens |
| Apparaatskosten | € 2,37 | Kosten per inwoner | Eigen jaarrekening |
| Externe inhuur | 0,7% | Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen | Eigen jaarrekening |
| Overhead | 10,1% | % van totale lasten | Eigen jaarrekening |

## 11.3 Verplichte paragrafen

In het kader van artikel 9 van het 'Besluit begroting en verantwoording' zijn de volgende paragrafen opgenomen:

- Weerstandsvermogen en risicomanagement (zie 11.4 op pagina 51).
- Financiering (zie 11.6 op pagina 55).
- Bedrijfsvoering – rechtmatigheidsverantwoording (11.7 op pagina 58).

## 11.4 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 en Koninkrijksrelaties 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.

De weerstandsratio is een verhoudingsgetal, tussen de beschikbare weerstandscapaciteit en het op basis van de risicoanalyse bepaalde benodigde weerstandsvermogen. De weerstandscapaciteit, geconfronteerd met de risico's, leidt tot een weerstandsratio van 1,18.

### Risicomanagement

Bij het opstellen van het bedrijfsplan is een inventarisatie gemaakt van de belangrijkste risico's waarmee Omnibuzz 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. Gedurende 2023 is een actualisatie van deze risico-inventarisatie gemaakt waarbij rekening is gehouden met actuele ontwikkelingen. 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Economische kwetsbaarheid taxibedrijven | | ✔ | | | | | |
| Gebrek aan kennis omtrent nieuw doelgroepenvervoer | | | ✔ | ✔ | | | ✔ |
| Afhankelijkheid leveranciers ICT | | | | | ✔ | | |
| Digitale dreigingen | | | | | ✔ | | |

Het beleid van Omnibuzz is zodanig ingericht dat minimaal één keer per 5 jaar de nota 'Reserves en Voorzieningen' geactualiseerd dient te worden. De meest recente actualisering heeft in 2023 plaatsgevonden en is vastgesteld door het algemeen bestuur van Omnibuzz op 20 december 2023.

Op basis van een risico-inventarisatie en impactanalyse is het minimale (€ 550.000,–) en maximale (€ 760.000,–) benodigde

weerstandvermogen en hiermee de hoogte van de algemene reserve berekend. Risicomanagement maakt onderdeel uit 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.

In 2023 heeft een dotering aan de algemene reserve plaatsgevonden, naar aanleidingen van het opheffen van de bestemmingsreserve 'Personeel 10 gemeenten'. Na dotering heeft voor eenzelfde bedrag van € 13.572,– een onttrekking aan de algemene reserve plaatsgevonden na uitkering aan de 10 oud-Omnibuzz gemeenten. Het actuele saldo van de algemene reserve is hiermee per saldo ongewijzigd gebleven en bedraagt ultimo 2023 € 900.000,-. Hiermee is deze dus hoger dan het geactualiseerde weerstandsvermogen en derhalve ruim voldoende om de gecalculeerde risico's en bijbehorende financiële impact af te dekken. Het algemeen bestuur kan in de toekomst besluiten om de hoogte van de algemene reserve af te bouwen naar het niveau van de geactualiseerde weerstandscapaciteit door het surplus bedrag ad € 140.000,- terug te betalen aan de deelnemende gemeenten.

Naast de algemene reserve is er ultimo 2023 ook sprake van een bestemmingsreserve ter hoogte van in totaal € 35.244,–. In 2022 betrof dit nog een drietal bestemmingsreserves. De bestemmingsreserve 'Personeel 10 gemeenten' is zoals voorgaand beschreven opgeheven. Daarnaast is de bestemmingsreserve 'Personeel 30 gemeenten' volledig benut als gevolg van de afvloeiingsregeling met een oud-medewerker. Aan deze bestemmingsreserve is € 15.805,– onttrokken in 2023, conform besluit van het algemeen bestuur op 8 december 2021.

De bestemmingsreserve ICT bedraagt ultimo 2023 € 35.244,–. Voor het boekjaar 2023 heeft tevens een onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geoormerkte kosten, die goedgekeurd zijn in het algemeen bestuur van 3 juli 2019 en 8 december 2021:

- Realisatie MijnOmnibuzz.
- Dekking afschrijvingskosten van investeringen.
- Dekking aanbesteding ICT.
- Dekking OMA 2.0 (klantsysteem).

Hiermee is een bedrag gemoeid van totaal € 74.807,–.

Het resterende saldo zal besteed worden aan de dekking van toekomstige afschrijvingen en kosten voor MijnOmnibuzz .

Het verloop van deze verschillende reserves is in bijgevoegde tabel inzichtelijk gemaakt, waarbij ook rekening is gehouden met het onderscheid tussen de bestemmingsereserve 'Personeel' van de oud-Omnibuzz-gemeenten en de 30 huidige Omnibuzz gemeenten.

### Tabel staat van reserves

| Alle bedragen in € | Saldo aan het begin van het dienstjaar | Bestemming van het resultaat voorgaand boekjaar | Vermeerderingen wegens bijboeking van rente | Overige vermeerderingen | Verminderingen/ beschikking over de reserve/ voorz. | Saldo aan het einde van het dienstjaar | Nog te bestemmen resultaat 2023 | Bestemming van het resultaat 2023 | Reserves na bestemming ultimo 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reserves | | | | | | | | | |
| Algemene reserve | | | | | | | | | |
| Algemene reserve | 900.000 | - | - | 13.572 | 13.572- | 900.000 | - | - | 900.000 |
| Totaal algemene reserve | 900.000 | - | - | 13.572 | 13.572- | 900.000 | | - | 900.000 |
| | | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserves Programma Wmo-vervoer | | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve | | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve Personeel 10 gemeenten | 13.572 | - | | | 13.572- | - | - | - | - |
| Bestemmingsreserve Personeel 30 gemeenten | 15.805 | | | | 15.805- | - | - | - | - |
| Bestemmingsreserve ICT | 110.051 | | | | 74.807- | 35.244 | - | - | 35.244 |
| Totaal Bestemmingsreserves | 139.428 | - | - | - | 104.184- | 35.244 | - | - | 35.244 |
| | | | | | | | | | |
| Resultaat voor bestemming | | | | | | | | | |
| Resultaat boekjaar | | | | | | | | | |
| Te bestemmen resultaat Wmo | 3.335.388 | - | | - | 3.335.388- | - | 2.095.839 | - | 2.095.839 |
| Te bestemmen resultaat GGZ | 46.847 | | | | 46.847- | | 25.984- | | 25.984- |
| Totaal Resultaat voor bestemming | 3.382.235 | - | - | - | 3.382.235- | - | 2.069.855 | - | 2.069.855 |
| Totaal Reserves | 4.421.663 | - | - | 13.572 | 3.499.991- | 935.244 | 2.069.855 | - | 3.005.099 |

## 11.5 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 geeft 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 bijgevoegde tabel zijn de uitkomsten van de zes kengetallen opgenomen.

| | Verloop van de kengetallen | | |
|---|---|---|---|
| Kengetallen | Jaarverslag 2022 | Begroting 2023-2 | Jaarverslag 2023 |
| Netto schuldquote | -16% | -3% | -9% |
| Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen | -16% | -3% | -9% |
| Solvabiliteitsratio | 69% | 21% | 40% |
| Structurele exploitatieruimte | 12% | -0,08% | 7% |
| 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 schulden heeft.

De solvabiliteitsratio stijgt ten opzichte van de begroting 2023-2 aangezien de middellange termijnen effecten van de COVID-19 pandemie tot een daling van de vervoerkosten heeft geleid en hiermee tot een positief resultaat voor de gemeenten qua resultaatbestemming. In 2023 is de structurele exploitatieruimte bij Omnibuzz 7% 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.

## 11.6 Financiering

De financiering van Omnibuzz vindt plaats door een bijdrage van de deelnemende gemeenten. 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:

| | (1) Vlottende schuld | (2) Vlottende middelen | (3) Netto vlottende schuld |
|---|---|---|---|
| Kwartaal 1 | € 1.362.404 | € 5.824.743 | € -4.462.340 |
| Kwartaal 2 | € 1.369.219 | € 6.033.805 | € -4.664.586 |
| Kwartaal 3 | € 1.225.962 | € 3.395.699 | € -2.169.737 |
| Kwartaal 4 | € 4.490.067 | € 7.154.959 | € -2.664.892 |
| (4) Gemiddelde van kwartalen | € 2.111.913 | € 5.602.302 | € -3.490.389 |
| (6) Ruimte onder kasgeldlimiet | € 3.490.389 | | |
| (5) Berekening kasgeldlimiet | | | |
| (7) Omvang begroting per 1 januari 2022 | | € 27.670.382 | |
| (8) in procenten van de grondslag | | 8,2% | |
| (5) = (7) x (8) Kasgeldlimiet: | | € 2.268.971 | |
| | Ruimte (+) / overschrijding (-) (6) + (5) | € 5.759.360 | |

Omnibuzz is in 2023 ruim binnen de kasgeldlimiet gebleven. Dit is te verklaren door de middellange termijn effecten van de COVID-19 pandemie en hieruit voortvloeiende continuïteitsafspraken met de vervoerders. Hierdoor heeft Omnibuzz gedurende 2023 meer vlottende middelen dan vlottende schulden tot haar beschikking gehad. Daarnaast stijgen de vlottende schuld en vlottende middelen in Q4 2023 evenredig in verband met de reeds ontvangen voorschotten van de gemeenten inzake Q1 2024.

### Rente risiconorm

De renterisiconorm is direct gerelateerd aan het budgettaire risico en heeft als doel 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 gebruikmaakt 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 krijgen op de deposito’s een rente vergoed 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 en naar de rekening courant gaan. Daar kunnen ze hoogstens als deposito worden weggezet tegen de dan geldende rente op Nederlandse staatsobligaties. Omnibuzz mag een drempelbedrag buiten de schatkist aanhouden van maximaal € 1.000.000,–. Het feitelijke bedrag is voor Omnibuzz rond de 500.000,–. Dit saldo wordt daarmee niet als overtollig beschouwd.

## De Wet houdbare overheidsfinanciën (Wet hof)

De Europese eisen en afspraken over reductie van het begrotingstekort en de staatsschuld vormen de basis van de Wet Hof. De middellange termijndoelstelling 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:

| Nr | Omschrijving | 2023 x € 1.000 Verslagjaar | 2023-2 x € 1.000 Huidig begrotingsjaar (na wijziging) | 2023-1 x € 1.000 Huidig begrotingsjaar |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c) | 1.979 | 0 | 0 |
| 2 | Afschrijvingen ten laste van de exploitatie | 46 | 45 | 45 |
| 3 | Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Investeringen in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd | 44 | 0 | 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: | 0 | 0 | 0 |
| | Baten voorzover transacties niet op exploitatie verantwoord | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| | Berekend EMU-saldo | 1.981 | 45 | 45 |

## 11.7 Bedrijfsvoering - Rechtmatigheidsverantwoording

Vanaf verslagjaar 2023 legt het dagelijks bestuur door middel van de rechtmatigheidsverantwoording in de jaarrekening verantwoording af over het rechtmatig handelen aan het algemeen bestuur. Om dit te kunnen bewerkstelligen is in 2023 de interne audit geactualiseerd en uitgevoerd en zijn er meerdere verordeningen en protocollen aangepast.

Daarnaast zijn dit jaar enkele processen en vormen van informatievoorziening geoptimaliseerd om ook zo de onderbouwing van de rechtmatigheidsverantwoording te versterken.

Op basis hiervan is het dagelijks bestuur van mening dat de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen binnen de daarvoor gestelde grens. Er zijn hierbij geen afwijkingen geconstateerd die de verantwoordingsgrens hebben overschreden.

Tevens wordt de rapportagetolerantie (€ 50.000) niet overschreden. In onderstaande wordt een overzicht gegeven op enkele geconstateerde afwijkingen.

### Er is geen overkoepelend M&O-beleid aanwezig bij Omnibuzz

Binnen Omnibuzz is er geen overkoepelende nota rondom het M&O-beleid aanwezig. Bij het misbruik & oneigenlijk gebruik criterium wordt het M&O-beleid gevolgd zoals dit afgestemd is met de gemeenten. Het hebben van een overkoepelend M&O-beleid is niet verplicht, maar het versterkt wel de onderbouwing van de rechtmatigheidsverantwoording. Voor 2024 staat daarom de realisatie van een overkoepelend M&O-beleid gepland.

### Operationaliseren normenkader

In 2023 is het normenkader uitgebreid onder de loep genomen en geactualiseerd. Dit normenkader is echter nog niet geoperationaliseerd in een toetsingskader. Ook dit is geen verplichting, maar om de onderbouwing van de rechtmatigheidsverantwoording verder te versterken, wordt voor 2024 ook het operationaliseren van het normenkader in een toetsingskader ingepland.

### DataB

Tenslotte is er een onzekerheid geconstateerd omtrent de aanbesteding van Data B. Mailservice B.V. De financiële omvang van de dienstverlening is dit jaar namelijk onvoorzien gegroeid tot een bedrag van € 72.000, hetgeen boven het maximum van de gehanteerde aanbestedingsvorm (€ 70.000) uitkomt. Om deze onzekerheid in de toekomst te voorkomen staat een nieuwe aanbesteding van deze dienst op de planning voor 2024. Daarnaast is de spendanalyse uitgebreid om dit soort onzekerheden tijdig vast te kunnen stellen en er actie op te kunnen ondernemen.

## 11.8 Bedrijfsvoering

### Ziekteverzuim

Het totale ziekteverzuim is in 2023 fors gedaald ten opzichte van 2022: van 10,6% over geheel 2022 naar 6,3% over 2023.

### Bedrijfsvoering

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


163
omnibuzz
G-210-RR





# 12 Balans

# 12. Balans

| Activa | 31-dec-2022 | 31-dec-2023 | Passiva | 31-dec-2022 | 31-dec-2023 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| Vaste activa | | | Vaste passiva | | |
| Materiële vaste activa: | | | Algemene reserve | 900.000 | 900.000 |
| Investeringen met een economisch nut | 348.302 | 340.206 | Egalisatiereserve | - | - |
| Financiële vaste activa | - | - | Bestemmingsreserve | 139.428 | 35.244 |
| | | | Resultaat voor bestemming Wmo | 3.335.388 | 2.095.839 |
| | | | Resultaat voor bestemming GGZ | 46.847 | -25.984 |
| | | | Voorzieningen | - | - |
| | | | Langlopende schulden | - | - |
| Totaal vaste activa | 348.302 | 340.206 | Totaal vaste passiva | 4.421.663 | 3.005.099 |
| | | | | | |
| Vlottende activa | | | Vlottende passiva | | |
| Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar: | | | Netto-vlottende schulden: | | |
| Uitzettingen in Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar | 5.109.704 | 5.948.359 | Overige schulden | 1.567.046 | 2.232.070 |
| Overige vorderingen | 329.047 | 408.568 | | | |
| | | | Overlopende passiva: | | |
| Liquide middelen | 290.695 | 568.157 | Te betalen verplichtingen | 383.056 | 506.730 |
| Overlopende activa | 321.326 | 229.876 | Voorschotbedragen: Overige Nederlandse overheidslichamen | 27.309 | 1.751.267 |
| Totaal vlottende activa | 6.050.772 | 7.154.959 | Totaal vlottende passiva | 1.977.411 | 4.490.067 |
| Totaal generaal | 6.399.074 | 7.495.166 | Totaal generaal | 6.399.074 | 7.495.166 |

### Tabel Staat van geactiveerde kapitaaluitgaven - produktenrekening 2023

| Alle bedragen in € | Huidig dienstjaar | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oorspronkelijk bedrag van de kapitaaluitgaven (aanschaffingsw) aan het begin van het dienstjaar | Vermeerderingen in het dienstjaar | Verminderingen (anders dan door afschr. of afl.) in het dienstjr. | Oorspronkelijk bedrag van de kapitaaluitgaven (aanschaffinsw) aan het einde van het dienstjr. (kol. 2+3-4) | % of andere maatstaf van afschr. | Toaal van de afschrijving / aflossing op de kapitaaluitgaven aan het begin van het dienstjr. | (Extra) afschrijvingen van kapitaaluitgaven in het dienstjr. | (Extra) aflossingen op kapitaalverstrekkingen in het dienstjr. | Boekwaarde aan het begin van het dienstjr. (kol. 2-7) | Boekwaarde aan het einde van het dienstjr. (kol. 10-8-9) |
| Kolom 1 | Kolom 2 | Kolom 3 | Kolom 4 | Kolom 5 | Kolom 6 | Kolom 7 | Kolom 8 | Kolom 9 | Kolom 10 | Kolom 11 |
| Programma Wmo-vervoer | | | | | | | | | | |
| Inventaris | 101.875 | 29.711 | - | 131.586 | 10,00% | - | 20.725 | - | 101.875 | 110.861 |
| Hardware | 23.556 | 14.048 | - | 37.604 | 33,33% | - | 11.877 | - | 23.556 | 25.727 |
| Inrichting en verbouwing | 88.232 | | - | 88.232 | 4,00% | - | 4.398 | - | 88.232 | 83.834 |
| Technische installaties | 91.274 | - | - | 91.274 | 6,67% | - | 7.906 | - | 91.274 | 83.368 |
| Software | 43.365 | - | - | 43.365 | 10,00% | - | 6.949 | - | 43.365 | 36.416 |
| Totaal Wmo-vervoer | 348.302 | 43.759 | - | 392.061 | | - | 51.855 | - | 348.302 | 340.206 |
| Totaal-generaal | 348.302 | 43.759 | - | 392.061 | | - | 51.855 | - | 348.302 | 340.206 |

## 12.1 Toelichting op de balans

### 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 € 340.206,–)*

De materiële vaste activa hebben primo 2023 een waarde van € 348.302,–. Gedurende 2023 is er voor € 43.759,– geactiveerd, voornamelijk voor de inrichting van vergaderruimtes, de optimalisatie van de akoestiek voor het callcenter en de aanschaf van hardware. Rekening houdende met de afschrijvingen in 2023 ad € 51.855,– resteert een saldo ultimo 2023 ad € 340.206,–. Bovenstaand is een overzicht opgenomen van de activa. Deze investeringen behoren tot de categorie investeringen met economisch nut.

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

Gedurende 2023 zijn geen financiële vaste activa geactiveerd, derhalve bedraagt het saldo € 0,–.

#### *Vlottende activa (ad € 7.154.959,–)*

De vlottende activa bestaan uit uitzettingen in ‘s Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar, overige vorderingen, liquide middelen en overlopende activa. Deze posten worden hieronder verder toegelicht.

### *Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar (ad € 5.948.359,–)*

Dit betreft de gelden welke op de Ministerie van Financiën rekening staan in het kader van Schatkistbankieren. Het positieve saldo op deze rekening wordt verklaard door het positieve resultaat van 2023 en de reeds ontvangen voorschotten van de gemeenten inzake Q1 2024.

### *Overige vorderingen (ad € 408.568,–)*

Dit betreft nog te innen bedragen van debiteuren, voornamelijk klanten en voor een deel nog te ontvangen malussen van vervoerders. Het merendeel van de vorderingen is in 2024 ontvangen c.q. verwachten wij te ontvangen.

### *Liquide middelen (ad € 568.157,–)*

Het saldo liquide middelen van Omnibuzz ultimo boekjaar 2023 bedraagt in totaal € 568.157,–. De gelden zijn direct opvraagbaar. Het saldo is als volgt opgebouwd:

| Type | Saldo | |
|---|---|---|
| Betaalrekening BNG Wmo | € | 503.073 |
| Betaalrekening BNG GGZ | € | 60.952 |
| Betaalrekening Rabobank | € | 4.132 |
| Totaal | € | 568.157 |

Omnibuzz blijft ruim binnen het maximaal toegestane bedrag volgens de regeling inzake Schatkistbankieren (€ 1.000.000,–). In tabel 'Berekening benutting drempelbedrag Schatkistbankieren' is dit verder weergegeven.

## Tabel berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)

| Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| (1) | Drempelbedrag | 1000 | | | |
| | | Kwartaal 1 | Kwartaal 2 | Kwartaal 3 | Kwartaal 4 |
| (2) | Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen | 294 | 280 | 560 | 566 |
| (3a) = (1) > (2) | Ruimte onder het drempelbedrag | 706 | 720 | 440 | 434 |
| (3b) = (2) > (1) | Overschrijding van het drempelbedrag | - | - | - | - |
| (1) Berekening drempelbedrag | | | | | |
| | | Verslagjaar | | | |
| (4a) | Begrotingstotaal verslagjaar | | | | 27.670 |
| (4b) | Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen | | | | 27.670 |
| (4c) | Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat | | | | |
| (1) = (4b)*0,02 + (4c)*0,002 met een minimum van €1.000.000 als het begrotingstotaal kleiner of gelijk is aan 500 mln. Als het begrotingstotaal groter dan € 500 miljoen is is het drempelbedrag gelijk aan € 10 miljoen, vermeerderd met 0,2% van het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat. | Drempelbedrag | | | | 1000 |
| (2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen | | | | | |
| | | Kwartaal 1 | Kwartaal 2 | Kwartaal 3 | Kwartaal 4 |
| (5a) | Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil) | 26.450 | 25.514 | 51.522 | 52.077 |
| (5b) | Dagen in het kwartaal | 90 | 91 | 92 | 92 |
| (2) - (5a) / (5b) | Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen | 294 | 280 | 560 | 566 |

*Overlopende activa (ad € 229.876,–)*

De overlopende activa betreft voor het merendeel de nog te factureren omzet. Dit zijn onder andere nog te ontvangen bijdragen van klanten voor de Voor Elkaar Pas, de klantbijdragen over december voor de Voor Elkaar Pas, de rente opbrengsten Q4 2023 en de nog door te belasten kosten leerlingenvervoer aan de leerlingenvervoer-gemeenten. Deze kosten voor het leerlingenvervoer zijn separaat geadministreerd en geparkeerd op de balans zodat deze in 2024 doorbelast kunnen worden. Het restant saldo bestaat voornamelijk uit transitorische posten.

**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 3.005.099,–)*

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

## Tabel Staat van Reserves - produktenrekening 2023

| Alle bedragen in € | Saldo aan het begin van het dienstjaar | Bestem-ming van het resultaat voorgaand boekjaar | Vermeer-deringen wegens bijboeking van rente | Overige vermeerde-ringen | Vermin-deringen/ beschikking over de reserve/ voorz. | Saldo aan het einde van het dienstjaar | Nog te bestemmen resultaat 2023 | Bestem-ming van het resul-taat 2023 | Reserves na bestem-ming ultimo 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reserves | | | | | | | | | |
| Algemene reserve | | | | | | | | | |
| Algemene reserve | 900.000 | - | - | 13.572 | 13.572- | 900.000 | - | - | 900.000 |
| Totaal algemene reserve | 900.000 | - | - | 13.572 | 13.572- | 900.000 | | - | 900.000 |
| | | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserves Programma Wmo-vervoer | | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve | | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve Personeel 10 gemeenten | 13.572 | - | | | 13.572- | - | - | - | - |
| Bestemmingsreserve Personeel 30 gemeenten | 15.805 | | | | 15.805- | - | - | - | - |
| Bestemmingsreserve ICT | 110.051 | | | | 74.807- | 35.244 | - | - | 35.244 |
| Totaal Bestemmingsreserves | 139.428 | - | - | - | 104.184- | 35.244 | - | - | 35.244 |
| | | | | | | | | | |
| Resultaat voor bestemming | | | | | | | | | |
| Resultaat boekjaar | | | | | | | | | |
| Te bestemmen resultaat Wmo | 3.335.388 | - | | - | 3.335.388- | - | 2.095.839 | - | 2.095.839 |
| Te bestemmen resultaat GGZ | 46.847 | | | | 46.847- | | 25.984- | | 25.984- |
| Totaal Resultaat voor bestemming | 3.382.235 | - | - | - | 3.382.235- | - | 2.069.855 | - | 2.069.855 |
| Totaal Reserves | 4.421.663 | - | - | 13.572 | 3.499.991- | 935.244 | 2.069.855 | - | 3.005.099 |

### *Algemene reserve (ad € 900.000,–)*

In 2023 is een dotering en onttrekking voor eenzelfde bedrag aan de algemene reserve gedaan als gevolg van het opheffen van de bestemmingsreserve ‘Personeel 10 gemeenten’. Deze administratieve afwikkeling heeft niet tot een wijziging van het saldo ultimo 2023 van de algemene reserve geleid en het saldo bedraagt € 900.000,–. Het saldo van de algemene reserve ligt hiermee boven de in december 2023 vastgestelde bandbreedte. In 2024 kan het algemeen bestuur besluiten om een onttrekking vanuit de algemene reserve te doen. Hiervoor zal een apart besluit worden voorgelegd aan het algemeen bestuur van Omnibuzz.

### *Bestemmingsreserve 'Personeel' (ad €0,–)*

De bestemmingsreserve 'Personeel' is opgebouwd uit een deel voor de 10 oud-Omnibuzz-gemeenten en een deel voor de 30 huidige Omnibuzz-gemeenten.

In 2023 heeft een dotering aan de algemene reserve plaatsgevonden, naar aanleidingen van het opheffen van de bestemmingsreserve 'Personeel 10 gemeenten'. Na dotering heeft voor eenzelfde bedrag van € 13.572,– een onttrekking aan de algemene reserve plaatsgevonden na uitkering aan de 10 oud-Omnibuzz-gemeenten. Het saldo van deze reserve is hierdoor € 0,–.

Daarnaast is de bestemmingsreserve 'Personeel 30 gemeenten' volledig benut als gevolg van de afvloeiingsregeling met een oud-medewerker. Aan deze bestemmingsreserve is € 15.805,– onttrokken in 2023, conform besluit van het algemeen bestuur op 8 december 2021.

Het saldo van deze reserve is hierdoor € 0,–.

### *Bestemmingsreserve 'ICT' (ad € 35.244,–)*

De bestemmingsreserve 'ICT' bedroeg primo 2023 € 110.051,–. In 2023 heeft geen dotering aan deze reserve plaatsgevonden. Voor het boekjaar 2023 heeft een onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geoormerkte kosten, die goedgekeurd zijn in het algemeen bestuur van 3 juli 2019 en 8 december 2021:

- Realisatie MijnOmnibuzz.
- Dekking afschrijvingskosten van investeringen.
- Dekking aanbesteding ICT.
- Dekking OMA 2.0 (klantsysteem).

Hiermee is een bedrag gemoeid van totaal € 74.807,–.

Het resterende saldo ultimo 2023 ad € 35.244,–. zal besteed worden aan de dekking van toekomstige afschrijvingen en kosten voor MijnOmnibuzz.

### *Gerealiseerd resultaat voor bestemming Wmo (ad € 2.095.839,–)*

Het resultaat over 2023 bedraagt, mede als gevolg van de middellange termijn effecten van de COVID-19 pandemie en gestegen rente opbrengsten, € 2.095.839,–. De bestemming van het resultaat wordt ter vaststelling voorgelegd aan het algemeen bestuur.

### *Gerealiseerd resultaat voor bestemming GGZ (ad € -25.984,–)*

Het resultaat over 2023 bedraagt voor het GGZ-vervoer een negatief bedrag van € 25.984,–. Deze gelden hebben betrekking op het GGZ-vervoer van de gemeente Nederweert en Roermond en dit negatieve resultaat wordt veroorzaakt door een hogere vervoersvraag.

De bestemming van het resultaat wordt ter vaststelling voorgelegd aan het algemeen bestuur.

### *Langlopende schulden (ad € 0,–)*

Omdat in 2023 geen langlopende schulden zijn aangegaan, bedraagt het saldo € 0,–.

### *Vlottende passiva (ad € 4.490.067,–)*

De vlottende passiva bestaan uit de overige schulden, te betalen verplichtingen en voorschotbedragen van overige Nederlandse overheidslichamen.

### *Overige schulden (ad € 2.232.070,–)*

De overige schulden bedragen ultimo 2023 € 2.232.070,– en betreffen de eigen bijdrage klanten ontvangen namens de gemeenten Q4 2023 ad € 822.109,–. Daarnaast is het saldo van de crediteurenpost opgenomen onder de overige schulden. Deze heeft voornamelijk betrekking op de afrekening vervoerders Q4 2023. Zowel de uitbetaling eigen bijdrage klanten aan de gemeenten als de afrekening vervoerders zijn begin 2024 uitbetaald.

*Te betalen verplichtingen (ad € 506.730,–)*

De te betalen verplichtingen bestaan uit nog te betalen facturen en de tussenrekening vervoerders. Deze lopen in 2024 af vanwege de betaaldatum begin 2024.

*Voorschotbedragen van overige Nederlandse overheidslichamen (ad € 1.751.267,–)*

Dit betreft reeds ontvangen voorschotbedragen over Q1 2024 van meerdere gemeenten.

**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 en de huurovereenkomst overgenomen door Two Guys Estate BV). Dit contract heeft een looptijd van 10 jaar met een mogelijke verlenging met 5 jaar. De opzegtermijn voor dit contract bedraagt 12 maanden.

Eind 2021 is een nieuwe overeenkomst aangegaan met Detron Business Communications BV voor het onderhoud en support van de telefooncentrale voor de duur van 3 jaar.

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. Deze is in 2021 stilzwijgend verlengd.

Daarnaast is met Neone Nederland BV per 1 februari 2019 een service level agreement voor de duur van 3 jaar afgesloten. Dit is stilzwijgend verlengd.

In 2018 is Omnibuzz met Toshiba Tec Netherlands BV een copyrent overeenkomst aangegaan voor een multifunctional voor de duur van 5 jaar. In 2021 is een copyrent overeenkomst aangegaan voor een andere multifunctional met Sharp Electronics Benelux BV 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 zijn ingegaan. 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). Deze mogelijk verlenging is in 2023 bekrachtigd door het dagelijks bestuur van Omnibuzz wat betekent dat de contracten tot en met 31 december 2027 doorlopen.

Gedurende de COVID-19 periode heeft Omnibuzz continuïteitsafspraken met de vervoerders gemaakt die in een addendum met de vervoerders zijn vastgelegd. Dit addendum had primair een looptijd tot 1 juli 2023 met een mogelijkheid, op basis van de actuele situatie, de afspraken te verlengen en te actualiseren. Deze verlenging heeft 2 maal plaatsgevonden, en heeft thans een einddatum van 30 juni 2024. In Q2 2024 zal opnieuw beoordeeld worden of een eventuele verlenging aan de orde is.

In juli 2022 is met Detron ICT Beheer BV een raamovereenkomst ten behoeve van levering van diensten ICT-beheer en -onderhoud afgesloten voor de duur van 4 jaar, met 2 keer 1 jaar optie tot verlenging.

**WNT-verantwoording 2023 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 2023 is de generieke maximum bezoldigingsnorm voor Omnibuzz vastgesteld op € 223.000,–. Dit is inclusief belaste kostenvergoedingen, 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 leidinggevenden binnen een rechtspersoon of instelling zijn. Hieronder vallen de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de functionarissen die formeel lid zijn van een (centraal) management- of directieteam.

Op basis van de Wet normering topinkomens (WNT) publiceren wij de bezoldiging aan topfunctionarissen. Binnen Omnibuzz gelden de volgende personen als topfunctionaris: de directeur en de bestuursleden. We kennen geen toezichthouders (RvC/RvT) zoals in de WNT omschreven. Onze bestuursleden ontvangen geen bezoldiging.

### Tabel WNT-verantwoording

| Naam | Functie | Fte | Periode | Bezoldiging |
|---|---|---|---|---|
| Dhr. G.M.F. Vreuls | Directeur | 1,0 | 2023 | € 161.093 |

De bezoldiging bestaat uit de volgende componenten:

| Component | 2023 | 2022 |
|---|---|---|
| Beloning | € 128.044 | € 121.365 |
| Belastbare en variabele onkostenvergoedingen | € 11.452 | € 32.611 |
| Voorzieningen (pensioen) | € 21.597 | € 21.996 |
| Totale bezoldiging | € 161.093 | € 175.973 |

| Bedragen x € 1 | | Dhr G.M.F. Vreuls |
|---|---|---|
| Functiegegevens | | Directeur |
| Aanvang en einde functievervulling in 2023 | | 01/01 - 31/12 |
| Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte) | | 1 |
| Dienstbetrekking? | | Ja |
| | | |
| Bezoldiging | | |
| Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen | € | 139.496 |
| Beloningen betaalbaar op termijn | € | 21.597 |
| Subtotaal | € | 161.093 |
| | | |
| Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum | € | 223.000 |
| | | |
| Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag | | N.v.t |
| Totale bezoldiging 2023 | € | 161.093 |
| | | |
| Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan | | N.v.t |
| Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling | | N.v.t |
| Gegevens 2022 | | |
| Aanvang en einde functievervulling in 2021 | | 01/01 - 31/12 |
| Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte) | | 1 |
| Dienstbetrekking? | | Ja |
| Bezoldiging | | |
| Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen | € | 153.977 |
| Beloningen betaalbaar op termijn | € | 21.996 |
| Bezoldiging 2022 | € | 175.973 |
| Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum | € | 216.000 |
| Totaal bezoldiging 2022 | € | 175.973 |

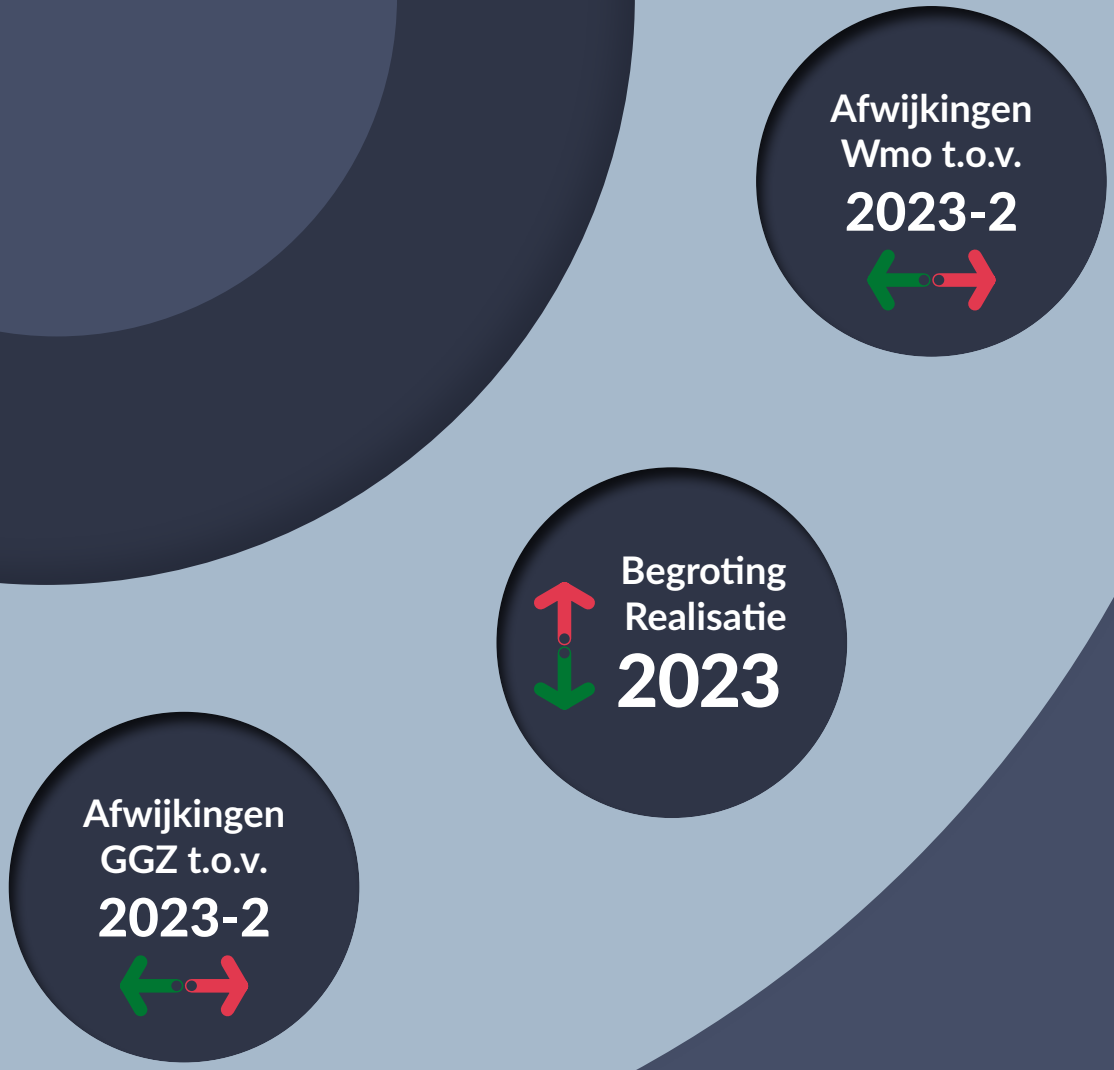
Uit bovenstaande blijkt dat de topfunctionarissen binnen Omnibuzz het bezoldigingsmaximum van de WNT niet overschreden hebben. Alle leden die in 2023 zitting hebben gehad in het dagelijks bestuur en algemeen bestuur van Omnibuzz zijn onbezoldigd geweest.

## Leden algemeen bestuur

| Gemeente | Naam verantwoordelijk wethouder |
|---|---|
| Beek | Marcel Meurkens |
| Beesel | Linda Nijssen-van den Beucken |
| Beekdaelen | Levin de Koster |
| Bergen | Martijn Buijsse |
| Brunssum | Vérénice Hermans |
| Echt-Susteren | Geert Frische |
| Eijsden-Margraten | Chris Piatek |
| Gennep | Frank Pubben |
| Gulpen-Wittem | Frans Derksen |
| Heerlen | Arlette Vrusch (vice-voorzitter) |
| Horst aan de Maas | Roy Bouten |
| Kerkrade | Jo Paas |
| Landgraaf | Ales Schiffelers |
| Leudal | Huub van Helden |
| Maasgouw | Math Wilms |
| Maastricht | Anita Bastiaans |
| Meerssen | Inge Smeets |
| Nederweert | Carla Dieteren |
| Peel en Maas | Thijs van Lierop |
| Roerdalen | Loes Vestjens |
| Roermond | Vincent Zwijnenberg |
| Simpelveld | Andrea Ernes |
| Sittard-Geleen | Ivo Tillie |
| Stein | Joep Ummels |
| Vaals | Erica Jaegers |
| Valkenburg | Jef Kleijnen |
| Venlo | Jacques Smeets |
| Venray | Martin Leenders |
| Voerendaal | Harry Coenen |
| Weert | Michèle Ferrière |

## Leden dagelijks bestuur Omnibuzz

| Plaatsnaam | Naam verantwoordelijk wethouder |
|---|---|
| Beekdaelen | Levin de Koster |
| Heerlen | Arlette Vrusch (vice-voorzitter) |
| Horst aan de Maas | Roy Bouten |
| Maastricht | Anita Bastiaans |
| Roermond | Vincent Zwijnenberg (voorzitter) |
| Sittard-Geleen | Ivo Tillie |
| Venlo | Jacques Smeets |


Afwijkingen
Wmo t.o.v.
2023-2
Begroting
Realisatie
2023
Afwijkingen
GGZ t.o.v.
2023-2

# 13 De programma-rekening

# 13. De programmarekening

## 13.1 Algemeen

Het algemeen bestuur heeft op 21 december 2022 de eerste begrotingswijziging 2023-1 en op 5 juli 2023 de tweede begrotingswijziging 2023-2 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 'raamwerk BBV' gehanteerd.

Personeelslasten worden in principe toegerekend aan het boekjaar waarop ze betrekking hebben. Als gevolg van het formele verbod op het opnemen van voorzieningen c.q. schulden uit hoofde van jaarlijks terugkerende arbeidsgerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume, worden sommige personele lasten verantwoord in het jaar dat uitbetaling plaats vindt. Voor arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van een jaarlijks vergelijkbaar volume wordt dan ook geen voorziening getroffen of op andere wijze een verplichting opgenomen.

| | Begroting 2023-1 | | | Begroting 2023-2 |
|---|---|---|---|---|
| | Baten | Lasten | Saldo | Baten |
| Programma Vervoer | | | | |
| 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo) | € - | € 24.110.415 | € 24.110.415 | € - |
| 6.72c Jeugdhulp dagbesteding (GGZ) | € - | € - | € - | € - |
| Algemene dekkingsmiddelen | | | | |
| 0.5 Treasury | € - | € 13.517 | € 13.517 | € 5.000 |
| 6.6 Maatwerkvoorzieningen (Wmo) | € 24.173.932 | € - | € -24.173.932 | € 24.628.786 |
| 6.72c Jeugdhulp dagbesteding (GGZ) | € - | € - | € - | € 129.250 |
| Overhead | | | | |
| 0.4 Overhead Wmo | € 2.606.748 | € 2.606.748 | € - | € 2.900.680 |
| 0.4 Overhead GGZ | € - | € - | € - | € 6.666 |
| Onvoorzien | | | | |
| 0.8 Overige baten en lasten | € - | € 50.000 | € 50.000 | € - |
| | | | | |
| Stuctureel saldo van baten en lasten | € 26.780.680 | € 26.780.680 | € - | € 27.670.382 |
| | | | | |
| Incidenteel | | | | |
| Toevoegingen aan de reserves | € - | € - | € - | € - |
| Onttrekkingen aan de reserves | | | | |
| - Algemene Reserve | € - | € - | € - | € - |
| - Bestemmingsreserve ICT | € 6.949 | € - | € -6.949 | € 6.125 |
| - Bestemmingsreserve Personeel 30 gemeenten | € 15.805 | € - | € -15.805 | € 15.805 |
| - Bestemmingsreserve Personeel 10 gemeenten | € - | € - | € - | € - |
| Incidenteel saldo van baten en lasten | € 22.754 | € - | € -22.754 | € 21.930 |
| | | | | |
| Structureel en reëel evenwicht | € 26.803.434 | € 26.780.680 | € -22.754 | € 27.692.312 |

De activa zijn gewaardeerd op basis van verkrijgingspijs, zijnde de inkoopprijs met eventuele bijkomende kosten, minus de lineaire afschrijvingen. Deze lineaire afschrijvingen zijn conform de vastgestelde financiële verordening van Omnibuzz.

De passiva zijn gewaardeerd tegen nominale waarden.

### Controleverordening

In de vergadering van het algemeen bestuur van 20 december 2023 is het controleprotocol 2023 e.v. alsmede de controleverordening Omnibuzz 2023 vastgesteld. Beide verordeningen dienen als referentiekader voor de controle van de accountant.

### Nota reserves en voorzieningen

In de vergadering van het algemeen bestuur van 20 december 2023 is de maximum omvang van de weerstandscapaciteit vastgesteld op € 760.000,– en de minimum omvang op € 550.000,–.

Daarnaast is voor diverse ICT-gerelateerde projecten een bestemmingsereserve 'ICT' gevormd.

| | | | Realisatie 2023 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Lasten | Saldo | | Baten | Lasten | Saldo |
| € 24.570.024 | € 24.570.024 | | € 422.900 | € 23.502.873 | € 23.079.972 |
| € 129.250 | € 129.250 | | € - | € 163.115 | € 163.115 |
| | | | | | |
| € 13.763 | € 8.763 | | € 233.563 | € 17.921 | € -215.642 |
| € - | € -24.628.786 | | € 24.628.788 | € - | € -24.628.788 |
| € - | € -129.250 | | € 129.251 | € - | € -129.251 |
| | | | | | |
| € 2.900.680 | € - | | € 2.900.680 | € 2.657.742 | € -242.938 |
| € 6.666 | € - | | € 6.666 | € 955 | € -5.711 |
| | | | | | |
| € 50.000 | € 50.000 | | € - | € - | € - |
| | | | | | |
| € 27.670.382 | € - | | € 28.321.849 | € 26.342.606 | € -1.979.243 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| € - | € - | | € - | € - | € - |
| | | | | | |
| € - | € - | | € - | € - | € - |
| € - | € -6.125 | | € 74.807 | € - | € -74.807 |
| € - | € -15.805 | | € 15.805 | € - | € -15.805 |
| € - | € - | | € - | € - | € - |
| € - | € -21.930 | | € 90.612 | € - | € -90.612 |
| | | | | | |
| € 27.670.382 | € -21.930 | | € 28.412.461 | € 26.342.606 | € -2.069.855 |

## 13.2 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 2023-2 | | |
|---|---|---|
| **Lasten Wmo** | | |
| Loonkosten | € | -163.863 |
| Beheerskosten | € | 92.061 |
| Kosten VEP | € | 337.155 |
| Kapitaallasten | € | 2.056 |
| Directe vervoerskosten Wmo | € | -1.502.830 |
| BonusMalus | € | -128.863 |
| Totaal afwijking lasten Wmo | € | -1.364.284 |
| **Baten** | | |
| Klantbijdrage Vervoer Wmo | € | -80.383 |
| Bijdrage VEP | € | -332.770 |
| Bijdrage overig | € | -227.790 |
| Totaal afwijking baten Wmo | € | -640.943 |
| Last tussentijdse afrekening gemeenten | € | - |
| Baat onttrekking algemene reserve | € | - |
| Vrijval bestemmingsreserve ICT | € | -74.807 |
| Vrijval bestemmingsreserve Personeel 30 gemeenten | € | -15.805 |
| Totaal afwijking batig saldo Wmo | € | -2.095.839 |
| **Lasten GGZ** | | |
| Overheadkosten | € | -5.711 |
| Indirecte vervoerskosten | € | 2.107 |
| Directe vervoerkosten GGZ | € | 31.759 |
| Totaal afwijking lasten GGZ | € | 28.155 |
| **Baten GGZ** | | |
| Bijdrage overig | € | -2.168 |
| Totaal afwijking baten GGZ | € | -2.168 |
| Totaal afwijking nadelig saldo GGZ | € | 25.984 |
| Totaal afwijking batig saldo Wmo + GGZ | € | -2.069.855 |

De totale afwijking batig saldo van € 2.069.855,– wordt veroorzaakt door enerzijds Wmo-gerelateerde kosten en opbrengsten:

- De onderschrijding van de gerealiseerde loonkosten ad € 163.863,–.
- De overschrijding van de beheerkosten ad € 92.061,–.
- De kosten van de Voor Elkaar Pas (VEP) die niet zijn begroot € 337.155,–.
- De hoger uitgevallen kapitaallasten ad € 2.056,–.
- De daling van de vervoerskosten ad € 1.502.830,– ten opzichte van de begroting.
- De lager uitgevallen bonus-malus ten opzichte van de begroting met € 128.863,–.
- De stijging in de klantbijdrage vervoer ad € 80.383,–.
- De baten van de Voor Elkaar Pas (VEP) die niet zijn begroot € 332.770–.
- De baten van overige bijdrage € 227.790,–.
- De onttrekking vanuit de bestemmingsreserve 'ICT' ad € 74.807,–.
- De onttrekking vanuit de bestemmingsreserve 'Personeel' ad € 15.805,–.

Anderzijds wordt dit batig saldo veroorzaakt door GGZ-gerelateerde kosten en opbrengsten:

- De onderschrijding van de overheadkosten ad € 5.711,–.
- De overschrijding van de indirecte vervoerkosten ad € 2.107,–.
- De overschrijding van de directe vervoerkosten ad € 31.759,–.
- De baten van overige bijdrage ad € 2.168,–.

De belangrijkste afwijkingen van lasten en baten ten opzichte van de begroting 2023-2 worden per post op de volgende pagina's toegelicht.

## 13.3 Toelichting lasten Wmo

### *Loonkosten (ad - € 163.863,–)*

De lager uitgevallen loonkosten worden veroorzaakt omdat een aantal begrote fte's niet (volledig) is ingevuld c.q. getemporiseerd gedurende 2023 bij verschillende afdelingen en functies. De kosten van woon-werkverkeer zijn als gevolg van het thuiswerken eveneens lager uitgevallen. Daarnaast zijn de studiekosten eveneens lager uitgevallen dan begroot. Voorgaande zorgt gezamenlijk voor een onderschrijding van de loonkosten van € 163.863,–.

### *Beheerkosten (ad € 92.061,–)*

De post beheerkosten is € 92.061,– hoger dan begroot. Deze post dient echter in samenhang gezien te worden met de onttrekking aan de bestemmingsreserve 'ICT' ad € 74.807,–. Dit betekent per saldo een overschrijding op deze posten van € 17.254,–.

De onderschrijding van de kosten betreft de volgende zaken:

- Lagere kopieer- en printkosten.
- Lagere water- en elektriciteitskosten.
- Lagere communicatiekosten MijnOmnibuzz gezien livegang medio 2023.

De overschrijding van de kosten betreft de volgende zaken:

- Lagere opbrengst telefonie 0900 nummer als gevolg van minder calls.
- Additioneel onderzoek inactieve pashouders/ data analyse.
- Hogere kosten doorontwikkeling ritreserveringssysteem en vervanging taxipoints.
- Hogere kosten versturen nieuwe vervoerspassen als gevolg van meer klanten dan initieel begroot.
- Het project OMA 2.0, ICT-aanbesteding en MijnOmnibuzz. Deze zaken worden middels de bestemmingsreserve 'ICT' gedekt en niet middels de begroting.

Voorgaande zorgt gezamenlijk voor een overschrijding op de beheerkosten van € 92.061–, vóór onttrekking aan de bestemmingsreserve 'ICT'.

*Kosten Voor Elkaar Pas (VEP) (ad € 337.155,–)*

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

*Kapitaallasten (ad € 2.056,–)*

De kapitaallasten zijn hoger dan begroot. De bankkosten zijn gestegen ten opzichte van de begroting als gevolg van meer transacties met klanten. De kapitaallasten zijn daarentegen gedaald als gevolg van lagere afschrijvingen dubieuze debiteuren. Dit als gevolg van doelmatig debiteurenbeheer.

*Directe vervoerskosten Wmo (ad - € 1.502.830,–)*

De vervoerskosten zijn € 1.502.830,– lager dan opgenomen in de begroting. Dit komt vooral omdat er structureel minder gereisd is in 2023, mede als gevolg van de middellange termijn effecten van de COVID-19 pandemie.

De begroting 2023-2 is gebaseerd op het vervoersvolume van 2019, rekening houdend met een afslag van 7,5%.

De kosten van 2023 zijn gebaseerd op de gerealiseerde vervoersvraag 2023 inclusief de kosten van het flexibel tarief (continuïteitsafspraken vervoerders).

Dit afsprakenkader, in combinatie met de vervoersvraag, leidt tot deze forse daling van de vervoerskosten waarbij verschillen te onderkennen zijn op gemeenteniveau, zowel in positieve als negatieve zin qua resultaat directe vervoerskosten.

Voor een aanvullende specificatie van het gerealiseerde vervoer, de verdeling in kilometers en de bijbehorende kosten op gemeenteniveau wordt verwezen naar paragraaf 17.1 'Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten' op pagina 94 en paragraaf 17.2 'Bijlage 2: Gerealiseerde versus gebudgetteerde vervoer Wmo' op pagina 101.

*Bonus-malus (ad - € 128.863,–)*

In het eerste kwartaal van 2023 is het vervoer grotendeels binnen de afgesproken norm uitgevoerd, al is aan één vervoerder een malus opgelegd naar aanleding van deze periode . In het tweede kwartaal zijn geen malussen opgelegd, maar is wel in twee percelen een bonus uitgekeerd omdat de 96% van alle ritten tijdig uitgevoerd zijn. In het derde kwartaal zien wij dat de uitvoering van het vervoer toch weer onder flinke druk kwam te staan. Ondanks deze situatie is in één perceel toch een bonus verdiend, in vier andere percelen zijn malussen opgelegd. In het vierde kwartaal is een bonus uitgekeerd, en zijn een tweetal malussen opgelegd waaronder een malus voor de overschrijding van de toegestane norm van het aantal klachten. Voorgaande heeft geleid tot een onderschrijding van € 128.863,– als gevolg van de malussen welke zijn opgelegd mede als gevolg van de chauffeurstekorten.

## 13.4 Toelichting baten Wmo

*Klantbijdrage vervoer Wmo (ad € 80.383,–)*

De ontvangen klantbijdrage is € 80.383,– hoger dan de begrote klantbijdrage. Dit betreft voornamelijk de commerciële ritten door Omnibuzz-klanten waarvan het budget overschreden is en enkele pgb-klanten. De reguliere klantbijdragen die Omnibuzz namens de gemeenten ontvangt zijn per kwartaal teruggestort aan de deelnemende gemeenten en worden niet verwerkt in de begroting en jaarrekening van Omnibuzz.

*Bijdrage Voor Elkaar Pas (VEP) (ad € 332.770,–)*

Dit betreft de bijdrage van klanten voor de Voor Elkaar Pas; zowel de bijdrage voor de ritten als de bijdrage voor de abonnementskosten. 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 de lagere opbrengsten ad € 4.385,– komt voort uit de systematiek van afboeking omtrent voortijdige pasopzegging.

*Bijdrage overig (ad € 227.790,–)*

Het overgrote deel van de € 227.790,– heeft betrekking op renteopbrengsten die Omnibuzz heeft ontvangen over gelden inzake Schatkistbankieren naar aanleiding van de gestegen rentepercentages. Een klein deel betreft de interne doorbelasting van Wmo naar GGZ.

*Onttrekking bestemmingsreserve 'ICT' ( € 74.807,–)*

Voor het boekjaar 2023 heeft deze onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geoormerkte kosten:

- Realisatie MijnOmnibuzz.
- Dekking afschrijvingskosten van investeringen.
- Dekking aanbesteding ICT.
- Dekking OMA 2.0 (klantsysteem).

Hiermee is een bedrag gemoeid van totaal € 74.807,–.

*Onttrekking bestemmingsreserve 'Personeel' (€ 15.805,–)*

Daarnaast is aan de bestemmingsreserve 'Personeel 30 gemeenten' een bedrag van € 15.805,– onttrokken voor de afvloeiingsregeling van een oud-medewerker.

## 13.5 Toelichting lasten GGZ

*Overheadkosten (ad - € 5.711,–)*

De begrote algemene post voor de overheadkosten is niet volledig benut in 2023 wat leidt tot een onderschrijding van 5.711,–. In de jaarrekening 2023 zijn daarnaast de investeringskosten verrekend tussen Nederweert en Roermond, welke Roermond in 2022 heeft gemaakt.

*Indirecte vervoerkosten (ad € 2.107,–)*

De indirecte vervoerskosten zijn € 2.107,– hoger uitgevallen dan begroot aangezien er meer ritten door de jeugdigen zijn verreden dan begroot. Op basis van het aantal ritten worden de indirecte vervoerskosten GGZ bepaald naar aanleiding van de interne doorbelasting van de kosten Wmo administratie.

*Directe vervoerkosten (ad € 31.759,–)*

In 2023 is significant meer gereisd dan in 2022 waardoor de directe vervoerskosten € 31.759,– hoger zijn uitgevallen gezien de begroting 2023-2 mede gebaseerd was op het GGZ vervoersvolume van 2022.

## 13.6 Toelichting lasten GGZ

*Bijdrage overig (ad € 2.168,–)*

Het bedrag heeft betrekking op renteopbrengsten die Omnibuzz heeft ontvangen over gelden inzake Schatkistbankieren naar aanleiding van de gestegen rentepercentages.

NB: De Wmo-kosten en opbrengsten voor de 30 Omnibuzz gemeenten worden in paragraaf 17.1 'Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten' op pagina 94 verantwoord.

De GGZ-kosten en -opbrengsten worden in paragraaf 17.3 'Bijlage 3: Bijdrage deelnemende gemeente GGZ' op pagina 104 verantwoord voor de gemeenten Nederweert en Roermond. Beide vervoersvormen worden door Omnibuzz in separate administraties verantwoord.

Voorgaande kosten worden verdeeld over de gemeenten conform de afgesproken verdeelsleutels in kilometers, ritten en inwoners. Hiervoor wordt eveneens naar de bijlagen verwezen.

## 13.7 Toelichting algemene dekkingsmiddelen

De bijgestelde bijdrage van de gemeenten in de tweede begrotingswijziging 2023-2 en de onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' en 'Personeel' blijken meer dan voldoende te zijn voor de dekking van de werkelijke kosten. Gezien de lagere kosten inzake het vervoer, als gevolg van

de middellange termijn effecten van de COVID-19 pandemie, de structureel lagere vervoersvraag ten opzichte van de begroting 2023-2 en de dekking van de incidentele lasten middels onttrekkingen aan de bestemmingsreserves zijn de middelen door Omnibuzz rechtmatig besteed. Voorgesteld wordt het totale positieve resultaat over 2023 te verdelen conform voorstel resultaatbestemming op pagina 84.







# 14 Overige gegevens

# 14. Overige gegevens

## 14.1 Voorstel resultaatbestemming 2023

Het dagelijks bestuur stelt voor om het resultaat 2023 ad € 2.069.855,– als volgt te bestemmen:

- Terugbetaling aan de deelnemende gemeenten € 1.994.855,–.
- Dotering aan de te vormen Bestemmingsreserve 'Data analyse' € 75.000,–.

De onderverdeling van het resultaat naar de individuele gemeenten is terug te vinden in 17.1 'Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten' op pagina 94 en in 17.3 'Bijlage 3: Bijdrage deelnemende gemeente GGZ' op pagina 104, waarbij qua terugbetaling rekening wordt gehouden met het onderscheid tussen het Wmo- en GGZ-vervoer. Daarnaast dient opgemerkt te worden dat een aantal gemeenten naar aanleiding van het resultaat 2023 aan Omnibuzz moeten betalen.

## 14.2 Reserves

Er wordt geen voorstel gedaan ter wijziging van de algemene reserve en huidige bestemmingsreserves naar aanleiding van het resultaat in de jaarrekening 2023.

Het algemeen bestuur van Omnibuzz zal hierover op 3 juli 2024 een besluit nemen.

# 15 Rechtmatigheids-verklaring

# 15. Rechtmatigheidsverklaring

## Verantwoordelijkheid dagelijks bestuur

De baten en lasten alsmede de balansmutaties moeten getrouw in de jaarrekening worden opgenomen. Uit het getrouw opnemen van de baten en lasten alsmede de balansmutaties, blijken een drietal rechtmatigheidscriteria niet expliciet. Dit betreffen het begrotings-, voorwaarden-, en misbruik- en oneigenlijk gebruik criterium. In deze rechtmatigheidsverantwoording licht het dagelijks bestuur toe in hoeverre bij de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties het begrotings-, voorwaarden-, en misbruik- en oneigenlijk gebruik criterium zijn nageleefd. Dit houdt in dat de verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties in overeenstemming zijn met door het algemeen bestuur vastgestelde kaders zoals de begroting en verordeningen en met bepalingen in de relevante wet- en regelgeving. Bij de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening is het door het algemeen bestuur op 20 december 2023 vastgestelde normenkader van de relevante wet- en regelgeving verder toegelicht.

Deze verantwoording hanteert een grensbedrag omdat alleen de van belang zijnde aspecten in de verantwoording hoeven te worden betrokken. Deze grens is door het algemeen bestuur bepaald en bedraagt 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan de reserves en is daarmee vastgesteld op € 790.278,–.

## Bevinding

Het dagelijks bestuur is van mening dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen binnen de daarvoor gestelde grens. Er zijn hierbij geen afwijkingen geconstateerd.

In de paragraaf bedrijfsvoering is op basis van de ‘Kadernota rechtmatigheid’ van de commissie BBV en op basis van de afspraken met het algemeen bestuur aanvullende informatie opgenomen over de financiële rechtmatigheid. In deze paragraaf heeft het dagelijks bestuur ook beschreven welke actie het onderneemt om vermelde afwijkingen in de toekomst te voorkomen.

[1] De afwijkingen (fouten en/of onduidelijkheden als gedefinieerd in de notitie rechtmatigheidsverantwoording) worden alleen in de rechtmatigheidsverantwoording vermeld indien de door het algemeen bestuur gestelde verantwoordingsgrens voor rechtmatigheid is overschreden. Op basis van afspraken tussen het algemeen bestuur en het dagelijks bestuur kunnen afwijkingen die lager zijn dan de verantwoordingsgrens in de paragraaf ‘Bedrijfsvoering’ worden vermeld.

# 16 Controleverklaring

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

**WHS Registeraccountants heeft de jaarrekeningcontrole afgerond en heeft in het accountantsverslag dd. 25 maart 2024 aangegeven voornemens te zijn een goedkeurende controleverklaring af te geven bij deze jaarrekening, bestaande uit een goedkeurend oordeel ten aanzien van de getrouwheid van de jaarrekening en de rechtmatigheidsverantwoording zoals deze door het dagelijks bestuur is afgegeven.**

**Echter vanwege juridische redenen in het kader van de nieuwe rechtmatigheidsverantwoording is er landelijk nog geen duidelijkheid over de definitief te hanteren formulering in de controleverklaring door de accountants. Op dit moment vindt hierover afstemming plaats tussen het NBA (Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants) en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).**

**Zodra hierover afspraken zijn gemaakt zal de controleverklaring voor de jaarrekening 2023 van Omnibuzz worden opgemaakt en wordt deze vanzelf zichtbaar als het bestand opnieuw wordt gedownload.**

# 17 Bijlagen

# 17. Bijlagen

## 17.1 Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten

### Totaal bijdrage deelnemende gemeenten

| Gemeente | Oorspronkelijke begroting 2023-1 | Begroting 2023-2 Bijdrage gemeenten | Totaal betaalde bijdrage gemeenten inclusief afrekening vervoer |
|---|---|---|---|
| | | | A |
| Beek | € 328.799 | € 337.913 | € 337.913 |
| Beekdaelen | € 770.363 | € 791.527 | € 791.527 |
| Beesel | € 217.601 | € 222.231 | € 222.231 |
| Bergen | € 198.548 | € 203.945 | € 203.945 |
| Brunssum | € 864.097 | € 885.157 | € 885.157 |
| Echt-Susteren | € 781.004 | € 802.334 | € 802.334 |
| Eijsden-Margraten | € 566.275 | € 580.676 | € 580.676 |
| Gennep | € 418.400 | € 432.725 | € 432.725 |
| Gulpen-Wittem | € 382.270 | € 392.489 | € 392.489 |
| Heerlen | € 2.706.657 | € 2.777.935 | € 2.777.935 |
| Horst aan de Maas | € 672.863 | € 693.973 | € 693.973 |
| Kerkrade | € 1.744.351 | € 1.789.798 | € 1.789.798 |
| Landgraaf | € 1.301.086 | € 1.332.710 | € 1.332.710 |
| Leudal | € 676.507 | € 695.139 | € 695.139 |
| Maasgouw | € 597.704 | € 614.130 | € 614.130 |
| Maastricht | € 4.131.384 | € 4.245.407 | € 4.245.407 |
| Meerssen | € 675.122 | € 691.642 | € 691.642 |
| Nederweert | € 263.281 | € 271.366 | € 271.366 |
| Peel en Maas | € 671.826 | € 688.593 | € 688.593 |
| Roerdalen | € 348.919 | € 358.802 | € 358.802 |
| Roermond | € 1.081.341 | € 1.114.452 | € 1.114.452 |
| Simpelveld | € 209.860 | € 214.893 | € 214.893 |
| Sittard-Geleen | € 2.625.869 | € 2.693.556 | € 2.693.556 |
| Stein | € 417.920 | € 442.205 | € 442.205 |
| Vaals | € 260.601 | € 267.662 | € 267.662 |
| Valkenburg aan de Geul | € 519.065 | € 532.992 | € 532.992 |
| Venlo | € 1.871.297 | € 1.927.359 | € 1.927.359 |
| Venray | € 599.741 | € 619.525 | € 619.525 |
| Voerendaal | € 251.740 | € 258.158 | € 258.158 |
| Weert | € 626.186 | € 650.170 | € 650.170 |
| TOTAAL | € 26.780.680 | € 27.529.468 | € 27.529.468 |

| Kosten 2023 | Onttrekking bestemmingsreserve ICT | Onttrekking bestemmingsreserve Personeel | Te bestemmen resultaat 2023 |
|---|---|---|---|
| B | C | D | E = A-(B-C-D) |
| € 296.900 | € 1.077 | € 228 | € 42.318 |
| € 854.091 | € 2.401 | € 507 | € 59.655- |
| € 213.814 | € 898 | € 190 | € 9.505 |
| € 187.894 | € 876 | € 185 | € 17.112 |
| € 921.696 | € 1.848 | € 390 | € 34.300- |
| € 758.274 | € 2.135 | € 451 | € 46.646 |
| € 708.193 | € 1.735 | € 367 | € 125.415- |
| € 341.859 | € 1.186 | € 251 | € 92.302 |
| € 398.631 | € 948 | € 200 | € 4.994- |
| € 2.557.691 | € 5.817 | € 1.229 | € 227.289 |
| € 649.296 | € 2.915 | € 616 | € 48.208 |
| € 1.774.976 | € 3.047 | € 644 | € 18.514 |
| € 1.327.885 | € 2.484 | € 525 | € 7.833 |
| € 583.614 | € 2.413 | € 510 | € 114.448 |
| € 550.572 | € 1.623 | € 343 | € 65.524 |
| € 3.706.761 | € 8.189 | € 1.730 | € 548.565 |
| € 605.014 | € 1.242 | € 262 | € 88.132 |
| € 220.621 | € 1.169 | € 247 | € 52.160 |
| € 586.055 | € 3.024 | € 639 | € 106.200 |
| € 298.258 | € 1.383 | € 292 | € 62.219 |
| € 885.122 | € 4.004 | € 846 | € 234.181 |
| € 182.624 | € 694 | € 147 | € 33.110 |
| € 2.685.997 | € 6.159 | € 1.301 | € 15.019 |
| € 380.602 | € 1.654 | € 349 | € 63.607 |
| € 287.558 | € 681 | € 144 | € 19.071- |
| € 631.185 | € 1.097 | € 232 | € 96.864- |
| € 1.500.264 | € 6.900 | € 1.458 | € 435.453 |
| € 622.899 | € 2.980 | € 630 | € 236 |
| € 225.695 | € 828 | € 175 | € 33.466 |
| € 580.198 | € 3.400 | € 718 | € 74.091 |
| € 25.524.241 | € 74.807 | € 15.805 | € 2.095.839 |

## Uitsplitsing directe vervoerskosten

| Gemeente | Begroting 2023-1 | Begroting 2023-2 Bijdrage gemeenten | Afrekening vervoer 2023 Bijdrage gemeenten | Totaal betaalde bijdrage gemeenten | Kosten regulier vervoer 2023 | Kosten flexibel tarief -Nacalculatorisch tarief | Saldo directe vervoerskosten 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C = A - B | D | E | F = C-D-E |
| Beek | € 257.043 | € 259.951 | € - | € 259.951 | € 206.243 | € 22.291 | € 31.417 |
| Beekdaelen | € 605.416 | € 614.358 | € - | € 614.358 | € 611.857 | € 66.130 | € 63.629- |
| Beesel | € 164.531 | € 164.902 | € - | € 164.902 | € 146.343 | € 15.817 | € 2.743 |
| Bergen | € 153.303 | € 154.877 | € - | € 154.877 | € 129.083 | € 13.951 | € 11.842 |
| Brunssum | € 693.060 | € 702.747 | € - | € 702.747 | € 675.124 | € 72.968 | € 45.345- |
| Echt-Susteren | € 629.644 | € 639.326 | € - | € 639.326 | € 546.585 | € 59.076 | € 33.665 |
| Eijsden-Margraten | € 450.446 | € 455.890 | € - | € 455.890 | € 513.071 | € 55.453 | € 112.634- |
| Gennep | € 328.622 | € 335.194 | € - | € 335.194 | € 235.784 | € 25.484 | € 73.926 |
| Gulpen-Wittem | € 314.837 | € 320.044 | € - | € 320.044 | € 293.273 | € 31.697 | € 4.926- |
| Heerlen | € 2.160.626 | € 2.195.056 | € - | € 2.195.056 | € 1.826.282 | € 197.387 | € 171.387 |
| Horst aan de Maas | € 512.954 | € 519.689 | € - | € 519.689 | € 439.898 | € 47.545 | € 32.246 |
| Kerkrade | € 1.413.111 | € 1.436.441 | € - | € 1.436.441 | € 1.293.603 | € 139.815 | € 3.023 |
| Landgraaf | € 1.053.052 | € 1.068.176 | € - | € 1.068.176 | € 966.056 | € 104.413 | € 2.293- |
| Leudal | € 535.171 | € 542.265 | € - | € 542.265 | € 404.026 | € 43.668 | € 94.571 |
| Maasgouw | € 483.916 | € 491.350 | € - | € 491.350 | € 398.397 | € 43.059 | € 49.893 |
| Maastricht | € 3.282.117 | € 3.336.817 | € - | € 3.336.817 | € 2.612.289 | € 282.340 | € 442.188 |
| Meerssen | € 560.268 | € 569.015 | € - | € 569.015 | € 444.918 | € 48.087 | € 76.010 |
| Nederweert | € 197.826 | € 200.232 | € - | € 200.232 | € 142.744 | € 15.428 | € 42.060 |
| Peel en Maas | € 510.496 | € 511.853 | € - | € 511.853 | € 388.864 | € 42.029 | € 80.960 |
| Roerdalen | € 267.355 | € 270.484 | € - | € 270.484 | € 199.924 | € 21.608 | € 48.952 |
| Roermond | € 802.600 | € 813.204 | € - | € 813.204 | € 569.263 | € 61.527 | € 182.414 |
| Simpelveld | € 164.875 | € 166.629 | € - | € 166.629 | € 125.395 | € 13.553 | € 27.682 |
| Sittard-Geleen | € 2.097.646 | € 2.128.077 | € - | € 2.128.077 | € 1.933.897 | € 209.018 | € 14.838- |
| Stein | € 318.083 | € 334.726 | € - | € 334.726 | € 255.257 | € 27.589 | € 51.881 |
| Vaals | € 211.429 | € 214.706 | € - | € 214.706 | € 212.815 | € 23.001 | € 21.110- |
| Valkenburg aan de Geul | € 428.379 | € 435.366 | € - | € 435.366 | € 472.151 | € 51.031 | € 87.816- |
| Venlo | € 1.393.639 | € 1.411.710 | € - | € 1.411.710 | € 961.377 | € 103.907 | € 346.426 |
| Venray | € 426.513 | € 431.082 | € - | € 431.082 | € 406.023 | € 43.884 | € 18.824- |
| Voerendaal | € 193.759 | € 195.945 | € - | € 195.945 | € 155.910 | € 16.851 | € 23.184 |
| Weert | € 428.724 | € 435.792 | € - | € 435.792 | € 350.171 | € 37.847 | € 47.774 |
| TOTAAL | € 21.039.441 | € 21.355.907 | € - | € 21.355.907 | € 17.916.622 | € 1.936.455 | € 1.502.831 |

## Uitsplitsing indirecte vervoerskosten

| Gemeente | Begroting 2023-1 | Begroting 2023-2 Bijdrage gemeenten | Indirecte vervoerkosten 2023 | Resultaat indirecte vervoerskosten |
|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C = A - B |
| Beek | € 33.774 | | | |
| Beekdaelen | € 78.517 | € 82.176 | € 90.796 | € 8.620- |
| Beesel | € 20.830 | € 21.800 | € 19.748 | € 2.052 |
| Bergen | € 13.770 | € 14.412 | € 13.737 | € 675 |
| Brunssum | € 104.428 | € 109.295 | € 107.944 | € 1.352 |
| Echt-Susteren | € 75.042 | € 78.540 | € 76.757 | € 1.783 |
| Eijsden-Margraten | € 53.636 | € 56.137 | € 78.018 | € 21.881- |
| Gennep | € 48.354 | € 50.607 | € 38.451 | € 12.156 |
| Gulpen-Wittem | € 33.367 | € 34.922 | € 39.964 | € 5.042- |
| Heerlen | € 337.059 | € 352.771 | € 327.372 | € 25.399 |
| Horst aan de Maas | € 56.345 | € 58.971 | € 58.297 | € 675 |
| Kerkrade | € 222.434 | € 232.802 | € 233.292 | € 490- |
| Landgraaf | € 158.873 | € 166.279 | € 169.178 | € 2.899- |
| Leudal | € 54.865 | € 57.422 | € 50.199 | € 7.223 |
| Maasgouw | € 55.970 | € 58.579 | € 51.460 | € 7.119 |
| Maastricht | € 558.599 | € 584.636 | € 521.203 | € 63.432 |
| Meerssen | € 70.218 | € 73.492 | € 67.883 | € 5.609 |
| Nederweert | € 23.793 | € 24.902 | € 20.931 | € 3.971 |
| Peel En Maas | € 54.573 | € 57.117 | € 47.734 | € 9.383 |
| Roerdalen | € 32.125 | € 33.622 | € 27.607 | € 6.015 |
| Roermond | € 136.478 | € 142.840 | € 112.073 | € 30.767 |
| Simpelveld | € 19.870 | € 20.796 | € 19.009 | € 1.787 |
| Sittard-Geleen | € 307.498 | € 321.831 | € 324.273 | € 2.442- |
| Stein | € 40.167 | € 42.039 | € 38.988 | € 3.052 |
| Vaals | € 24.846 | € 26.003 | € 27.537 | € 1.534- |
| Valkenburg aan de Geul | € 51.816 | € 54.231 | € 69.032 | € 14.800- |
| Venlo | € 231.878 | € 242.686 | € 189.845 | € 52.841 |
| Venray | € 67.395 | € 70.536 | € 67.107 | € 3.430 |
| Voerendaal | € 28.134 | € 29.446 | € 23.508 | € 5.938 |
| Weert | € 76.318 | € 79.876 | € 71.390 | € 8.486 |
| TOTAAL | € 3.070.974 | € 3.214.116 | € 3.013.422 | € 200.694 |

## Uitsplitsing overheadkosten

| Gemeente | Begroting 2023-1 | Begroting 2023-2 | Overheadkosten 2023 | Resultaat overheadkosten |
|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C=A-B |
| Beek | € 37.982 | € 42.618 | € 38.273 | € 4.345 |
| Beekdaelen | € 86.430 | € 94.992 | € 85.308 | € 9.684 |
| Beesel | € 32.240 | € 35.528 | € 31.906 | € 3.622 |
| Bergen | € 31.475 | € 34.656 | € 31.123 | € 3.533 |
| Brunssum | € 66.609 | € 73.114 | € 65.660 | € 7.454 |
| Echt-Susteren | € 76.318 | € 84.468 | € 75.857 | € 8.611 |
| Eijsden-Margraten | € 62.193 | € 68.649 | € 61.651 | € 6.998 |
| Gennep | € 41.424 | € 46.924 | € 42.140 | € 4.784 |
| Gulpen-Wittem | € 34.066 | € 37.522 | € 33.697 | € 3.825 |
| Heerlen | € 208.972 | € 230.109 | € 206.650 | € 23.458 |
| Horst aan de Maas | € 103.564 | € 115.312 | € 103.556 | € 11.755 |
| Kerkrade | € 108.806 | € 120.556 | € 108.266 | € 12.290 |
| Landgraaf | € 89.161 | € 98.255 | € 88.238 | € 10.017 |
| Leudal | € 86.471 | € 95.452 | € 85.721 | € 9.731 |
| Maasgouw | € 57.818 | € 64.201 | € 57.656 | € 6.545 |
| Maastricht | € 290.668 | € 323.954 | € 290.929 | € 33.026 |
| Meerssen | € 44.636 | € 49.135 | € 44.126 | € 5.009 |
| Nederweert | € 41.662 | € 46.232 | € 41.519 | € 4.713 |
| Peel En Maas | € 106.757 | € 119.623 | € 107.428 | € 12.195 |
| Roerdalen | € 49.439 | € 54.696 | € 49.120 | € 5.576 |
| Roermond | € 142.263 | € 158.408 | € 142.259 | € 16.149 |
| Simpelveld | € 25.115 | € 27.468 | € 24.668 | € 2.800 |
| Sittard-Geleen | € 220.725 | € 243.647 | € 218.809 | € 24.839 |
| Stein | € 59.670 | € 65.440 | € 58.768 | € 6.671 |
| Vaals | € 24.326 | € 26.953 | € 24.205 | € 2.748 |
| Valkenburg aan de Geul | € 38.870 | € 43.395 | € 38.971 | € 4.424 |
| Venlo | € 245.780 | € 272.962 | € 245.135 | € 27.827 |
| Venray | € 105.833 | € 117.906 | € 105.886 | € 12.020 |
| Voerendaal | € 29.847 | € 32.767 | € 29.427 | € 3.340 |
| Weert | € 121.144 | € 134.501 | € 120.789 | € 13.712 |
| TOTAAL | € 2.670.265 | € 2.959.443 | € 2.657.742 | € 301.700 |





## 17.2 Bijlage 2: Gerealiseerde versus gebudgetteerde vervoer Wmo

### Tabel vervoersvolume

| | Vervoersvolume BBV 2023-2 | | | | | | Vervoersvolume realisatie 2023 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gemeente | Ritten | Kilometers | Toeslagen km hoog | Toeslagen km laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Ritten | Kilometers | Toeslagen km hoog |
| Beek | 13.506 | 96.405 | 4.824 | 22.758 | 1.392 | - | 9.926 | 79.251 | 2.380 |
| Beekdaelen | 31.398 | 231.121 | 7.388 | 57.802 | 1.894 | - | 29.949 | 237.324 | 970 |
| Beesel | 8.330 | 60.239 | 5.057 | 20.704 | 907 | - | 6.514 | 57.016 | 2.301 |
| Bergen | 5.507 | 66.124 | 306 | 11.288 | 617 | - | 4.531 | 55.012 | 1.941 |
| Brunssum | 41.760 | 245.172 | 14.049 | 65.548 | 2.871 | - | 35.605 | 250.758 | 3.237 |
| Echt-Susteren | 30.009 | 247.899 | 9.201 | 50.586 | 3.634 | - | 25.318 | 212.070 | 7.266 |
| Eijsden-Margraten | 21.449 | 175.359 | 7.106 | 45.640 | 2.170 | - | 25.734 | 193.659 | 2.582 |
| Gennep | 19.336 | 117.372 | 7.136 | 39.893 | 1.171 | - | 12.683 | 85.945 | 5.486 |
| Gulpen-Wittem | 13.343 | 124.282 | 8.939 | 46.149 | 2.081 | - | 13.182 | 113.286 | 7.901 |
| Heerlen | 134.788 | 771.105 | 16.264 | 137.800 | 10.767 | - | 107.983 | 645.482 | 22.282 |
| Horst aan de Maas | 22.532 | 204.874 | 10.288 | 53.828 | 1.831 | - | 19.229 | 176.069 | 3.018 |
| Kerkrade | 88.950 | 497.852 | 20.345 | 112.258 | 4.323 | - | 76.951 | 450.948 | 19.474 |
| Landgraaf | 63.533 | 377.211 | 13.919 | 82.108 | 4.876 | - | 55.803 | 341.670 | 15.405 |
| Leudal | 21.940 | 223.954 | 2.278 | 35.674 | 2.201 | - | 16.558 | 165.142 | 2.123 |
| Maasgouw | 22.382 | 193.250 | 4.740 | 39.407 | 2.739 | - | 16.974 | 160.213 | 3.902 |
| Maastricht | 223.380 | 1.083.143 | 76.098 | 358.763 | 11.519 | - | 171.918 | 855.397 | 42.542 |
| Meerssen | 28.080 | 212.943 | 12.529 | 66.136 | 2.104 | - | 22.391 | 166.592 | 9.789 |
| Nederweert | 9.515 | 79.464 | 1.378 | 6.897 | 625 | - | 6.904 | 55.495 | 129 |
| Peel En Maas | 21.824 | 202.288 | 9.833 | 57.294 | 1.872 | - | 15.745 | 157.377 | 4.886 |
| Roerdalen | 12.846 | 103.941 | 3.939 | 29.595 | 553 | - | 9.106 | 77.492 | 2.431 |
| Roermond | 54.577 | 275.082 | 1.466 | 46.266 | 3.196 | - | 36.967 | 193.752 | 655 |
| Simpelveld | 7.946 | 63.800 | 2.594 | 13.716 | 1.388 | - | 6.270 | 48.156 | 861 |
| Sittard-Geleen | 122.967 | 744.425 | 64.103 | 203.804 | 8.575 | - | 106.961 | 699.304 | 36.255 |
| Stein | 16.063 | 126.569 | 4.647 | 42.466 | 1.860 | - | 12.860 | 95.930 | 3.373 |
| Vaals | 9.935 | 83.225 | 2.099 | 20.619 | 1.592 | - | 9.083 | 85.418 | 510 |
| Valkenburg aan de Geul | 20.721 | 166.949 | 7.201 | 39.844 | 2.395 | - | 22.770 | 179.468 | 7.851 |
| Venlo | 92.727 | 470.663 | 24.837 | 114.667 | 5.699 | - | 62.620 | 319.635 | 16.520 |
| Venray | 26.951 | 149.721 | 2.373 | 32.596 | 1.850 | - | 22.135 | 149.024 | 2.730 |
| Voerendaal | 11.251 | 71.094 | 1.374 | 11.630 | 1.129 | - | 7.754 | 58.925 | 1.122 |
| Weert | 30.519 | 141.850 | 3.155 | 29.235 | 2.351 | - | 23.548 | 114.037 | 3.311 |
| TOTAAL | 1.228.065 | 7.607.376 | 349.466 | 1.894.972 | 90.182 | - | 993.972 | 6.479.847 | 233.233 |

| | | | Afwijking Realisatie tov BBV 2023-2 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Toeslagen km laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Ritten | Kilometers | Toeslagen km hoog | Toeslagen km laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht |
| 19.584 | 468 | - | 3.580- | 17.154- | 2.444- | 3.174- | 924- | - |
| 47.608 | 1.538 | - | 1.449- | 6.203 | 6.418- | 10.194- | 356- | - |
| 16.472 | 554 | - | 1.816- | 3.223- | 2.755- | 4.233- | 353- | - |
| 9.148 | 247 | - | 976- | 11.111- | 1.635 | 2.139- | 370- | - |
| 71.622 | 1.731 | - | 6.155- | 5.586 | 10.812- | 6.074 | 1.140- | - |
| 53.578 | 1.685 | 658 | 4.691- | 35.830- | 1.935- | 2.992 | 1.949- | 658 |
| 55.018 | 1.156 | 2.285 | 4.285 | 18.300 | 4.524- | 9.378 | 1.014- | 2.285 |
| 19.579 | 689 | - | 6.653- | 31.427- | 1.650- | 20.314- | 482- | - |
| 31.464 | 972 | - | 161- | 10.996- | 1.038- | 14.685- | 1.109- | - |
| 133.494 | 5.883 | 66 | 26.805- | 125.623- | 6.018 | 4.307- | 4.884- | 66 |
| 40.070 | 665 | 1.288 | 3.303- | 28.805- | 7.270- | 13.757- | 1.166- | 1.288 |
| 108.955 | 4.954 | 1.977 | 11.999- | 46.904- | 870- | 3.304- | 631 | 1.977 |
| 84.552 | 2.344 | 4.295 | 7.730- | 35.541- | 1.486 | 2.444 | 2.532- | 4.295 |
| 38.992 | 686 | 202 | 5.382- | 58.813- | 156- | 3.318 | 1.515- | 202 |
| 35.520 | 1.061 | - | 5.408- | 33.037- | 838- | 3.887- | 1.678- | - |
| 266.554 | 7.793 | 1.442 | 51.462- | 227.746- | 33.556- | 92.210- | 3.726- | 1.442 |
| 37.067 | 1.307 | 644 | 5.689- | 46.351- | 2.739- | 29.068- | 797- | 644 |
| 12.590 | 308 | - | 2.611- | 23.969- | 1.249- | 5.692 | 317- | - |
| 41.753 | 1.002 | - | 6.079- | 44.911- | 4.947- | 15.542- | 870- | - |
| 17.076 | 624 | 4.141 | 3.740- | 26.449- | 1.508- | 12.520- | 71 | 4.141 |
| 42.385 | 1.592 | 196 | 17.610- | 81.330- | 812- | 3.881- | 1.604- | 196 |
| 6.797 | 506 | - | 1.676- | 15.644- | 1.733- | 6.919- | 882- | - |
| 166.706 | 5.280 | - | 16.006- | 45.121- | 27.848- | 37.097- | 3.295- | - |
| 24.512 | 753 | - | 3.203- | 30.639- | 1.274- | 17.954- | 1.107- | - |
| 23.647 | 481 | - | 852- | 2.193 | 1.589- | 3.028 | 1.111- | - |
| 56.168 | 886 | - | 2.049 | 12.519 | 650 | 16.323 | 1.509- | - |
| 71.828 | 3.428 | - | 30.107- | 151.028- | 8.317- | 42.838- | 2.271- | - |
| 35.085 | 1.080 | 98 | 4.816- | 697- | 357 | 2.489 | 770- | 98 |
| 17.782 | 429 | - | 3.497- | 12.169- | 252- | 6.152 | 700- | - |
| 34.348 | 853 | 1.606 | 6.971- | 27.812- | 155 | 5.113 | 1.498- | 1.606 |
| 1.619.954 | 50.955 | 18.898 | -234.093 | -1.127.529 | -116.234 | -275.018 | -39.227 | 18.898 |

## Tabel directe vervoerskosten in euro's

| | Vervoersvolume BBV 2023-2 in € | | | | | | Vervoerszones realisatie 2023 in € | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gemeente | Ritten / kilometers | Toeslagen km hoog | Toeslagen km laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | | Ritten / kilometers | Toeslagen km hoog | Toeslagen km laag |
| Beek | € 249.103 | € 3.050 | € 6.014 | € 1.784 | € - | | € 198.529 | € 1.664 | € 4.796 |
| Beekdaelen | € 591.985 | € 4.672 | € 15.274 | € 2.428 | € - | | € 595.705 | € 566 | € 11.464 |
| Beesel | € 155.072 | € 3.198 | € 5.471 | € 1.162 | € - | | € 139.499 | € 1.338 | € 4.021 |
| Bergen | € 150.910 | € 193 | € 2.983 | € 791 | € - | | € 125.282 | € 1.017 | € 2.122 |
| Brunssum | € 672.863 | € 8.884 | € 17.321 | € 3.680 | € - | | € 650.457 | € 2.206 | € 17.821 |
| Echt-Susteren | € 615.483 | € 5.818 | € 13.367 | € 4.658 | € - | | € 524.647 | € 4.350 | € 12.786 |
| Eijsden-Margraten | € 436.555 | € 4.493 | € 12.060 | € 2.782 | € - | | € 492.979 | € 2.059 | € 13.846 |
| Gennep | € 318.639 | € 4.512 | € 10.542 | € 1.501 | € - | | € 225.486 | € 3.429 | € 5.022 |
| Gulpen-Wittem | € 299.530 | € 5.653 | € 12.195 | € 2.667 | € - | | € 278.443 | € 4.580 | € 7.645 |
| Heerlen | € 2.134.558 | € 10.285 | € 36.413 | € 13.800 | € - | | € 1.761.077 | € 13.912 | € 35.493 |
| Horst aan de Maas | € 496.613 | € 6.505 | € 14.224 | € 2.347 | € - | | € 426.074 | € 1.918 | € 9.548 |
| Kerkrade | € 1.388.372 | € 12.865 | € 29.664 | € 5.540 | € - | | € 1.238.354 | € 13.145 | € 27.880 |
| Landgraaf | € 1.031.428 | € 8.802 | € 21.697 | € 6.249 | € - | | € 924.986 | € 10.591 | € 22.249 |
| Leudal | € 528.577 | € 1.441 | € 9.427 | € 2.820 | € - | | € 391.784 | € 1.248 | € 9.057 |
| Maasgouw | € 474.429 | € 2.997 | € 10.413 | € 3.511 | € - | | € 384.924 | € 2.327 | € 8.303 |
| Maastricht | € 3.179.131 | € 48.120 | € 94.802 | € 14.764 | € - | | € 2.486.815 | € 27.624 | € 76.280 |
| Meerssen | € 540.919 | € 7.922 | € 17.476 | € 2.697 | € - | | € 425.425 | € 6.265 | € 9.398 |
| Nederweert | € 196.738 | € 871 | € 1.823 | € 801 | € - | | € 138.770 | € 116 | € 3.031 |
| Peel En Maas | € 488.095 | € 6.218 | € 15.140 | € 2.400 | € - | | € 373.180 | € 2.963 | € 10.036 |
| Roerdalen | € 259.464 | € 2.491 | € 7.820 | € 708 | € - | | € 190.939 | € 1.485 | € 4.085 |
| Roermond | € 795.955 | € 927 | € 12.226 | € 4.096 | € - | | € 552.799 | € 455 | € 11.601 |
| Simpelveld | € 159.586 | € 1.641 | € 3.624 | € 1.779 | € - | | € 121.902 | € 546 | € 1.591 |
| Sittard-Geleen | € 2.022.697 | € 40.535 | € 53.854 | € 10.990 | € - | | € 1.854.682 | € 22.657 | € 42.408 |
| Stein | € 318.182 | € 2.939 | € 11.222 | € 2.384 | € - | | € 244.798 | € 2.005 | € 6.436 |
| Vaals | € 205.889 | € 1.327 | € 5.449 | € 2.041 | € - | | € 205.399 | € 483 | € 5.643 |
| Valkenburg aan de Geul | € 417.215 | € 4.554 | € 10.529 | € 3.069 | € - | | € 451.130 | € 5.085 | € 13.562 |
| Venlo | € 1.358.400 | € 15.706 | € 30.300 | € 7.304 | € - | | € 920.641 | € 11.471 | € 20.078 |
| Venray | € 418.597 | € 1.501 | € 8.613 | € 2.372 | € - | | € 391.741 | € 2.224 | € 9.076 |
| Voerendaal | € 190.556 | € 869 | € 3.073 | € 1.447 | € - | | € 149.596 | € 707 | € 4.457 |
| Weert | € 423.059 | € 1.995 | € 7.725 | € 3.013 | € - | | € 334.869 | € 2.084 | € 10.152 |
| TOTAAL | € 20.518.597 | € 220.984 | € 500.740 | € 115.586 | € - | | € 17.200.910 | € 150.523 | € 419.889 |

| | | | Afwijking Realisatie t.o.v. BBV 2023-2 in € | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | | Ritten / kilometers | Toeslagen km hoog | Toeslagen km laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Totaal |
| € 1.254 | € - | | € 50.574- | € 1.387- | € 1.218- | € 530- | € - | € 53.708- |
| € 4.122 | € - | | € 3.720 | € 4.106- | € 3.810- | € 1.694 | € - | € 2.502- |
| € 1.485 | € - | | € 15.573- | € 1.860- | € 1.450- | € 323 | € - | € 18.560- |
| € 662 | € - | | € 25.627- | € 823 | € 861- | € 129- | € - | € 25.794- |
| € 4.639 | € - | | € 22.406- | € 6.678- | € 501 | € 960 | € - | € 27.623- |
| € 4.516 | € 286 | | € 90.836- | € 1.468- | € 581- | € 142- | € 286 | € 92.741- |
| € 3.098 | € 1.089 | | € 56.424 | € 2.435- | € 1.786 | € 316 | € 1.089 | € 57.181 |
| € 1.847 | € - | | € 93.153- | € 1.083- | € 5.519- | € 345 | € - | € 99.410- |
| € 2.605 | € - | | € 21.088- | € 1.073- | € 4.550- | € 62- | € - | € 26.771- |
| € 15.766 | € 33 | | € 373.481- | € 3.628 | € 920- | € 1.966 | € 33 | € 368.774- |
| € 1.782 | € 576 | | € 70.540- | € 4.588- | € 4.675- | € 565- | € 576 | € 79.791- |
| € 13.277 | € 948 | | € 150.018- | € 280 | € 1.784- | € 7.736 | € 948 | € 142.837- |
| € 6.282 | € 1.948 | | € 106.442- | € 1.789 | € 553 | € 33 | € 1.948 | € 102.120- |
| € 1.838 | € 99 | | € 136.793- | € 193- | € 369- | € 982- | € 99 | € 138.239- |
| € 2.843 | € - | | € 89.505- | € 670- | € 2.111- | € 667- | € - | € 92.953- |
| € 20.885 | € 685 | | € 692.316- | € 20.497- | € 18.522- | € 6.121 | € 685 | € 724.528- |
| € 3.503 | € 326 | | € 115.494- | € 1.657- | € 8.078- | € 806 | € 326 | € 124.097- |
| € 825 | € - | | € 57.967- | € 755- | € 1.209 | € 25 | € - | € 57.488- |
| € 2.685 | € - | | € 114.916- | € 3.255- | € 5.104- | € 285 | € - | € 122.989- |
| € 1.672 | € 1.742 | | € 68.525- | € 1.005- | € 3.736- | € 964 | € 1.742 | € 70.560- |
| € 4.267 | € 141 | | € 243.156- | € 472- | € 624- | € 170 | € 141 | € 243.941- |
| € 1.356 | € - | | € 37.684- | € 1.094- | € 2.034- | € 423- | € - | € 41.235- |
| € 14.150 | € - | | € 168.015- | € 17.878- | € 11.447- | € 3.160 | € - | € 194.180- |
| € 2.018 | € - | | € 73.383- | € 934- | € 4.786- | € 366- | € - | € 79.469- |
| € 1.289 | € - | | € 490- | € 844- | € 194 | € 752- | € - | € 1.891- |
| € 2.374 | € - | | € 33.915 | € 532 | € 3.033 | € 695- | € - | € 36.785 |
| € 9.187 | € - | | € 437.759- | € 4.235- | € 10.223- | € 1.883 | € - | € 450.333- |
| € 2.894 | € 87 | | € 26.856- | € 723 | € 463 | € 523 | € 87 | € 25.060- |
| € 1.150 | € - | | € 40.961- | € 161- | € 1.384 | € 297- | € - | € 40.035- |
| € 2.286 | € 780 | | € 88.190- | € 89 | € 2.427 | € 727- | € 780 | € 85.621- |
| € 136.559 | € 8.741 | | € 3.317.687- | € 70.461- | € 80.851- | € 20.973 | € 8.741 | € 3.439.285- |

## 17.3 Bijlage 3: Bijdrage deelnemende gemeente GGZ

### Totaal bijdrage deelnemende gemeenten

| Gemeente | Begroting 2023-2 | Totaal betaalde bijdrage gemeenten inclusief afrekening vervoer | Kosten 2023 | Te bestemmen resultaat 2023 |
|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C = A - B |
| Nederweert | € 58.794 | € 58.794 | € 33.908 | € 24.885 |
| Roermond | € 77.123 | € 77.123 | € 127.993 | € 50.870- |
| TOTAAL | € 135.917 | € 135.917 | € 161.901 | € -25.984 |

### Uitsplitsing directe vervoerskosten

| Gemeente | Begroting 2023-2 | Afrekening vervoer 2023 / Bijdrage gemeenten | Totaal betaalde bijdrage gemeenten | Kosten regulier vervoer 2023 | Nacalculatorisch tarief | Saldo vervoers-resultaat |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | A | B | C = A - B | D | E | F = C- D - E |
| Nederweert | € 54.282 | € - | € 54.282 | € 31.687 | € 998- | € 23.592 |
| Roermond | € 68.280 | € - | € 68.280 | € 127.650 | € 4.019- | € 55.351- |
| TOTAAL | € 122.561 | € - | € 122.561 | € 159.336 | € -5.017 | € -31.759 |

### Uitsplitsing indirecte vervoerskosten

| Gemeente | Begroting 2023-2 | Indirecte vervoerskosten 2023 | Resultaat indirecte vervoerskosten |
|---|---|---|---|
| | A | B | C = A-B |
| Nederweert | € 1.047 | € 745 | € 302 |
| Roermond | € 5.642 | € 5.882 | € -240 |
| TOTAAL | € 6.688 | € 6.627 | € 62 |

### Uitsplitsing overheadkosten

| Gemeente | Begroting 2023-2 | Overheadkosten 2023 | Resultaat overheadkosten |
|---|---|---|---|
| | A | B | C = A-B |
| Nederweert | € 3.465 | € 2.474 | € 990 |
| Roermond | € 3.202 | € 1.519- | € 4.722 |
| TOTAAL | € 6.667 | € 955 | € 5.711 |




omnibuzz
G-210-RR

## 17.4 Bijlage 4: Gerealiseerde versus gebudgetteerde vervoer GGZ

### Tabel vervoersvolume

| | Vervoersvolume BBV 2023-2 | | | | Vervoersvolume realisatie 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gemeente | Ritten | Kilometers | | | Ritten | Kilometers |
| Nederweert | 294 | 13.608 | | | 326 | 11.730 |
| Roermond | 1.585 | 21.937 | | | 2.575 | 42.529 |
| TOTAAL | 1.879 | 35.545 | - | - | 2.901 | 54.258 |

### Tabel directe vervoerskosten in euro's

| | Vervoersvolume BBV 2023-2 in € | | | | Vervoersvolume realisatie 2023 in € | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gemeente | Ritten/ kilometers inclusief opslag | Toeslag individueel | Toeslag jeudgwet | Meereizend OV'er | Ritten/ kilometers | Toeslag individueel |
| Nederweert | € 40.710 | € 5.655 | € 7.916 | € - | € 19.883 | € 4.834 |
| Roermond | € 42.659 | € 10.670 | € 14.935 | € 17 | € 79.863 | € 18.972 |
| TOTAAL | € 83.369 | € 16.325 | € 22.851 | € 17 | € 99.745 | € 23.807 |

| | | Afwijking Realisatie tov BBV 2023-2 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Ritten | Kilometers | | |
| | | 32 | 1.878- | | |
| | | 990 | 20.592 | | |
| | | 1.022 | 18.713 | | |

| | | Afwijking Realisatie tov BBV 2023-2 in € | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Toeslag jeudgwet | Meereizend OV'er | Ritten/ kilometers | Toeslag individueel | Toeslag jeudgwet | Meereizend OV'er | Totaal |
| € 6.970 | € - | 20.827- | 821- | 946- | - | € 22.594- |
| € 27.987 | € 828 | 37.204 | 8.302 | 13.052 | 811 | € 59.369 |
| € 34.956 | € 828 | € 16.376 | € 7.482 | € 12.105 | € 811 | € 36.774 |

omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER







Niets uit deze uitgave
mag worden verveelvoudigd,
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.

V1.00 - 202404