omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

# Jaarverslag 2020







# Inhoud


1. Voorwoord 3
2. Omnibuzz 6
3. Het kantelen van vervoer en het gebruik van OV stimuleren 10
4. Efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer 12
5. Omnibuzz als slimme organisatie 14
6. Omnibuzz-vervoer in tijden van crisis (COVID-19) 20
7. Overlegstructuren 30
8. Beheersmaatregelen 36
9. Personeel 38
10. Communicatie 40
11. Programmaverantwoording 44

11.1 De programmarekening 44
11.2 Eerste begrotingswijziging 2020-1 48
11.3 Verplichte paragrafen 52
11.4 Weerstandsvermogen en risicomanagement 52
11.5 Risicomanagement 52
11.6 Financiering 55
11.7 Bedrijfsvoering 58

12. Balans 60

12.1 Toelichting op de balans 61
12.2 Niet uit de balans blijkende verplichtingen 64
12.3 WNT-verantwoording 2020 Omnibuzz 65

13. De programmarekening 70

13.1 Algemeen 70
13.2 Toelichting op de rekening 72
13.3 Toelichting lasten 73
13.4 Toelichting baten 74
13.5 Toelichting algemene dekkingsmiddelen 75

14. Overige gegevens 78

14.1 Voorstel resultaatbestemming 2020 78
14.2 Bestemmingsreserve 'Personeel' (oud-Omnibuzz gemeenten) 78

15. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 80

16. Bijlagen 86

16.1 Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten 86
16.2 Bijlage 2: Gerealiseerde versus gebudgetteerde zones 94
16.3 Bijlage 3: Saldo kosten en opbrengsten COVID-19 98



Vormgeving: bartistiek Design
Foto's: De Fotovakvrouw

# 1. Voorwoord

Bijgevoegd treft u het jaarverslag 2020 aan met als onderdeel hiervan de jaarrekening 2020.

Het zal niemand verbazen als wij constateren dat 2020 een raar jaar is geweest door de wereldwijde pandemie. Het vervoer is – qua volume – volledig onderuitgegaan met als absolute dieptepunt zondag 29 maart 2020 met 'slechts' 153 ritten (voor een dergelijke zondag zijn dat normaal gesproken circa 2750 ritten).

Desalniettemin kunnen wij vaststellen dat wij onze rol goed hebben vervuld. Ondanks de pandemie en de vele zorgen die dit met zich heeft meegebracht, is vanaf de eerste dag geanticipeerd op wat zou gaan komen. Vrijwel direct is er door een van de taxibedrijven gezocht naar een oplossing om het vervoer zo veilig mogelijk te laten plaatsvinden. Het inbouwen van plexiglas cabines in een aantal taxi's (als eerste in Nederland) heeft ervoor gezorgd dat klanten en chauffeurs veilig vervoerd kunnen worden, met name naar huisartsenposten en coronahotels.

In de periode die volgt, is geenszins sprake van verveling door het geringe vervoer. Het invoeren van en communiceren over de telkens wisselende richtlijnen is enerverend en vergt veel van de organisatie. Niet alleen de klanten moeten op de hoogte gehouden worden, ook de gemeenten, de taxibedrijven, de eigen medewerkers en het cliëntenpanel.

Daarnaast moet met grote spoed de afschaffing van het contante geldverkeer (dit mag niet meer als gevolg van de richtlijnen) georganiseerd worden. Op dat moment merken wij wat voor een professioneel callcenter wij hebben. In plaats van dat de klanten ons bellen, bellen wij hen om dit uit te leggen en verzamelen de gegevens voor het inregelen van het betalingsverkeer. Dit zijn er honderden per dag. Voor de medewerkers zinvol en leuk werk en ook leuk voor onze klanten voor wie dit telefoontje een welkome afwisseling is omdat wij meteen een praatje met ze maken en vragen hoe het met ze gaat.

Ook het inregelen van de landelijke afspraken ter borging van de continuïteit blijkt geen makkelijke opgave. Zorgvuldigheid is geboden. Er wordt publiek geld verstrekt zonder dat een prestatie geleverd wordt. Alle afspraken die wij hebben zorgen ervoor dat er niet alleen nu, maar ook als wij ergens in 2021 aan het einde van de tunnel zijn, een goed netwerk van taxibedrijven klaarstaat die klanten (weer kunnen) vervoeren en laten participeren in de maatschappij.

Voor onze taxibedrijven zijn het moeilijke tijden. Los van het sterk verminderde aanbod, zijn er ook veel extra beperkingen waarmee rekening moet worden gehouden. De klant heeft hier niets van gemerkt. Vrijwel alle ritten worden op tijd uitgevoerd en er is – gegeven de omstandigheden – ruimschoots aan de gestelde eisen in het contract voldaan. Het aantal klachten is minimaal en voor een deel ook – COVID-19 gerelateerd. Een gedeelte van deze klachten heeft betrekking op de discussie die onze doelgroep voert over het wel/niet dragen van een mondkapje of afstand houden.

Als complicerende factor werken vrijwel alle medewerkers vanuit thuis. En ook dat is, na wat regel – en instructiewerk, zeer goed verlopen. De klanten hebben niet gemerkt dat het personeel vanuit thuis werkt. De flexibiliteit van de medewerkers is iets om trots op te zijn. Zonder te morren heeft iedereen vanuit zijn/haar thuiskantoor het werk opgepakt en goed uitgevoerd.

Financieel gezien heeft de pandemie ertoe geleid dat er fors minder vervoer is uitgevoerd. Hierdoor en door de

omvang van de steunmaatregelen vallen de vervoerskosten lager uit. Ook intern heeft Omnibuzz, daar waar mogelijk, zoveel mogelijk bespaard, rekening houdend met alle extra verplichtingen (gezondheidscheck, extra vragen en dergelijke). Hierdoor blijft de jaarrekening binnen de begroting.

Ondanks de pandemie en alle problemen die hiermee samenhangen, heeft Omnibuzz haar rol uitstekend uitgevoerd. Er is goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar vervoer aangeboden in 2020. De continuïteit voor later is gewaarborgd zodat Omnibuzz haar rol als maatschappelijk verbinder op vervoersgebied in de toekomst kan uitvoeren.

U gaat hierna het jaarverslag 2020 lezen. Dit jaarverslag vindt u ook op www.omnibuzz.nl. Wij nodigen u van harte uit om een kijkje te nemen op www.omnibuzz.nl, via de link op de homepage naar het online.

Met vriendelijke groet,

Mr. G.M.F. Vreuls
Directeur

M. Smitsmans – Burhenne
Voorzitter algemeen bestuur Omnibuzz

2

# OVER OMNIBUZZ

# 2. Omnibuzz

Omnibuzz is een Gemeenschappelijke Regeling die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) voor 30 Limburgse gemeenten. De bijna 40.000 klanten zijn inwoners van gemeenten die een indicatie voor ons vervoer hebben gekregen. De dienstverlening is gericht op optimalisatie van het vervoer voor zowel de reizigers als de deelnemende gemeenten.

### KERNWAARDEN

Omnibuzz heeft in haar bedrijfsplan een aantal kernwaarden geformuleerd:

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

### MISSIE

Onze missie luidt:

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

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

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

Het doel van Omnibuzz is om de beste service op het gebied van (aangepast) vervoer te bieden. Omnibuzz zorgt dat klanten – ook diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben – optimaal gebruik kunnen maken van het vervoer en daardoor kunnen blijven participeren. Wij gaan uit van drie belangrijke pijlers:

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




omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER
omnibuzz



3

# PIJLER I

# HET KANTELEN VAN VERVOER EN HET GEBRUIK VAN OV STIMULEREN

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

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

**DE VOOR ELKAAR PAS**
Sinds 2017 biedt Omnibuzz, in samenwerking met Arriva, aan klanten de Voor Elkaar Pas (VEP) aan. De VEP is een innovatief concept en uniek in heel Nederland omdat het twee vervoersvormen (OV en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) op één en dezelfde vervoerspas combineert. Dit product verlaagt de drempel om gebruik te maken van het OV. Eind 2020 heeft 25% van onze klanten een VEP. Daarvan heeft 85% ook een begeleiderspas. Deze begeleider kan gratis met de VEP-klant meereizen in het OV van Arriva in Limburg. Het percentage bevindt zich sinds de start rond de 25%.

**WWW.IKWILVERVOER.NL**
Omnibuzz biedt overzichtelijke reisinformatie aan via www.ikwilvervoer.nl, een website waar algemene reisinformatie over OV en doelgroepenvervoer wordt gecombineerd met informatie over (lokaal) alternatief vervoer en maatwerkvarianten. Elke gemeente heeft een eigen pagina die is toegespitst op de lokale situatie.

**ONTWIKKELTAFEL OPENBAAR VERVOER**
Een goed dekkend OV-netwerk is een belangrijke voorwaarde om te komen tot optimalisatie van deze ambitie. De gemiddelde afstand tot de dichtstbijzijnde OV-halte in de huidige OV-concessie is groter dan voorheen. Deze ontwikkeling kan gevolgen hebben voor het vervoer met Omnibuzz. Vanuit die gedachte overlegt Omnibuzz – in opdracht van het bestuur – met de Provincie Limburg en de uitvoerend vervoerder Arriva. De intentie is om in 2021 deze ambities waar te maken op basis van gezamenlijke projecten binnen het Ontwikkelplan OV die bijdragen aan de toeleiding van onze klanten naar het openbaar vervoer.

De gevolgen van COVID-19 lijken de drempel voor OV-gebruik overigens te verhogen en compliceren dus de toeleiding naar OV. Waarschijnlijk heeft dit als reden dat een gesloten systeem zoals Omnibuzz voor kwetsbare klanten meer comfort en veiligheid biedt dan reizen met een open systeem als OV.



4

# PIJLER II

# EFFICIËNTER ORGANISEREN VAN DOELGROEPEN-VERVOER

# 4. Efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer

**PIJLER II**

Omnibuzz verzorgt het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) voor de gemeenten en doet dit zo goed en efficiënt mogelijk. Doordat Omnibuzz is ingericht als mobiliteitscentrale behoren combinaties met ander vervoer in de toekomst ook tot de mogelijkheid.

**AANBESTEDING COLLECTIEF VRAAGAFHANKELIJK VERVOER (CVV)**

De huidige vervoercontracten lopen van 1 januari 2020 met een looptijd van vijf jaar (met mogelijkheid tot verlenging van 3 jaar). De bedrijven die het Omnibuzz-vervoer 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.

Omnibuzz kan de overeenkomsten maximaal driemaal met een jaar verlengen. Door de lange looptijd kunnen vervoerders investeren in personeel en in duurzamere voertuigen. Dit zorgt voor continuïteit van de onderneming, kwaliteit van vervoer en verduurzaming middels een gezond ingroeimodel met jaarlijks meer elektrische voertuigen en laadpunten. Hiermee voldoen wij aan het bestuursakkoord, waarin de gemeenten afspraken dat het Omnibuzz-vervoer vanaf 2025 volledig zero emissie zal zijn.

Binnen de huidige uitvoering geeft Omnibuzz invulling aan de regiefunctie door toepassing van vraagspreiding, groepsritten, passend gebruik van vervoerspecificaties, eerder boeken om efficiënter te plannen, een aannamestop bij het bereiken van de maximale capaciteit etc. Bovendien biedt het bestek ruimte voor verschillende scenario's van instroom van ander vervoer.

**ANDER DOELGROEPENVERVOER**

In 2016 heeft de (gemeentelijke) stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg voorgesteld een samenwerking te realiseren die op termijn al het gemeentelijk doelgroepenvervoer omvat. Hiervoor is Omnibuzz ingericht als een gemeentelijke mobiliteitscentrale. Het idee van de mobiliteitscentrale is gebaseerd op het zo effectief mogelijk inzetten van de beschikbare vervoermiddelen om alle klanten conform de gestelde voorwaarden te kunnen vervoeren. Om hier nadere invulling aan te geven zijn in 2017 drie gemeentelijke werkgroepen van start gegaan.

Vanwege onduidelijkheid over volumeomvang, uitvoeringskaders, kwaliteitsnormen en financiële gevolgen concluderen de drie werkgroepen dat het nog niet verstandig is om andere vervoerssoorten direct en Limburg breed te laten instromen bij Omnibuzz. De uitgebrachte adviezen van de werkgroepen zijn verwerkt in de actualisatie van het bedrijfsplan van Omnibuzz (2019).

Als stip op de horizon blijft het centraal uitvoeren en regisseren van meerdere vormen van doelgroepenvervoer, maar dan via kleinschalige, stapsgewijze instroom, waarbij individuele gemeenten aangeven of, wanneer, hoe en welke omvang van ander vervoer ze willen laten instromen. Onder voorwaarden kan dit voor een deel binnen de lopende contracten voor Omnibuzz-vervoer, waardoor geen nieuwe aanbesteding noodzakelijk is. Dit biedt mogelijkheden voor (individuele) gemeenten om zorgvervoer via Omnibuzz te laten uitvoeren. In dit kader lopen momenteel diverse gesprekken met (groepen) gemeenten over de uitvoering van ander doelgroepenvervoer.

Voorlopig zal Omnibuzz echter geen activiteiten uitvoeren die gericht zijn op grootschalige instroom. Deze geleidelijke aanpak creëert duidelijkheid in de bedrijfsvoering van Omnibuzz; wij kunnen ons beter focussen op de daadwerkelijk overgedragen taken en het opgedragen vervoer.

5

# PIJLER III

# OMNIBUZZ ALS SLIMME ORGANISATIE

# 5. Omnibuzz als slimme organisatie

**PIJLER III**
Om het totale vervoer beheersbaar te houden en gemeenten optimaal te ondersteunen en adviseren, investeren wij in onze eigen organisatie.

## DIENSTVERLENING GEMEENTEN

### *Informeren gemeenten en relatiebeheer*

Omnibuzz streeft naar optimale transparantie en tracht het draagvlak voor belangrijke onderwerpen te vergroten. Alle deelnemende gemeenten ontvangen maandelijks een managementrapportage met alle relevante cijfers op gemeenteniveau, inclusief de ontwikkeling van het vervoer ten opzichte van de begroting. Bovendien informeert Omnibuzz de gemeenten driemaal per jaar via voortgangsrapportage. Hierin worden ook de kostenontwikkelingen op de overige posten ten opzichte van de begroting weergegeven. Hierdoor zijn gemeenten gedurende het hele jaar in staat om bij te sturen. Aanvullend informeren wij bestuurders periodiek middels bestuur informatiebrieven over de actuele stand van zaken van belangrijke onderwerpen. Zij kunnen dan de gemeenteraad informeren.

Omnibuzz stelt ieder jaar een jaarplan op waarin de taken van Omnibuzz gedetailleerd zijn vastgelegd. Dit plan dient als kompas voor de interne bedrijfsvoering en geeft alle deelnemende gemeenten een concreet beeld van alle onderwerpen waarmee Omnibuzz bezig is of geconfronteerd wordt.

### *Evaluatie Omnibuzz*

Eind 2020 is de GR Omnibuzz geëvalueerd. Het algemeen bestuur heeft in de vergadering van 16 december kennisgenomen van een toelichting op de rapportage 'Evaluatie gemeenschappelijke regeling Omnibuzz' van adviesbureau KokxDeVoogd. Omnibuzz zal, op basis van de opmerkingen, de reacties van de bestuurders en de aanbevelingen, een advies opstellen. In april 2021 is een extra vergadering van het algemeen bestuur ingelast om het vervolg te bespreken.

### *Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz*

Als gevolg van een gemeentelijke herindeling en een aantal andere ontwikkelingen, zoals de Wet Normalisering Rechtspositie Ambtenaren (Wnra), heeft Omnibuzz de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz (GR) moeten aanpassen. Het voorstel is vanaf eind 2019 in alle gemeenten voor besluitvorming voorgelegd. In december 2020 is dit traject afgerond, waarna de wijziging officieel is gepubliceerd.

## ONDERZOEK EN KENNISONTWIKKELING TER ONDERSTEUNING VAN DEELNEMENDE GEMEENTEN

Omnibuzz fungeert als kennispartner voor gemeenten. Wij maken daarbij gebruik van onze vervoersdata en opgedane kennis. Doel daarvan is het borgen van toekomstbestendig, kwalitatief doelgroepenvervoer voor zowel de klant als de gemeenten. Tevens vormen deze vervoersdata en kennis de basis voor onze rapportage-instrumenten, die wij gebruiken om ontwikkelingen in vervoer sneller en concreter inzichtelijk te maken, te monitoren en te signaleren.

In 2019 heeft het algemeen bestuur ingestemd met het plan om in 2020-2021 een nieuwe afrekensystematiek te ontwikkelen. Door de impact van COVID-19 is deze uitwerking in 2020 grotendeels stil komen te liggen. In het voorjaar van 2021 zal Omnibuzz dit weer oppakken.

Wij hechten waarde aan data-analyse zodat wij de kwaliteit en de efficiëntie van het vervoer kunnen optimaliseren en de adviesfunctie richting gemeenten goed kunnen invullen. In 2020 is de nieuwe functie data-analist intern ingevuld. Er is een aantal rapportagefuncties ontwikkeld voor het contractbeheer en kostenbeheersing. Tevens is

er een traject opgezet met studenten van verschillende onderwijsinstellingen die ideeën voor de specifieke situatie van Omnibuzz hebben ontwikkeld. Deze ideeën kunnen leiden tot nieuwe ideeën voor het beheersbaar houden van vervoer. Op dit moment is de functie weer vacant en ligt dit traject stil. Zodra een nieuwe data-analist is geworven, pakken wij dit traject weer op.

*Groeiende zorgzwaarte, verward gedrag en dementie*

Sinds 2019 hebben gemeenten een verplichting in de signalering van verward gedrag. Ter ondersteuning van deze opgave heeft Omnibuzz passend beleid ontwikkeld voor deze doelgroep (waaronder dementie) die gebruik maakt van ons vervoer. Doel is het benutten van deze signalen voor het vormgeven van een volledig passend zorgaanbod.

De problematiek van beperkte zelfregie uit zich onder meer tijdens contactmomenten met klanten. Bij de klantenservice en met name ritreservering leidt dit tot langere beltijden. Het vergt meer capaciteit en afstemming tussen gemeenten (consulenten), vervoerders en Omnibuzz om deze kwetsbare klanten goed te ondersteunen. Daarom hebben chauffeurs en medewerkers van Omnibuzz een onlinetraining ‘Goed omgaan met dementie’ gevolgd, waarin zij signalen leren herkennen. Een aantal medewerkers krijgt praktijktraining, zodat de kennis intern kan worden doorgegeven en geborgd. Omnibuzz werkt intern met een meldpunt voor vervoerders en medewerkers. Hierin bundelen wij de signalen en vertalen deze, waar nodig, naar een advies voor gemeenten. In oktober 2020 zijn onze inspanningen op dit vlak beloond met het certificaat ‘Samen dementievriendelijk’, een initiatief van Alzheimer Nederland, pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM en het ministerie van VWS. Op deze wijze zetten wij onze intenties dat wij graag bijdragen aan een dementievriendelijke samenleving kracht bij.

*Gewijzigde Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR)*

De overgangstermijn voor de aanscherping van de landelijke richtlijn ‘Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers’ (Code VVR) is wederom uitgesteld (nu tot 31 december 2021). In het overleg komt men moeilijk tot een inhoudelijke oplossing die voor alle partijen werkbaar is. Naar aanleiding hiervan heeft Omnibuzz besloten niet meer actief deel te nemen in dit overleg. Wij worden wel op de hoogte gehouden over de voortgang en zullen gemeenten blijven informeren.

## KENNISUITWISSELING EN EXTERNE FOCUS

Door investeren in kennis en relaties neemt de inhoudelijke expertise over het vervoer binnen Omnibuzz toe. Partijen en samenwerkingsverbanden uit Nederland benaderen ons regelmatig voor advies en ondersteuning. Aan de andere kant zoeken wij zelf steeds vaker proactief (landelijke) sparringpartners op, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid, elektrisch rijden en laadinfrastructuur.

De gemeenten plukken uiteindelijk de vruchten van deze externe oriëntatie. Soms in financiële zin, bijvoorbeeld door de afspraken met de vervoerders over de NEA-index 2020, maar meer nog in situaties waarin flexibiliteit gevraagd wordt. Het jaar 2020 is door de uitbraak van COVID-19 een jaar waarin dit van Omnibuzz gevraagd wordt. Door het bestaand netwerk te benutten kan Omnibuzz invloed uitoefenen op de landelijke richtlijnen en protocollen voor de uitvoering van het vervoer en de financiële continuïteit. Via deze weg hebben wij bijgedragen aan het beperken van de gevolgen van deze crisis voor klanten, gemeenten en vervoerders én een toekomstbestendig vervoerssysteem op langere termijn. In een volgend hoofdstuk volgt een kort overzicht van de activiteiten die hieruit zijn voortgekomen.

## INTERNE BEDRIJFSVOERING

*Doorontwikkeling klantportaal ‘Mijn Omnibuzz’ en digitoegankelijkheid*

Het klantportaal waar klanten zelf hun ritten kunnen boeken is in december 2019 ‘live’ gegaan. Door de terugval in vervoer en de beperkingen om informatiebijeenkomsten te organiseren, is het gebruik van het klantportaal in 2020

nauwelijks toegenomen. De tijd is benut om verbeteringen in het klantportaal door te voeren en dit toekomstbestendig te maken. Het huidig klantportaal is al goed afgestemd op de specifieke situatie en behoeften van Omnibuzz, maar voldoet niet aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. Hierover leest u meer in het hoofdstuk 'Communicatie'.

Parallel is daarom gestart met de ontwikkeling van de 'Mijn Omnibuzz' omgeving (MO). Het huidig klantportaal zal in een latere fase in MO worden geïntegreerd. Het einddoel is een volwaardig portaal, waarin klanten:

- Ritten kunnen boeken, wijzigen en inzien.
- Klantgegevens kunnen inzien en (deels) wijzigen.
- Feedback per rit kunnen geven.
- Facturen en andere correspondentie kunnen ontvangen.
- Facturen kunnen betalen.

Op termijn kunnen onze klanten wellicht ander vervoer, zoals Valys en OV, als aanvulling of alternatief voor Omnibuzz plannen.

MO wordt ontwikkeld door partijen die het applicatielandschap van Omnibuzz mee opgericht hebben. Zij zijn al verantwoordelijk voor de (drempelvrije) vormgeving, huisstijl en de maatwerkapplicatie die wordt gebruikt voor de klantadministratie. Hierdoor is de technische inbedding in ons ICT-landschap aan de achterkant geborgd en krijgen onze klanten een klantvriendelijk en herkenbaar portaal, dat voldoet aan alle eisen op gebied van digitale toegankelijkheid (drempelvrij).

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

Eind 2019 is Omnibuzz overgegaan naar een eigentijds ICT-platform, gebaseerd op Microsoft Office365, waarbij documenten centraal worden opgeslagen en voor iedereen (indien nodig) toegankelijk zijn. Dit gebeurt in een Sharepoint omgeving, waarbinnen een intranet gedeelte is gebouwd. In 2020 zijn verdere stappen gezet in de professionalisering van dit platform. Om de toegang vanuit verschillende plekken te faciliteren, is gekozen voor een open werkplek. Dit maakt het mogelijk om vanuit thuis met hetzelfde gemak en binnen de veiligheid van de kantooromgeving te werken en vormt de basis voor een moderne, snelle, flexibele en veilige manier van werken waarvoor minder datacapaciteit nodig is. Mede door deze investeringen verliep de overstap naar het grootschalig en noodgedwongen thuiswerken vloeiend en met minimale gevolgen voor klanten of medewerkers. Op verzoek van onze ICT-beheerder heeft een migratie plaatsgevonden van het datacenter zodat de continuïteit van onze data is geborgd.

Tevens heeft Omnibuzz in 2020 enkele verbeteracties geïmplementeerd in haar bedrijfsvoering om het inkoopproces te optimaliseren. Wij maken vanaf 2020 elk kwartaal een spilanalyse vanuit de crediteurenadministratie zodat wij proactief de uitgaven per crediteur kunnen monitoren.

Verder is het inkoopproces verder aangescherpt. Onderdeel hiervan zijn ook de budgetgesprekken die de adviseur finance en control periodiek met de budgethouders heeft. Een evaluatie hiervan heeft opgeleverd dat dit door alle betrokkenen als zeer positief wordt ervaren. Bovendien zijn wij hierdoor beter in control ten aanzien van de inkoop en budgetbewaking. Ook hebben wij in het proces van factuurafhandeling en factuurgoedkeuring verdere stappen gezet door een verbeterde en meer geautomatiseerde workflow. Tenslotte is er ook een contractenregister opgesteld waardoor wij overzicht kunnen houden op alle lopende contracten en verplichtingen.

Tot slot is Omnibuzz bezig met de voorbereidingen voor de rechtmatigheidsverantwoording, die vanaf boekjaar 2021 in de jaarrekening opgenomen dient te worden. Onderdeel hiervan is het intern auditplan dat in 2019 door het bestuur is vastgesteld en in 2020 voor het eerst is uitgevoerd. De bevindingen hiervan zijn aan het dagelijks bestuur voorgelegd en zullen de input vormen voor de interne audit in 2021.

### *Financiële administratie*

Vanwege COVID-19 hebben wij het contant betaalverkeer in de voertuigen moeten stoppen en zijn alle klanten vanaf april 2020 op rekening gaan rijden. Door het terugvallend vervoer is de vrijgekomen capaciteit bij ritreservering, klantenservice en meldpunt klachten ingezet om incassomachtigingen en klantgegevens te actualiseren.

Alle klanten reizen intussen volledig op rekening, hetgeen wel leidt tot hogere druk– en portokosten vanwege het versturen van facturen. Dankzij de gerichte belactie hebben wij van veel klanten het e-mailadres gekregen waardoor fysieke postverzending beperkt kan blijven.

Door het toenemend volume aan facturen en debiteuren dat opvolging vraagt, hebben wij het facturatieproces moeten aanpassen.

Het afschaffen van geldhandelingen in het voertuig past binnen de ambitie om het vervoer efficiënt en veilig te organiseren. Deze ambitie is hierdoor versneld geïmplementeerd.

Naar aanleiding van de Europese richtlijn dat alle aanbestedende diensten verplicht e-facturen moeten kunnen ontvangen en verwerken, is e-facturatie geïmplementeerd. Dit zal naar verwachting efficiëntievoordelen opleveren.

In het kader van COVID-19 heeft Omnibuzz een aantal maatregelen moeten treffen die geleid hebben tot extra kosten. In onze administratie hebben wij daarvoor een afzonderlijke kostenplaats ingericht, zodat wij te allen tijde inzicht hebben in de extra kosten die COVID-19 met zich meebrengt.

In ons financiële systeem hebben wij in 2020 een belangrijke efficiencyslag gerealiseerd ten aanzien van de financiële boekingen en geautomatiseerde controles. De tijd die wij hiermee kunnen besparen, is ingezet om op andere onderdelen verbeteringen door te voeren en extra werkzaamheden als gevolg van COVID-19 op te vangen.

### *Planning en Control*

In 2018 heeft het bestuur ingestemd met de nota ‘Reserves, voorzieningen, weerstandsvermogen en risicomanagement’. Deze nota vormt het kader voor de vorming en besteding van reserves en voorzieningen. Hierin zijn zaken als risicomanagement en het weerstandsvermogen opgenomen. Daarnaast stellen wij jaarlijks een uitgangspuntennotitie op. Door deze werkwijze zijn deelnemende gemeenten vroegtijdig betrokken bij beleidsmatige ontwikkelingen en houden zicht op de financiële consequenties hiervan.

Financiële rechtmatigheid en doelmatigheid zijn de kernwoorden van het intern auditplan. De eerste opzet van het intern auditplan zal dienen als basis voor de implementatie van de controle op financiële rechtmatigheid en doelmatigheid.

Naar aanleiding van de bevindingen van de eerste audit die is uitgevoerd in 2020 en de aankomende wetswijziging zullen wij het intern audit plan actualiseren zodat wij een goede basis hebben voor de rechtmatigheidsverklaring.

Met het oog op de uitzonderlijke situatie rondom COVID-19 hebben wij de gemeenten, naast de bestaande maandrapportages (maraps) en voortgangsrapportages, tussentijds extra geïnformeerd over de financiële stand van zaken.

### *Inkoop en aanbesteding*

Naar aanleiding van een overleg met de accountant is het inkoopbeleid geprofessionaliseerd. Alle diensten en producten die Omnibuzz afneemt of overweegt af te nemen, toetsen wij aan ons vigerende inkoopbeleid. Hiermee wordt de compliance en de kwaliteit van contracten met derden geborgd.



6

# OMNIBUZZ– VERVOER IN TIJDEN VAN CRISIS (COVID-19)

# 6. Omnibuzz-vervoer in tijden van crisis (COVID-19)

De gemeenten zijn gedurende 2020 regelmatig en uitgebreid geïnformeerd over COVID-19, de landelijke richtlijnen en de gevolgen hiervan voor onze klanten, vervoerders en de gemeenten zelf. Wij noemen in een kort overzicht de belangrijkste elementen. Voor de juiste context, gaan wij eerst in op de cijfermatige ontwikkeling van ons vervoer.

## OMNIBUZZ IN CIJFERS

### *Ontwikkeling klantenbestand*

In 2020 is het klantenbestand van Omnibuzz afgenomen van 41.276 naar 39.114 klanten. Dit betekent een daling van 5,2%. Dit lijkt weinig verband te houden met COVID-19, want in 2019 daalde het klantenbestand ook al met 5,6%. Op gemeenteniveau nemen wij grote verschillen waar. In een enkele gemeente is het aantal klanten zelfs toegenomen. De dalingen op gemeenteniveau lopen op tot 29%. De opvallende daling heeft veelal te maken met het beleid van gemeenten die de vervoersvoorziening van klanten die niet reizen (tijdelijk) stopzetten. In algemene zin zien wij ook dat minder nieuwe klanten zijn ingestroomd. Hierbij kan COVID-19 wel degelijk een rol spelen, doordat potentiële nieuwe klanten hun aanvraag uitstellen of de indicatiestelling bemoeilijkt wordt door de geldende richtlijnen.

### *Voor Elkaar Pas*

Van onze klanten is 25% in het bezit van een Voor Elkaar Pas (VEP). Van deze groep maakt 85% gebruik van de bijbehorende begeleiderspas, waarmee zij gratis een begeleider kunnen meenemen. Dit percentage op totaalniveau is al een aantal jaar constant. Wel zien wij wederom verschillen tussen gemeenten. Zo varieert het percentage VEP-passen van 13% in de gemeente Gennep tot 32% in Venlo.

Waarschijnlijk speelt het verschil in aanbod en de 'dekkingsgraad' van het OV per plaats een rol van betekenis, evenals een actief beleid om OV-gebruik te stimuleren.

### *Ontwikkeling vervoersvolume*

In 2020 hebben de klanten in totaal 687.847 ritten gemaakt. In 2019 zijn er 1.327.636 ritten gemaakt. Dit betekent een daling van maar liefst 48,2%. In de tabel is duidelijk de relatie met COVID-19 zichtbaar. Halverwege de maand maart is het vervoer zeer sterk teruggelopen, waarna het volume weer langzaam omhoog krabbelt tot en met september.

Door de nieuwe aanscherpingen in het najaar valt het vervoersvolume in de laatste maanden weer verder terug.

> "De opvallende daling heeft veelal te maken met het beleid van gemeenten die de vervoersvoorziening van klanten die niet reizen (tijdelijk) stopzetten."

### TABEL OVERZICHT AANTAL RITTEN

| Aantal ritten per maand | 2019 | 2020 | groei |
|---|---|---|---|
| januari | 116.790 | 110.598 | -5,3% |
| februari | 110.296 | 101.571 | -7,9% |
| maart | 111.558 | 54.906 | -50,8% |
| april | 109.974 | 9.274 | -91,6% |
| mei | 116.307 | 19.038 | -83,6% |
| juni | 106.959 | 36.904 | -65,5% |
| juli | 102.638 | 60.244 | -41,3% |
| augustus | 105.956 | 60.065 | -43,3% |
| september | 110.375 | 69.762 | -36,8% |
| oktober | 117.244 | 61.282 | -47,7% |
| november | 113.172 | 53.569 | -52,7% |
| december | 106.367 | 50.634 | -52,4% |
| Totaal | 1.327.636 | 687.847 | -48,2% |

Een vergelijkbare ontwikkeling is terug te zien in de ontwikkeling van het reisvolume in zones.

### TABEL OVERZICHT AANTAL ZONES

| Maand | 2019 | 2020 | groei |
|---|---|---|---|
| januari | 362.918 | 346.101 | -4,6% |
| februari | 344.594 | 316.747 | -8,1% |
| maart | 349.864 | 171.966 | -50,8% |
| april | 348.009 | 30.807 | -91,1% |
| mei | 367.910 | 63.861 | -82,6% |
| juni | 340.327 | 122.849 | -63,9% |
| juli | 326.204 | 196.448 | -39,8% |
| augustus | 335.932 | 194.357 | -42,1% |
| september | 348.794 | 226.558 | -35,0% |
| oktober | 367.431 | 197.443 | -46,3% |
| november | 353.844 | 173.808 | -50,9% |
| december | 335.695 | 164.133 | -51,1% |
| Totaal | 4.181.522 | 2.205.078 | -47,3% |

De volgende tabel toont de verreden zones ten opzichte van 2019 op gemeenteniveau.

| Gemeente | 2019 | 2020 | Stijging/daling |
|---|---|---|---|
| Beek | 49.695 | 27.919 | -43,8% |
| Beekdaelen | 118.871 | 63.488 | -46,6% |
| Beesel | 32.816 | 18.527 | -43,5% |
| Bergen | 26.054 | 16.238 | -37,7% |
| Brunssum | 140.785 | 78.827 | -44,0% |
| Echt-Susteren | 117.327 | 62.670 | -46,6% |
| Eijsden-Margraten | 87.370 | 50.469 | -42,2% |
| Gennep | 65.181 | 26.643 | -59,1% |
| Gulpen-Wittem | 56.825 | 32.620 | -42,6% |
| Heerlen | 436.406 | 233.117 | -46,6% |
| Horst aan de Maas | 97.094 | 51.116 | -47,4% |
| Kerkrade | 292.881 | 156.570 | -46,5% |
| Landgraaf | 214.957 | 116.820 | -45,7% |
| Leudal | 91.368 | 43.026 | -52,9% |
| Maasgouw | 87.447 | 43.676 | -50,1% |
| Maastricht | 701.034 | 354.927 | -49,4% |
| Meerssen | 104.627 | 56.244 | -46,2% |
| Nederweert | 37.151 | 16.687 | -55,1% |
| Peel en Maas | 95.568 | 51.669 | -45,9% |
| Roerdalen | 49.714 | 27.863 | -44,0% |
| Roermond | 162.009 | 84.467 | -47,9% |
| Simpelveld | 31.768 | 16.277 | -48,8% |
| Sittard-Geleen | 397.219 | 219.542 | -44,7% |
| Stein | 56.053 | 31.667 | -43,5% |
| Vaals | 37.502 | 20.546 | -45,2% |
| Valkenburg aan de Geul | 80.595 | 41.118 | -49,0% |
| Venlo | 292.181 | 151.129 | -48,3% |
| Venray | 87.616 | 43.014 | -50,9% |
| Voerendaal | 39.637 | 18.758 | -52,7% |
| Weert | 93.771 | 49.444 | -47,3% |
| Totaal | 4.181.522 | 2.205.078 | -47,3% |

De daling is in elke gemeente minimaal 37,7% (Bergen) en loopt op tot 59,1% in Gennep. De onderlinge verschillen geven aan dat ook bij de impact van COVID-19 lokale factoren bepalend zijn. Dit zou bijvoorbeeld te maken kunnen hebben met activiteiten die vanwege de maatregelen niet meer door gaan of grote (winkel)centra die gesloten zijn. Het totale vervoer is ten opzichte van 2019 in omvang ongeveer gehalveerd. Gedurende het dieptepunt zijn er dagelijks nog maar 300 ritten gereden in plaats van de gebruikelijke ruim 4.000 ritten Aangezien gemeenten in de begroting meestal met opslagpercentages werken, is de afwijking van de begroting nog groter. Door de compensatieregeling voor

de vervoerders heeft deze daling niet tot een evenredige kostenverlaging op vervoer geleid. Voor een uitgebreide toelichting op de financiële impact hiervan verwijzen wij naar de jaarrekening. Hierin lichten wij toe welke bedragen de vervoerders hebben gekregen voor vervoer en hoeveel aan compensatie. Tevens staat in de jaarrekening een toelichting op de financiële gevolgen voor de gemeenten.

### CONTRACTBEHEER EN KWALITEITSASPECTEN

Wellicht ten overvloede; de daling van het vervoer maakt het voornemen om de chauffeurstekorten in 2020 aan te pakken overbodig. Omnibuzz voert op alle overige aspecten intensief overleg met de vervoerders. Het directe contact met de vervoerders leidt tot controle over het vervoer en een uitstekende kwaliteit op de weg. De effecten van de overheidsmaatregelen ter bestrijding van de verspreiding van COVID-19 heeft in 2020 behoorlijk wat extra inspanning gevraagd. Om te voorkomen dat vervoerders financieel in de problemen komen, hebben het Rijk en VNG de opdrachtgevers doelgroepenvervoer opgeroepen om goede afspraken te maken over de ondersteuning in kader van de continuïteit van het vervoer en de bedrijven. Het Rijk heeft afgekondigd dat de publieke contracten waarin het vervoer is ingekocht de voorliggende voorziening is om te zorgen voor financiële ondersteuning en niet de overige NOW-regelingen. De gelden die het Rijk via het Gemeentefonds ter beschikking stelt om doelgroepenvervoer lokaal in te kopen worden als financiële bron voor deze ondersteuning aangemerkt.

Omnibuzz heeft in de maanden maart tot en met juni de normale bevoorschotting doorbetaald. Deze is gebaseerd op 75% van de gemiddelde maandomzet in 2019. Aan het einde van elke maand wordt doorgaans met de vervoerders afgerekend op basis van het werkelijk aantal verreden zones. Dit is vastgelegd in de raamovereenkomst. Deze afrekening hebben wij uitgesteld in lijn met het verzoek van het Rijk en de VNG. Uitgangspunt in deze periode is dat de vervoerders de voorschotten behouden, dus geldt: voorschot is gelijk aan eindafrekening. Daarnaast worden de afspraken, zoals vastgelegd in het addendum, opgeschort en hoeven de vervoerders de afgesproken korting van 3% (NEA-dossier) derhalve niet te verrekenen. Hierdoor bedraagt de compensatie vanuit vervoerdersperspectief 78% van de verwachte omzet. Deze bestaat deels uit een uitbetaling (75%), deels uit een kwijtschelding van de NEA–korting (3%). Vanaf juli is een afbouwscenario van kracht dat, na bestuurlijke goedkeuring, is overeengekomen met de vervoerders. Deze afspraken zijn in een addendum op de lopende contracten vastgelegd. Deze manier van werken is juridisch getoetst.

Het deel van het voorschot dat in het kader van de eindafrekening wordt uitgekeerd zonder dat als tegenprestatie voor de uitvoering van doelgroepenvervoer te gelden heeft, wordt door Omnibuzz beschouwd als coronacompensatie. De kwijtschelding van de NEA-korting van 3 % komt hier nog bij. In het afbouwscenario leidt dit tot een vergoeding van (72% + 3% =) 75% van de gemiddelde maandomzet in 2019 in juli en (69% + 3% =) 72% vanaf augustus. De maand september vormt een uitzondering, omdat in die maand in 6 percelen het volume minimaal 60% van de omzet van 2019 bedraagt, waardoor het flexibel tarief van toepassing is. Na september zakt het vervoer wederom onder de grens van 60% en sindsdien is de afrekening gelijk aan augustus (72%). Het afbouwscenario betekent voor gemeenten dat de totale compensatie aan de vervoerders ongeveer 6% (72% ten opzichte van 78%) lager uitvalt dan in de compensatie-afspraken in maart-juni. Vanwege de complexiteit en gevoeligheid wordt het afbouwscenario in het jaarverslag verder niet toegelicht.

Vanaf maart 2020 omvat het contractbeheer het beheren van de oorspronkelijke contracten plus alle aanvullende en noodzakelijke afspraken in het kader van COVID-19. Het controleren op naleving van de COVID-19-protocollen bij de vervoerders vraagt in deze tijd ook extra aandacht. Vervoerders hebben echt laten zien dat het veilig vervoer van onze klanten ook voor hen voorop staat.

Omdat er sprake is van een goede verstandhouding tussen vervoerders en Omnibuzz kan snel geanticipeerd worden op veranderende omstandigheden. Gezamenlijke inspanning heeft ertoe geleid dat ook gedurende dit hectische

jaar het vervoer, voor zover mogelijk en toegestaan, op een veilige manier is uitgevoerd. Binnen het versterkte partnership hebben onze vervoerders zich in tijden van nood uiterst flexibel opgesteld en mede hierdoor kan Omnibuzz heel snel inspelen op de urgente behoefte aan 'COVID-19 vervoer'. Concreet hebben onze vervoerders via de centrale van Omnibuzz mensen van en naar verschillende COVID-19-locaties gebracht. De maatschappelijke effecten van dit vervoer reiken verder dan het klantenbestand van Omnibuzz.

### *Kwaliteitscontroles vervoerders*

Omnibuzz verricht dagelijks kwaliteitscontroles bij de taxibedrijven en controleert periodiek de punctualiteit van de uitgevoerde ritten. Daarnaast houden wij permanent de belangrijkste kwaliteitsindicatoren bij, zoals klachten, dataterugkoppeling, no shows etc. Als een bedrijf achterblijft bij de afgesproken normen signaleren wij dit tijdig en zetten wij verbetertrajecten met het desbetreffende taxibedrijf in gang. Tevens voeren wij overleg met de bedrijfsleiding van vervoerders en ondersteunen wij bij informatiebijeenkomsten voor de chauffeurs.

### *Punctualiteit*

Mede door het dalend volume is de punctualiteit gedurende 2020 extreem hoog geweest. In de context van de continuïteitsafspraken is afgesproken dat vervoerders op dit aspect geen vergoeding (bonus) ontvangen voor deze periode, met uitzondering van de maanden januari, februari en september. In januari is aan één vervoerder een malus opgelegd, verder zijn uitsluitend bonussen uitgekeerd. Financieel hebben de goede prestaties een 'negatief' effect (het saldo bonus – malus over 2020 is ongeveer € 24.000,–). De constante, hoge uitvoeringskwaliteit is in deze onwerkelijke tijd een compliment waard aan onze vervoerders.

### *Klachten*

In 2020 zijn in totaal 2.013 klachten ingediend, waarvan 972 gegrond. Van 54 klachten is de status niet duidelijk, omdat deze nog niet beoordeeld zijn. Dat betekent dat 49,6% van de beoordeelde klachten gegrond zijn. Op 687.847 ritten betekent dit ongeveer 1,4 gegronde klacht per 1.000 ritten. Dit blijft dus ruim onder de afgesproken kwaliteitsnorm van (maximaal) 3 gegronde klachten op 1.000 ritten. In 2019 was er sprake van 2 gegronde klachten op 1.000 ritten. Dit is vooral veroorzaakt door een piek in de klachten naar aanleiding van lange wachttijden en boekingsfouten door de invoering van een nieuw reserveringssysteem. De daling van het aantal klachten geeft aan dat de kwaliteit van de ritten tijdens COVID-19 goed is gebleven. Bovendien is in 2020 geen enkele keer een beroep gedaan op de onafhankelijke klachtencommissie.

De pandemie heeft geleid tot het toevoegen van een nieuwe beoordelingscategorie: 'geen oordeel'. Deze wordt gebruikt als er geen oordeel aan klachten gegeven wordt, bijvoorbeeld als deze betrekking heeft op de maatregelen tegen COVID-19. Deze aanpassing is nodig om te voorkomen dat de verantwoordelijkheid voor eventuele verspreiding van het virus niet aan Omnibuzz toegewezen kan worden. In 2020 zijn 56 klachten ingediend in deze categorie.

De meeste klachten hebben betrekking op de chauffeur. Dit is in het verleden ook het geval. In 2020 zien wij een stijging van de klachten als gevolg van de toepassing van de COVID-19 maatregelen door de chauffeurs. Dit is echter in essentie geen klacht over de chauffeur, maar over de maatregelen die deze chauffeur verplicht moet toepassen in de uitvoering. Daarom is een categorie 'maatregelen' aangemaakt, waarbij een groot deel als 'geen oordeel' wordt beoordeeld. Deze nieuwe categorie is pas gedurende het jaar aangemaakt, waardoor klachten eerder nog worden toegewezen aan bijvoorbeeld de chauffeur. De invoering van de nieuwe categorie geeft achteraf een beeld van de ingediende klachten omtrent COVID-19.

Afgelopen jaar heeft Omnibuzz dus een aantal wijzigingen aan de systemen en processen van de klachtenafhandeling aangebracht. Tevens bekijken wij of wij de

klachtenafhandeling elders binnen de organisatie kunnen onderbrengen.

### *Ritten zonder data*

Het percentage dataterugkoppeling moet minimaal 95% bedragen. Er zijn 3319 ritten waar geen data van teruggekoppeld is, hetgeen overeenkomt met een percentage van 0,48%. De dataterugkoppeling is bij alle taxibedrijven stabiel.

### *Emissienorm*

De vervoerders hebben bij de aanbesteding ingeschreven met de intentie om stapsgewijs te groeien naar een volledig emissievrije uitvoering van de ritten. Door de maatregelen omtrent COVID-19 hebben vervoerders gedurende 2020 regelmatig (voertuig-)keuzes moeten maken die bijdragen aan het terugdringen van de verspreiding van het virus. Denk hierbij aan de inzet van bussen in plaats van personenauto's. Deze zijn noodzakelijk geweest zodat het vervoer op de juiste manier, binnen de protocollen en richtlijnen, uitgevoerd kunnen worden. Het gevolg van deze keuzes is dat dit voor een deel ten koste is gegaan van de inzet van duurzame auto's. Waar mogelijk zijn nog steeds elektrische voertuigen ingezet.

### *No Show*

Ondanks dat Omnibuzz actief klanten benadert die zich frequent loosmelden, is het aantal no shows 2,3% ten opzichte van het streefcijfer 2%. Dit is vooral voor de vervoerders nadelig, want deze ritten worden niet afgerekend. Het percentage loosmeldingen is voor elke vervoerder ongeveer hetzelfde; ongeveer 2 tot 3% van de ritten. De oorzaak voor de loosmeldingen ligt meestal niet bij de vervoerder, maar bij de klant die bijvoorbeeld fouten maakt bij het boeken van ritten of vergeet dat een rit is geboekt.

### *Klanttevredenheid*

Om de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren, voeren wij een klanttevredenheidsonderzoek uit. De klantenservice vraagt wekelijks klanten die enkele dagen van tevoren een rit hebben gemaakt naar hun ervaringen met ons vervoer. Dit levert veel inzicht op in de klantbeleving over de kwaliteit van het vervoer. Bovendien biedt het steekproefsgewijze klantcontact onze klanten de mogelijkheid om laagdrempelig eventuele onvrede (klachten) te uiten, vragen te stellen of te informeren naar vervoersaspecten. Door de enorme terugval in vervoer en dus reizende klanten, is geen onderzoek gedaan tussen 13 maart en 18 augustus. In 2020 zijn desondanks 2.801 mensen bevraagd over de ervaringen tijdens hun rit. De vragen zijn bovendien aangepast aan het reizen tijdens COVID-19.

Omnibuzz heeft zelf intern onderzoek uitgevoerd onder de klanten die zijn blijven reizen tijdens COVID-19 of juist niet meer reizen. Dit levert inzicht op in de overwegingen van onze klanten. Deze inzichten komen van pas in de communicatie en kunnen gebruikt worden om invulling te geven aan de opdracht van het algemeen bestuur om de maatschappelijke functie van het vervoer te blijven borgen. De gemiddelde waardering van de klant is 8,2. In 2019 was de gemiddelde waardering een 8,1. De klanttevredenheid is in deze periode dus onveranderd hoog gebleven.

## ANDERE IMPACT DOOR COVID-19

De gevolgen van COVID-19 op het vervoer zijn dus enorm. Dit geldt in zekere mate ook voor de organisatie omdat veel reguliere processen, afspraken en kaders 'opnieuw uitgevonden' moeten worden. Thuiswerken maakt voortaan onderdeel uit van de bedrijfsvoering in 'het nieuwe normaal'. De processen zijn hierop aangepast. Het thuiswerken kan voor een aantal afdelingen zonder noemenswaardige aanpassingen vanaf het begin worden gerealiseerd. Om praktische redenen (bijvoorbeeld postverwerking en het printen van vervoerspassen) zijn nog maximaal 2 medewerkers van de klantenservice dagelijks op kantoor aanwezig. Ook voor ritreservering zijn thuiswerkplekken gerealiseerd. Hiervoor zijn investeringen in infrastructuur en hardware noodzakelijk geweest. Voor dit project is vanuit het A&O fonds gemeenten een

subsidie toegekend. De overgang naar thuiswerken past in het plan van aanpak RI&E. De ervaringen (psychosociale arbeidsbelasting) monitoren wij onder andere via een medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Naar aanleiding van een verzoek van de GGD Zuid-Limburg zijn medewerkers van Omnibuzz (ritreservering) gedetacheerd naar de GGD en ingezet voor contactonderzoek. Voor de GGD biedt de snelle beschikbaarheid van personeel een uitkomst om deze acute situatie het hoofd te bieden; voor Omnibuzz dalen tijdelijk de loonkosten. Een aantal andere specifieke kosten zijn lager uitgevallen, zoals reis – en opleidingskosten. Daarnaast zijn bepaalde activiteiten zoals data-analyse en archivering vooruitgeschoven in de tijd en is het klanttevredenheidsonderzoek tijdelijk niet uitgevoerd. Tevens is minder externe inhuur ingezet en zijn de facilitaire uitgaven lager uitgevallen. Waar mogelijk zijn medewerkers flexibel ingezet. De flexibele schil bij het callcenter is na het inzakken van het vervoer zo weinig mogelijk ingezet. Daarom is van deze medewerkers, indien mogelijk, afscheid genomen.

De beheerkosten bewegen nauwelijks mee met het vervoersvolume. Direct afschalen op personeel is geen optie, omdat de meeste medewerkers van Omnibuzz een vaste aanstelling hebben. Een andere belangrijke parameter is de gemiddelde gesprekstijd, die als gevolg van COVID-19 aanzienlijk is toegenomen. Enerzijds omdat klanten heel veel vragen hebben als gevolg van de diverse maatregelen (gebruik mondkapjes, hulpmiddelen etc.). Anderzijds zijn wij verplicht om bij de ritreservering een gezondheidscheck uit te voeren. Deze zaken leiden tot een toename van de gemiddelde gesprekstijd van circa 15%. Hiermee houden wij rekening bij de planning van de ritreservering. De klantenservice kent geen flexibele schil. Het aantal inkomende telefoongesprekken is – ondanks het lagere aantal ritten – op deze afdeling vrijwel op hetzelfde niveau omdat klanten toch veel vragen hebben. In de periode dat het vervoer is ingezakt, is de klantenservice bovendien ingezet voor een grootschalige belactie om e-mailadressen en incassoformulieren van klanten en/of gemachtigden te vergaren.

De financiële administratie heeft als gevolg van het uitbreken van COVID-19 veel additionele werkzaamheden moeten verrichten. Alle klanten zijn overgegaan op rekeningrijden. Dit heeft geleid tot een forse aanpassing in de automatisering van dit proces. Met het aantrekken van het vervoer heeft dit ook geleid tot een aanzienlijke groei van het aantal facturen en het debiteurenbeheer. Deze extra werkzaamheden hebben wij binnen de bestaande formatie kunnen uitvoeren, mede omdat medewerkers van het klachtenmeldpunt hierbij zijn ingezet.

Verder heeft de aangepaste afrekensystematiek met vervoerders en gemeenten veel tijd gevergd vanwege het continueren en afbouwen van voorschotten aan vervoerders het uitstel van de afrekening en de registratie van COVID-19 gerelateerde kosten voor de declaratie bij het Rijk. De belangrijkste uitgaven betreffen klantcommunicatie (extra nieuwsbrieven), inrichting thuiswerkplekken (vooral callcenter werkplekken), kosten om chauffeurscabines aan te passen en systeemaanpassingen als gevolg van het afschaffen van het contant betaalverkeer. Daar tegenover staat een aantal opbrengsten uit de subsidie thuiswerkplekken (A&O fonds) en detachering van enkele medewerkers bij de GGD. Voor de financiële informatie verwijzen wij naar de jaarrekening.

De doorbetaling van het vervoer en COVID-19 compensatie aan de vervoerders moeten gemeenten betalen uit de reeds begrote posten en de middelen die hiervoor via het gemeentefonds beschikbaar zijn gesteld. Deze kosten worden niet tot deze meerkosten gerekend en derhalve niet gecompenseerd door het Rijk. Bovendien compliceert dit de afrekening met gemeenten en zijn talrijke btw-correcties noodzakelijk geweest.

Ook bij de staffuncties is er sprake van extra werkzaamheden, zoals de vele aanpassingen als gevolg van de landelijke maatregelen, de continuïteitsafspraken met de vervoerders, afspraken over maatwerkvervoer (COVID-19 hotels, vervoer van en naar huisartsen etc.) en de communicatie hierover. Omnibuzz heeft zich verder actief bemoeid met de landelijke lobby en heeft deelgenomen aan een overleg om tot deze afspraken te komen.

Wij hebben een WOB-verzoek van Taxiwerq in behandeling inzake de doorbetaling van niet-gereden ritten van alle doelgroepenvervoer (dus niet alleen het Omnibuzzvervoer) in opdracht van gemeenten. Taxiwerq heeft dit WOB-verzoek ingediend bij alle deelnemende gemeenten. Omnibuzz handelt dit verzoek namens alle gemeenten af. In januari 2021 heeft Taxiwerq dit verzoek overigens teruggetrokken.

De hectiek en de wisselende protocollen en uitvoeringsregels hebben geleid tot een explosieve communicatiebehoefte bij alle partijen. De voortdurend veranderende richtlijnen in het vervoer vragen om intensieve communicatie met klanten. Dit is gebeurd via extra (nieuws-) brieven, veelvuldige nieuwsberichten op de website en telefonisch contact. Ook de communicatie met het cliëntenpanel is in deze fase geïntensiveerd via onder andere beeldbellen en e-mail. Bestuurders, contactambtenaren en financiële collega's zijn voortdurend via informatiebrieven, rapportages en updates op de hoogte gehouden van alle relevante ontwikkelingen. Verder is er intensief contact met ambtenaren rond de financiële impact en vooruitzichten en over extra maatwerk voor individuele klanten in de uitvoering van het vervoer, zoals de uitzondering op de mondkapjesplicht.

Samenvattend kan gesteld worden dat COVID-19 niet leidt tot een directe vermindering van de beheerkosten (personele inzet) van Omnibuzz. Waar mogelijk is gesneden in de kosten. Waar dit niet kan, is de beschikbare capaciteit snel en flexibel ingezet voor nieuwe behoeften. De tijdelijke 'overcapaciteit' is veelal maatschappelijk ingezet, zowel binnen de organisatie als op de weg. Hierdoor zijn ondanks de crisis veel positieve resultaten behaald in deze periode. Tegelijk houden wij het systeem overeind voor de toekomst, want ook in de toekomst blijven we dit systeem hanteren. Dit is in lijn met het bestuursbesluit om de continuïteit van onze vervoerders voor de lange termijn te borgen (na COVID-19). Het neemt niet weg dat vervoerders en Omnibuzz goed kijken naar de ontwikkelingen richting het 'nieuwe normaal' en hier de onderlinge afspraken op afstemmen. Dit gebeurt stapsgewijs en in goed overleg.



7

# OVERLEG-STRUCTUREN

# 7. Overlegstructuren

Omnibuzz heeft te maken met diverse stakeholders.

**BESTUUR**

Het algemeen bestuur van Omnibuzz bestaat uit de wethouders van 30 aangesloten Limburgse gemeenten. Conform artikel 9 van de Gemeenschappelijke Regeling is een dagelijks bestuur gevormd met 7 leden; drie uit Noord– en Midden-Limburg en vier uit Zuid-Limburg. Wethouder mevrouw Smitsmans–Burhenne is in 2019 als voorzitter aangesteld. De volledige samenstelling van het bestuur staat in onderstaande overzichten.



## LEDEN ALGEMEEN BESTUUR

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

## LEDEN DAGELIJKS BESTUUR OMNIBUZZ

| Plaatsnaam | Naam verantwoordelijk wethouder |
|---|---|
| Beekdaelen | Dhr. J. Timmermans |
| Heerlen | Dhr. P. Van Zutphen (vervangend voorzitter) |
| Horst aan de Maas | Dhr. R. Bouten |
| Maastricht | Mevr. A. Bastiaans |
| Roermond | Mevr. M. Smitsmans-Burhenne (voorzitter) |
| Sittard-Geleen | Dhr. T. Raven |
| Venlo | Dhr. F. Schatorjé |

### AMBTELIJK OVERLEG

Alle deelnemende gemeenten zijn verantwoordelijk voor het beleid over het doelgroepenvervoer. Omnibuzz adviseert en ondersteunt hen hierbij op basis van inhoudelijke vervoerskennis. Er vindt derhalve frequent onderling overleg plaats.

Het ambtelijk overleg met de contactambtenaren voor alle deelnemende gemeenten dient als ambtelijke voorbereiding op de vergadering van het algemeen bestuur. Daarnaast vindt overleg plaats met de commissie van advies, bestaande uit een ambtelijke vertegenwoordiging van de gemeenten die in het dagelijks bestuur zitten. Met deze commissie bereiden wij de vergadering van het dagelijks bestuur voor. Elk jaar organiseert Omnibuzz tevens voor alle contactambtenaren een aantal themabijeenkomsten waar ruimte is voor meer diepgang. De noodzaak en de actualiteit bepalen het exacte aantal. Afhankelijk van het onderwerp worden ook de financiële contactpersonen van gemeenten uitgenodigd.

De medewerkers van Omnibuzz zijn altijd beschikbaar voor het direct beantwoorden van vragen en pakken verzoeken van gemeenten op. Dat gebeurt via de contactambtenaar die door de gemeente is aangewezen als contactpersoon voor ons. Ook hebben wij een centraal contactpunt waar gemeenten met al hun vragen terecht kunnen.

### CLIËNTENPANEL

Omnibuzz heeft een cliëntenpanel met een onafhankelijke status. Veel leden hebben jarenlange ervaring met doelgroepenvervoer en hebben al geruime tijd contact met (groepen) klanten van Omnibuzz. Er is vertegenwoordiging vanuit verschillende subgroepen, zoals senioren, jeugdigen, mensen met visuele, lichamelijke, verstandelijke en meervoudige beperkingen, leden uit Wmo-raden en burgeradviesraden etc. Hierdoor vormen zij een goede brug tussen de klanten en Omnibuzz. Elk afzonderlijk lid levert hierin een actieve bijdrage en communiceert naar de eigen achterban. Dit verloopt tot dusver voor alle partijen voortvarend.

In 2020 is het cliëntenpanel vooral via digitale kanalen intensief geïnformeerd over de gevolgen van de COVID-19 maatregelen voor ons vervoer, hetgeen zeer positief ontvangen is

### STAKEHOLDERMANAGEMENT

Omnibuzz investeert in de relatie met stakeholders. Wij organiseren twee informatiebijeenkomsten per jaar voor gemeenteraadsleden. Wij lichten hierin relevante onderwerpen toe en de raadsleden kunnen vragen stellen. Om

de reisafstand te beperken, organiseren wij dezelfde bijeenkomst doorgaans voor de regio Zuid- en Midden-Limburg en Noord-Limburg. Het aantal aanwezigen varieert van ongeveer 15 tot 35 personen per bijeenkomst. In 2020 hebben deze bijeenkomsten digitaal plaatsgevonden. Dit is op voorhand niet ideaal. Positief is dat de laagdrempelige opzet door de aanwezigen als zeer prettig is ervaren. Omnibuzz wordt regelmatig benaderd om toelichting te geven aan individuele gemeenteraden of op intergemeentelijke bijeenkomsten. Hierin uiten de raadsleden regelmatig hun waardering voor de organisatie van de raadsinformatiebijeenkomsten.

Omnibuzz is samen met verschillende gemeenten en gemeenschappelijke regelingen aangesloten bij een controllersoverleg dat elk kwartaal plaatsvindt. Tijdens deze bijeenkomst komen relevante onderwerpen aan bod zoals bijvoorbeeld de rechtmatigheidsverantwoording en welke gevolgen dit heeft voor de gemeenten en gemeenschappelijke regelingen.

Desgewenst voert Omnibuzz overleg met zorgorganisaties, instellingen of vertegenwoordigingen van andere subgroepen binnen het klantenbestand. Dit levert veel onderling begrip op en leidt tot een betere verstandhouding, waardoor knelpunten in praktijk sneller worden aangekaart en opgepakt.

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




omnibuzz
120
omnibuzz

8

# BEHEERS-MAATREGELEN

# 8. Beheersmaatregelen

### INTERNE MAATREGELEN

Naar aanleiding van de stijging van de kosten is sinds 2018 een aantal beheersmaatregelen doorgevoerd om verdere stijgingen te voorkomen. De positieve effecten hiervan zijn veelal structureel van aard en zullen de komende jaren toenemen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de jaarverslagen van voorgaande jaren. Veel maatregelen zijn gericht op het beheersbaar houden van het vervoersvolume. Door alle effecten van COVID-19 is dit vervoer al heel ver teruggevallen. De focus zal door deze ontwikkeling naar verwachting gaan verschuiven naar inzet van de beschikbare capaciteit en afstemming hiervan op 'het nieuwe normaal'.

Een belangrijke pijler in de beheersmaatregelen die nog in ontwikkeling is, is het digitaal reserveren van ritten via het klantportaal. In 2020 is veel voorbereid om het klantportaal door te ontwikkelen tot een volwaardig digitaal portaal voor klanten. Meer hierover leest u onder pijler 3.

### EXTERNE MAATREGELEN

Samen met de gemeenten heeft Omnibuzz externe maatregelen geformuleerd waarover op gemeentelijk niveau besloten wordt. Dit betreft:

- Tariefswijzigingen.
- Aanpassingen van het budget.
- Onderzoek naar indicaties.
- Reisopties.
- Oneigenlijk gebruik en de mogelijkheden tot instroom van ander doelgroepenvervoer (in bepaalde mate).

Omnibuzz heeft hiervoor instrumenten en tools ontwikkeld op basis waarvan individuele gemeenten keuzes kunnen maken. Zo is er een richtlijn voor indicatiestelling opgeleverd met 'best practices' en een analysemodule om oneigenlijk gebruik te detecteren en analyseren. Met betrekking tot het klanttarief heeft een juridische werkgroep voor Omnibuzz een advies opgesteld. Aan de hand van dit advies volgt in 2021 een voorstel aan de gemeenten waarmee ze besluitvorming in de eigen gemeente kunnen initieren. Bovendien kan elke individuele gemeente Omnibuzz altijd benaderen om concrete beheersmaatregelen door te rekenen en te onderzoeken wat mogelijk is.

Omnibuzz heeft de externe maatregelen in 2020 geëvalueerd en het bestuur geïnformeerd over de resultaten. De voorbeelden van gemeenten die actie hebben ondernomen naar aanleiding van de voorgestelde beheersmaatregelen, tonen aan dat hiermee (aanzienlijke) besparingen kunnen worden gerealiseerd. Voor Omnibuzz is deze taak afgerond, de toepassing door (individuele) gemeenten bepaalt de uiteindelijke besparing van deze maatregelen.

### CONTRACTUELE MELDPLICHT INVOERING MAATREGELEN

Vanuit de visie dat alleen marktconforme tarieven de sector gezond kunnen houden, is Omnibuzz contractueel verplicht om tijdig – drie tot zes maanden vooraf – volumebeperkende maatregelen richting vervoerders aan te kondigen. Zo kan de vervoerder passende maatregelen nemen en zich voorbereiden op (fors) omzetverlies als gevolg van invoering van de desbetreffende maatregel.

Bij fluctuaties van meer dan 10% is aanpassing van de tarieven mogelijk. Het is voor elke afzonderlijke gemeenten wenselijk om rekening te houden met deze afspraak in de besluitvorming. Anders lopen zij het risico dat de vervoerder contractueel recht heeft op compensatie.

# 9

# PERSONEEL

# 9. Personeel

Per 1 januari 2020 is de Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) ingevoerd. Omnibuzz heeft hiertoe alle medewerkers een arbeidsovereenkomst aangeboden die in de plaats kwam van de eenzijdige ambtelijke aanstelling. Door de invoering van de Wnra is het Burgerlijk Wetboek van kracht geworden op de dienstverbanden van de ambtelijk medewerkers van Omnibuzz. De invoering gaat tevens gepaard met het invoeren van een nieuwe cao en het aanpassen van alle rechtspositionele regelingen die zijn vastgelegd in een nieuw personeelshandboek. Alle medewerkers hebben hun arbeidsovereenkomst getekend; hierbij is geen sprake geweest van geschillen.

## PERSONEELSBELEID

Omnibuzz is in 2020 lid geworden van de nieuw opgerichte werkgeversvereniging Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (WSGO). Deze werkgeversvereniging is opgericht door de VNG omdat alleen gemeenten lid kunnen worden van de VNG. De WSGO onderhandelt in nauwe afstemming met de VNG met de vakbonden over het vaststellen van de cao. Het lidmaatschap is juridisch noodzakelijk om ervoor te zorgen dat werkgever en werknemers gebonden zijn aan de cao inclusief toekomstige wijzigingen hiervan.

## GEVOLGEN COVID-19

Ook Omnibuzz geeft gehoor aan de oproep van de overheid om iedereen zoveel mogelijk thuis te laten werken. Alle medewerkers waarbij het technisch haalbaar is om dat te doen, werken vanaf 16 maart vanuit thuis. Voor de medewerkers van het callcenter en de klantenservice is dat op die datum nog niet mogelijk. Er is gezocht naar mogelijkheden om het thuiswerken ook voor deze organisatieonderdelen mogelijk te maken. Een en ander is fasegewijs gerealiseerd waardoor met ingang van 7 november in principe iedere medewerker thuiswerkt. Met de OR is een COVID-19 protocol afgesproken waarin de uitgangspunten en gedragsregels zijn vastgelegd. Omdat op dat moment nog wordt uitgegaan van de mogelijkheid om op redelijke termijn terug te keren naar de 'normaliteit', bevat dit protocol ook afspraken hoe de terugkeer naar kantoor dient plaats te vinden. Thans is het nog onduidelijk wanneer dit mogelijk is.

2020 is ook het jaar geweest waarin de overgang naar een nieuwe salarisverwerker heeft plaatsgevonden. Omnibuzz heeft gekozen voor het Shared Service Center Zuid Limburg (SSCZL) in Heerlen; een samenwerkingsverband tussen de drie grote gemeenten in Zuid-Limburg dat helaas in de loop van 2020 is beëindigd. Teneinde de continuïteit van de salarisverwerking te kunnen borgen is de dienstverlening overgegaan naar de gemeente Sittard–Geleen. Het personeelsbestand van Omnibuzz is in 2020 gelijk gebleven. Drie medewerkers die werkzaam zijn via een intermediair hebben wij een arbeidsovereenkomst bij Omnibuzz aangeboden. Als gevolg van de COVID–19 beperkingen is de omvang van het vervoer vanaf maart sterk teruggelopen. Dit heeft gevolgen gehad voor de bezetting van het callcenter. Alle contracten met uitzendkrachten die werken in het callcenter zijn in maart beëindigd. Twee vaste medewerkers zijn gedetacheerd bij de GGD om mee te werken aan het bron – en contactonderzoek.

## OPLEIDINGEN

Het volgen van fysieke opleidingen en/of trainingen is in 2020 geheel tot stilstand gekomen. Door de IGOM-academie is het opleidingsaanbod waar mogelijk omgezet naar een digitale versie. Hoewel de animo hiervoor bij de medewerkers minder is, is er toch nog een groot aantal trainingen in 2020 gevolgd.

## VERZUIM

Als gevolg van COVID-19 is het verzuim in 2020 gestegen. Een deel hiervan kunnen we duiden als preventief verzuim. In de maanden dat de testmogelijkheden nog beperkt zijn, worden alle medewerkers met COVID 19-achtige klachten preventief naar huis gestuurd. Verder is gebleken dat het verzuim in overwegende mate niet werkgerelateerd is.

## ARBO

De vastgesteld Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E) is in 2020 verder uitgebreid met een plan van aanpak. De voortgang hiervan bespreken wij periodiek in de MT– en OR-vergaderingen. Verder is een COVID-19 module opgesteld op basis van een model van de VNG. Het geplande periodiek arbeidsgeneeskundig onderzoek (pago) is in verband met COVID-19 doorgeschoven naar 2021.

10

# COMMUNICATIE

# 10. Communicatie

Het zal u niet verbazen dat de communicatie van Omnibuzz in 2020 vooral via digitale communicatiemiddelen heeft plaatsgevonden. Dit geldt zeker voor de interne communicatie, aangezien de meeste medewerkers vanaf half maart thuis aan het werk zijn geweest. De externe communicatie (vooral klantcommunicatie) heeft zoveel mogelijk en daar waar mogelijk analoog plaatsgevonden via (nieuws)brieven.

Soms hebben wij moeten kiezen voor klantcommunicatie via digitale middelen (nieuwsberichten via de website en berichten via e-mail) omdat wij vaak snel en kort achter elkaar maatregelen op basis van de landelijke richtlijnen en protocollen hebben moeten nemen. Wij zijn ons er terdege van bewust geweest dat dit voor onze klanten, waarvan een groot aantal gezien de leeftijd niet digitaal vaardig is, niet ideaal is.

De communicatie met ons bestuur en de gemeenteraden verloopt in 2020 – naar ieders tevredenheid – ook vooral digitaal. We zien zelfs een toename in de deelname van gemeenteraadsleden aan de door Omnibuzz georganiseerde raadsinformatiebijeenkomsten.

### COMMUNICATIE OVER COVID-19 MAATREGELEN

In 2020 staat onze klantcommunicatie vooral in het teken van informatie over de COVID-19 maatregelen die wij als Omnibuzz, conform landelijk protocol, moeten nemen. Wij hebben op een laagdrempelige en duidelijke manier onze klanten op de hoogte gehouden van de maatregelen die voor hen van belang zijn. Er is een extra nieuwsbrief verspreid, er zijn twee klantbrieven verzonden, wij hebben informatie in de taxibusjes opgehangen en er is informatie verstrekt via de telefoonboodschap die de klanten horen als ze Omnibuzz bellen en via onze website.

Daarnaast is er heel vaak telefonisch contact geweest met onze klanten. Onder andere om hun vragen te beantwoorden over de COVID-19 maatregelen en om ze te vragen hoe het met ze gaat.

### KLANTPORTAAL

Voor de eerste helft van 2020 heeft Omnibuzz informatiebijeenkomsten over het klantportaal in heel Limburg gepland. Doel van deze informatiebijeenkomsten is de klanten uitleggen wat de mogelijkheden zijn van het klantportaal en ze te enthousiasmeren om hier gebruik van te maken. Helaas heeft in verband met COVID-19 slechts een gedeelte van de informatiebijeenkomsten plaatsgevonden. Als alternatief hebben de collega's van de klantenservice en ritreservering onze klanten actief benaderd om ze te attenderen op ons klantportaal. Wij zien dat met name nieuwe klanten zich aanmelden. Overigens zal het klantportaal in deze vorm verdwijnen en onderdeel gaan uitmaken van MijnOmnibuzz.

Onze klanten kunnen dan zelf:

- Online ritten boeken, inzien, muteren en annuleren.
- Hun klantgegevens inzien en wijzigen.
- Informatie van Omnibuzz ontvangen en inzien.
- Facturen bekijken met de mogelijkheid deze via 'Mijn Omnibuzz' te betalen.
- Feedback geven per gereden rit (compliment of klacht).

Op het moment dat MijnOmnibuzz gerealiseerd is en het weer kan, zullen wij weer informatiebijeenkomsten in heel Limburg voor onze klanten gaan organiseren.

### DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

In het 'Besluit digitale toegankelijkheid overheid' is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties drempelvrij moeten zijn. Zij moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1 AA) en moeten hierover verantwoording afleggen in een toegankelijkheidsverklaring. Deze toegankelijkheidsverklaring moet vóór 23 september in een landelijk register gepubliceerd worden en daaraan heeft Omnibuzz voldaan. Wij hebben een toegankelijkheidsverklaring ingevuld voor:

- Onze website.
- OPA (portaal gemeenten).
- Het klantportaal.
- Sharepoint (Intranet)

In de verklaringen staat waar wij aan voldoen, op welke punten wij nog afwijken van de richtlijnen en wanneer wij verwachten te voldoen aan de drempelvrij-eisen. Wij hebben deze verklaringen, zoals wettelijk is bepaald, gepubliceerd op onze website. Meer informatie: https://www.omnibuzz.nl/toegankelijkheid. Drempelvrij heeft betrekking op de vraag hoe toegankelijk onze digitale systemen en documenten zijn voor de klanten die een beperking hebben. Denk daarbij aan mensen die blind of slechtziend zijn of kleurenblind, doof of slechthorend, motorisch beperkt of zwakbegaafd, autistisch of laaggeletterd.

## EVALUATIE GR

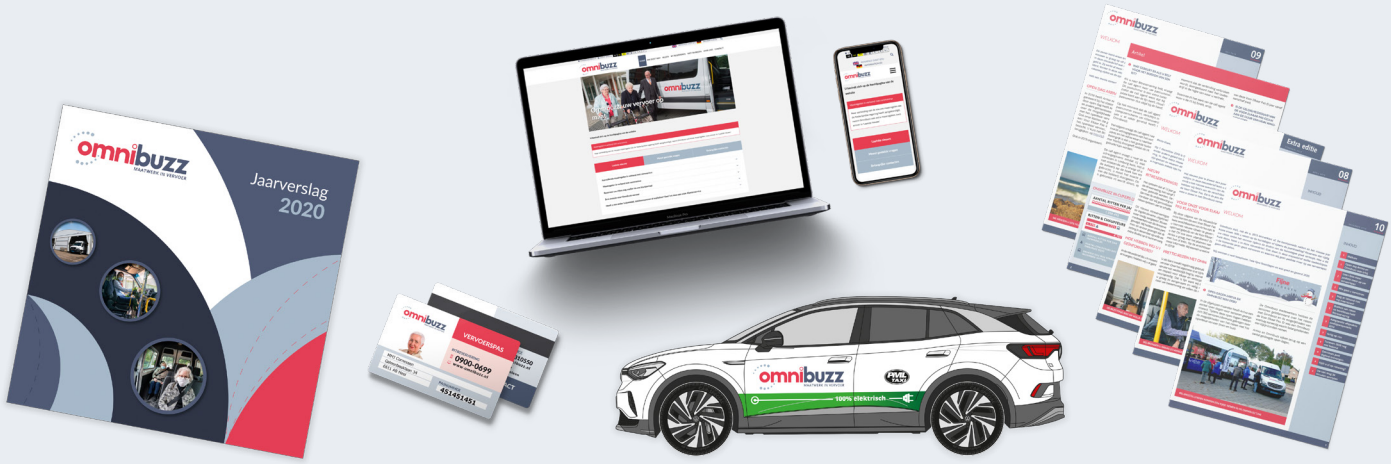
Communicatie vindt plaats met betrokkenen, met in achtneming van het duale stelsel.

## COMMUNICATIEMIDDELEN OMNIBUZZ

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

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

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




omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER
Vervoer voor klanten met een Wmo indicatie namens 30 Limburgse gemeenten
Wij verzorgen:
Certificaat
reservering van
taxipoints
De uitgifte van uw vervoerspas en de facturatie van uw ritten
De aanname van uw klachten en de afhandeling daarvan
www.omnibuzz.nl
omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER
Vervoer voor klanten met een Wmo indicatie namens 30 Limburgse gemeenten
Omnibuzz in cijfers 2018
www.omnibuzz.nl

# 11

# PROGRAMMA-VERANTWOORDING

# 11. Programmaverantwoording

## 11.1 De programmarekening

| | Begroting 2020 | | | Begroting 2020-1 |
|---|---|---|---|---|
| Programma Wmo Vervoer | Baten 2020 | Lasten 2020 | Saldo 2020 | Baten 2020-1 |
| 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+ | € – | € 20.872.958 | € 20.872.958 | € 600.022 |
| | | | | |
| Algemene Dekkingsmiddelen | | | | |
| 0.5 Treasury | € – | € 10.545 | € 10.545 | € – |
| 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+ | € 20.933.503 | € – | € -20.933.503 | € 22.184.031 |
| | | | | |
| Overhead | | | | |
| 0.4 Overhead | € 2.427.725 | € 2.427.725 | € – | € 2.792.558 |
| | | | | |
| Onvoorzien | | | | |
| 0.8 Overige baten en lasten | € – | € 50.000 | € 50.000 | € – |
| | | | | |
| Saldo van baten en lasten | € 23.361.227 | € 23.361.227 | € – | € 25.576.611 |
| | | | | |
| Toevoegingen aan de reserves | € – | € – | € – | € – |
| Onttrekkingen aan de reserves | | | | |
| – Algemene reserve | € – | € – | € – | € – |
| – Bestemmingsreserve ICT | € – | € – | € – | € – |
| | | | | |
| Resultaat | € 23.361.227 | € 23.361.227 | € – | € 25.576.611 |

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 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).

| | | | Realisatie 2020 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Lasten 2020-1 | Saldo 2020-1 | Baten 2020 | Lasten 2020 | Saldo 2020 |
| | € 22.721.130 | € 22.121.107 | € 389.360 | € 18.217.405 | € 17.828.045 |
| | | | | | |
| | € 12.924 | € 12.924 | € – | € 12.902 | € 12.902 |
| | € – | € -22.184.031 | € 20.625.283 | € – | € -20.625.283 |
| | | | | | |
| | € 2.792.558 | € – | € 2.792.558 | € 2.284.682 | € -507.876 |
| | | | | | |
| | € 50.000 | € 50.000 | € 64.975 | € 196.262 | € 131.287 |
| | | | | | |
| | € 25.576.611 | € -0 | € 23.872.176 | € 20.711.251 | € -3.160.925 |
| | | | | | |
| | € – | € – | | € – | € – |
| | | | | | |
| | € – | € – | € 168.000 | | € -168.000 |
| | € – | € – | € 19.320 | | € -19.320 |
| | | | | | |
| | € 25.576.611 | € -0 | € 24.059.496 | € 20.711.251 | € -3.348.245 |

Onder 0.5 ‘Treasury’ zijn de rente– en bankkosten opgenomen. Voor het jaar 2020 bestaat dit bedrag volledig uit bankkosten. De kosten direct toe te rekenen aan het Wmo-doelgroepenvervoer zijn opgenomen onder het taakveld 6.71 ‘Maatwerkdienstverlening 18+’. Dit zijn de vervoerslasten, de COVID-19 compensatie conform de continuïteitafspraken met de vervoerders (specifiek voor 2020) en de lasten van de afdeling uitvoering (regie), exclusief de manager uitvoering. Deze 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.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat, hoewel Omnibuzz klanten heeft die jonger zijn dan 18 jaar en daarmee feitelijk in het taakveld 6.72 ‘Maatwerkdienstverlening 18-’ thuishoren, dit aandeel dusdanig klein is (< 1%) dat ervoor gekozen is dit taakveld niet op te nemen.

De baten voor taakveld 0.4 bestaan volledig uit gemeentelijke bijdragen. De baten voor taakveld 6.71 ‘Programma Wmo vervoer’ bestaan uit kortingen afgegeven door de vervoerders conform afspraken omtrent het addendum inzake de NEA-index en opbrengsten van VEP-ritten, eveneens als enkele pgb-klanten. De baten voor taakveld 6.71 ‘Algemene dekkingsmiddelen’ bestaan uit gemeentelijke bijdragen.

Daarnaast zijn er onder taakveld 0.8 'Overige baten en lasten' onvoorziene baten en lasten opgenomen. Deze lasten betreffen COVID-19-gerelateerde kosten en de baten betreffen COVID-19-gerelateerde opbrengsten door detachering van medewerkers aan de GGD Zuid Limburg. Voor de effecten op gemeenteniveau wordt verwezen naar paragraaf 16.3 'Bijlage 3: Saldo kosten en opbrengsten COVID-19' op pagina 98. Deze kosten zijn gedekt middels een onttrekking aan de algemene reserve welke wordt toegelicht in paragraaf 11.5 'Risicomanagement' op pagina 52.

In 2020 zijn er geen toevoegingen aan de reserves gedaan die de exploitatie rechtstreeks raken. Er heeft in 2020 wel een onttrekking aan de algemene reserve ad € 168.000,– plaatsgevonden ten gunste van de exploitatie. Deze onttrekking is op 16 december 2020 goedgekeurd tijdens de vergadering van het algemeen bestuur en is in de voorliggende jaarrekening 2020 verwerkt. Daarnaast is een bedrag van € 19.320,– onttrokken aan de bestemmingsreserve 'ICT'. Deze is ook in de voorliggende jaarrekening verwerkt. Het algemeen bestuur heeft hiermee ingestemd in haar vergadering van 3 juli 2019 inzake dekking voor de kosten van MijnOmnibuzz. Daarnaast is de bestemmingsreserve 'ICT' gebruikt ter dekking van de afschrijvingen van investeringen uit het verleden.

## BELEIDSINDICATOREN

Met de invoering van het vernieuwde 'Besluit begroting en verantwoording', ingaand voor begrotingen en programma-verantwoordingen vanaf 2017, dienen decentrale overheden de voor hun van toepassing zijnde beleidsindicatoren op te nemen. Deze beleidsindicatoren lichten de effecten van het beleid toe. Hieronder zijn de voor Omnibuzz van toepassing zijnde beleidsindicatoren over het boekjaar 2020 opgenomen.

| Indicator | 2020 | Eenheid | Bron |
|---|---|---|---|
| Formatie | 0,054 | Fte per 1.000 inwoners | Eigen gegevens |
| Bezettting | 0,055 | Fte per 1.000 inwoners | Eigen gegevens |
| Apparaatskosten | € 2,69 | Kosten per inwoner | Eigen jaarrekening |
| Externe inhuur | 2,69% | Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen | Eigen jaarrekening |
| Overhead | 11,0% | % van totale lasten | Eigen jaarrekening |

De belangrijkste afwijkingen, zoals weergegeven in de begrotingswijziging 2020-1 ten opzichte van de begroting 2020, komen in paragraaf 11.2 'Eerste begrotingswijziging 2020-1' op pagina 48 aan de orde.


NEPTUNUS
166
omnibuzz
G-208-RR

## 11.2 Eerste begrotingswijziging 2020-1

| Gemeente | Eindresultaat begroting 2020-1 | Eindrersultaat begroting 2020 | Verschil |
|---|---|---|---|
| Beek | € 314.923 | € 275.460 | € 39.463 |
| Beekdaelen | € 729.643 | € 681.328 | € 48.315 |
| Beesel | € 222.777 | € 209.853 | € 12.923 |
| Bergen | € 178.445 | € 163.381 | € 15.064 |
| Brunssum | € 789.305 | € 724.477 | € 64.828 |
| Echt-Susteren | € 702.294 | € 657.259 | € 45.035 |
| Eijsden-Margraten | € 544.951 | € 435.685 | € 109.266 |
| Gennep | € 396.105 | € 367.270 | € 28.835 |
| Gulpen-Wittem | € 350.111 | € 304.621 | € 45.490 |
| Heerlen | € 2.469.115 | € 2.268.392 | € 200.724 |
| Horst aan de Maas | € 617.743 | € 600.098 | € 17.646 |
| Kerkrade | € 1.585.197 | € 1.495.982 | € 89.215 |
| Landgraaf | € 1.248.495 | € 1.083.602 | € 164.893 |
| Leudal | € 584.485 | € 550.012 | € 34.473 |
| Maasgouw | € 521.359 | € 509.564 | € 11.795 |
| Maastricht | € 3.899.880 | € 3.915.304 | € -15.423 |
| Meerssen | € 596.474 | € 536.978 | € 59.496 |
| Nederweert | € 239.355 | € 228.316 | € 11.039 |
| Peel en Maas | € 631.192 | € 597.813 | € 33.379 |
| Roerdalen | € 315.693 | € 299.296 | € 16.397 |
| Roermond | € 1.046.545 | € 1.007.107 | € 39.438 |
| Simpelveld | € 205.298 | € 175.164 | € 30.134 |
| Sittard-Geleen | € 2.378.300 | € 2.223.724 | € 154.575 |
| Stein | € 375.300 | € 322.102 | € 53.198 |
| Vaals | € 226.406 | € 219.908 | € 6.498 |
| Valkenburg aan de Geul | € 471.184 | € 421.072 | € 50.112 |
| Venlo | € 1.862.980 | € 1.777.397 | € 85.583 |
| Venray | € 572.395 | € 538.814 | € 33.581 |
| Voerendaal | € 239.535 | € 205.974 | € 33.561 |
| Weert | € 661.103 | € 565.275 | € 95.829 |
| Totaal | € 24.976.589 | € 23.361.227 | € 1.615.362 |

Op totaalniveau stijgen de kosten met € 1.615.362,– naar € 24.976.589,–. Naast de stijging van het vervoersresultaat ad € 1.311.025,– stijgen ook de kosten van regie met € 45.064,– en de bedrijfsvoering met € 259.272,–.

### VERVOERSRESULTAAT

Het totale vervoersresultaat is gestegen met ruim € 1.311.025,– ten opzichte van de begroting 2020. Deze stijging is te wijten aan drie belangrijke oorzaken:

- Enerzijds is het vervoerstarief gestegen in 2020 als gevolg van de nieuwe aanbestedingstarieven per 1 januari 2020. Anderzijds is het vervoersvolume licht gedaald. Gezamenlijk leidt dit tot € 818.780,– stijging van het vervoersresultaat.
- Als gevolg van het opslagpercentage hebben de gemeenten de keuze gemaakt om de begroting op te hogen met een opslagpercentage tussen de 0 en 5%. Op totaalniveau bedraagt de impact hiervan € 543.160,– op het vervoersresultaat. Hierin zijn eveneens de nieuwe vervoerstarieven verwerkt.
- Er heeft een daling van de kosten met betrekking tot de toeslagen plaatsgevonden als gevolg van een vermindering van het vervoersvolume wat betreft de toeslagen. Dit zorgt voor een daling van de kosten met € 50.914,–.

### REGIE

De kosten van regie stijgen per saldo met € 45.064,–. Dit is grotendeels te wijten aan onderstaande oorzaken:

- De lonen stijgen conform de onderhandelingen in de cao per 1 januari, per 1 juli en per 1 oktober steeds met 1%.
- De verwachte besparing door het inzetten van de Omnibuzz applicatie zit in het aantal fte's van de callcenter-agents verwerkt. Evenals de aanpassing in de openingstijden die in 2019 van kracht is gegaan.

### KOSTEN BEDRIJFSVOERING

De kosten van bedrijfsvoering stijgen per saldo met € 259.272,–. Dit is opgebouwd uit een component voor de beheerkosten, een component voor de loonkosten en de kapitaalkosten.

De beheerkosten stijgen met € 256.930,–. Dit wordt met name veroorzaakt door:

1. De stijging van de algemene kosten (bijvoorbeeld reiskosten woon-werk en dienstreizen en facilitaire kosten); een stijging van € 20.000,–.
2. De stijging van de portokosten € 20.000,–; op basis van daadwerkelijk verbruik 2019 en post tariefwijzigingen.
3. De ondersteuning van de Business Intelligence (BI) tool; € 31.000,– begroot.
4. De kosten voor innovatie en data analyse; € 27.500,– begroot.
5. Kosten voor onderzoek maatwerk OV en DGV; € 25.000,–.
6. De stijging van de telefoniekosten van de 0900-nummers met circa € 23.000,–.
7. De stijging van de automatiseringskosten € 31.000,–.
8. De opname van een post van € 5.000,– opgenomen voor het archiveringsproject.
9. Het optimaliseren van het proces met betrekking tot contractbeheer, budgetverantwoordelijke en maandrapportages; € 12.000,–.
10. De opname van een bedrag van € 15.000,– voor de verdere ontwikkeling van de telefoniecentrale en de ritagenda software.
11. De verhoging van de kosten voor dienstverlening voor de salarisverwerking met € 60.000,–. Hiermee vervallen de kosten van de salarisadministrateur € 35.000,– in de externe inhuur. Deze waren tijdens het opstellen van de begroting 2020 nog niet bekend.
12. De daling van de verwachte bonus-malus met € 17.000,–.

Het saldo in de bestemmingsreserve 'ICT' bedraagt op 31-12-2019 € 70.760,–. Hiervan is € 65.037,– reeds gealloceerd voor toekomstige afschrijvingen. Het bedrag van € 5.687,– is beschikbaar als restant in de gewijzigde begroting 2020 en wordt ingezet voor de doorontwikkeling van Tamis.

De kapitaalkosten nemen met € 2.379,– toe vanwege de kosten voor het aanhouden van de rekening courant

faciliteit die eerder niet in rekening werden gebracht door de BNG. Daarnaast zijn de bankkosten begroot op basis van de actuele bankkosten in 2019.

De loonkosten blijven nagenoeg gelijk ten opzichte van de begroting 2020. Binnen de formatie heeft wel een aantal veranderingen plaatsgevonden. De functie manager advies en projecten is volledig komen te vervallen Het aantal fte voor de adviseurs projecten is verhoogd met 0,5 fte. Per saldo leidt dit tot een besparing van € 75.000,–. Daarnaast is voor de functie teamleider financiën voor het eerste kwartaal externe inhuur opgenomen. Dit brengt een kostenverhoging van € 15.000,– met zich mee.

Daarnaast zijn de kosten voor de projectleider aangepast met € 41.750,–. Het betreft hier de volgende twee projecten:

1. Cyberweerbaarheid en ICT-beleid conform offerte; € 15.500,–.
2. Opstellen PvE ICT aanbesteding conform offerte; € 26.250,–.

Bovenstaande projecten zijn financieel ingerekend in de begroting conform de offertes.

Daarnaast is voor de overgang naar het nieuwe salarispakket nog voor het eerste kwartaal van 2020 de expertise van de salarisadministrateur nodig. Dit brengt een kostenpost van € 7.750,– met zich mee.

Het restant is grotendeels te wijten aan de loonstijging conform de onderhandelingen in de cao per 1 januari, per 1 juli en per 1 oktober met 1%.

De telefoniekosten laten een forse stijging zien van ca. € 20.000,–. Dit houdt enerzijds verband met lagere opbrengsten van de 0900-nummers als gevolg van wijzigingen in de regelgeving; Voor klantenservicediensten mogen er geen kosten aan de beller in rekening worden gebracht waardoor er opbrengsten voor Omnibuzz zijn weggevallen. Anderzijds is gebleken dat bij de overgang van de telefooncentrale van PZN naar de eigen centrale er sprake was van verschillende providers, waardoor er niet langer geprofiteerd kon worden van de gunstige tarieven. Omnibuzz probeert thans het contract van de huidige provider om te zetten waardoor de kosten aanzienlijk verlaagd kunnen worden.

In het kalenderjaar 2019 zijn de kosten voor de salarisadministrateur onttrokken via de algemene reserve.

Onderstaande posten zijn niet financieel ingerekend omdat Omnibuzz hiervoor een apart voorstel aan het bestuur wil voorleggen. De hiermee gepaarde kosten zijn op dit moment nog niet goed te bepalen en zullen in het voorstel worden toegelicht op het moment dat dit zich voordoet:

1. Project rekening rijden.
2. Kosten doorontwikkeling Omnibuzz klantportaal fase 2 en 3.
3. Eventuele juridische kosten uit hoofde van aanbestedingsverplichtingen.

***NB: Het herijken van de verdeelsleutel heeft op gemeenteniveau ook gevolgen voor de beheer-, loon – en kapitaalkosten, eveneens als de kosten voor regie.***

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

| Gemeente | 2020-1 verdeelsleutel | 2020 – verdeelsleutel |
|---|---|---|
| Beek | 1,42% | 1,41% |
| Beekdaelen | 3,05% | 2,92% |
| Beesel | 1,13% | 1,13% |
| Bergen | 1,02% | 0,97% |
| Brunssum | 2,71% | 2,72% |
| Echt-Susteren | 2,70% | 2,89% |
| Eijsden-Margraten | 2,35% | 2,19% |
| Gennep | 1,55% | 1,47% |
| Gulpen-Wittem | 1,38% | 1,30% |
| Heerlen | 7,71% | 8,00% |
| Horst aan de Maas | 3,02% | 3,03% |
| Kerkrade | 4,89% | 5,40% |
| Landgraaf | 4,23% | 4,06% |
| Leudal | 2,85% | 3,06% |
| Maasgouw | 2,34% | 2,22% |
| Maastricht | 12,62% | 11,88% |
| Meerssen | 2,01% | 2,06% |
| Nederweert | 1,29% | 1,33% |
| Peel en Maas | 3,11% | 3,02% |
| Roerdalen | 1,63% | 1,57% |
| Roermond | 5,23% | 5,04% |
| Simpelveld | 0,98% | 0,92% |
| Sittard-Geleen | 8,61% | 9,81% |
| Stein | 1,93% | 1,84% |
| Vaals | 1,03% | 1,03% |
| Valkenburg aan de Geul | 1,69% | 1,66% |
| Venlo | 9,70% | 9,63% |
| Venray | 2,87% | 2,80% |
| Voerendaal | 0,96% | 0,92% |
| Weert | 3,97% | 3,73% |
| TOTAAL | 100,00% | 100,00% |

## 11.3 Verplichte paragrafen

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

- Weerstandsvermogen en risicomanagement.
- Financiering.
- Bedrijfsvoering.

## 11.4 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 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 0,41. Als onverhoopt meerdere risico's optreden, kan dit betekenen dat de deelnemende gemeenten rekening moeten houden met aanvullende bijdragen om tekorten en risico's te dekken.

## 11.5 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. Dit vormt de basis voor het bepalen van het weerstandsvermogen. Deze risico-inventarisatie wordt mede beïnvloed door de stand van zaken omtrent de COVID-19 pandemie.

De risico's zijn nog van toepassing, echter in wisselende mate als gevolg van het stadium van de pandemie.

De belangrijkste geïdentificeerde risico's zijn:

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

Het beleid van Omnibuzz is zodanig ingericht dat minimaal één keer per 5 jaar de nota 'Reserves en Voorzieningen' geactualiseerd dient te worden. De meest recente actualisering heeft in 2018 plaatsgevonden. Op basis van een risico-inventarisatie en

impactanalyse is de minimum (€ 520.000,–) en maximum (€ 1.308.000,–) benodigde stand van de algemene reserve berekend. Daarnaast maakt het risicomanagement een 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. Bij het vaststellen van de jaarrekening 2019 is door het algemeen bestuur besloten dat er een bedrag van € 60.792,– werd gedoteerd aan de algemene reserve. Het saldo primo 2020 van de algemene reserve is met deze dotering uitgekomen op € 700.000,– en ligt hiermee binnen de afgesproken bandbreedte. Het saldo biedt ruimte om tot aan het minimum actief gelden in te zetten voor afdekking van benoemde scenario's, dekking van eventuele tekorten en financiering van investeringen.

Naast de algemene reserve is er primo 2020 ook sprake van een tweetal bestemmingsreserves ter hoogte van in totaal € 131.548,–. De bestemmingsreserve 'Personeel' bedroeg primo 2020 € 60.787,– en de bestemmingsreserve 'ICT' bedroeg primo 2020 € 70.761,– . In de jaarrekening 2019 is vervolgens een vrijval van de bestemmingsreserve 'Personeel' vastgesteld van € 46.711,– en voor de bestemmingsreserve 'ICT' een dotatie vastgesteld van € 126.197,–. Het verloop van deze verschillende reserves is in onderstaande tabel inzichtelijk gemaakt.

### TABEL STAAT VAN RESERVES

| Alle bedragen in € | Saldo aan het begin van het boekjaar | Bestemming van het resultaat voorgaand boekjaar | Overige vermeerderingen | Verminderingen/ beschikking over de reserve/ voorz. | Saldo aan het einde van het dienstjaar | Nog te bestemmen resultaat 2020 | Bestemming van het resultaat 2020 | Reserves na bestemming ultimo 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reserves | | | | | | | | |
| Algemene reserve | | | | | | | | |
| Algemene reserve | 639.208 | 60.792 | | 168.000- | 532.000 | - | - | 532.000 |
| Totaal algemene reserve | 639.208 | 60.792 | | 168.000- | 532.000 | - | - | 532.000 |
| | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserves<br>Programma Wmo-vervoer | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve Personeel | 60.787 | - | - | 46.711- | 14.076 | - | - | 14.076 |
| Bestemmingsreserve ICT | 70.761 | 126.197 | | 19.320- | 177.637 | - | - | 177.637 |
| Totaal Bestemmingsreserves | 131.548 | 126.197 | - | 66.031- | 191.714 | - | - | 191.714 |
| | | | | | | | | |
| Resultaat voor bestemming | | | | | | | | |
| Resultaat boekjaar | | | | | | | | |
| Te bestemmen resultaat | 186.990 | | - | 186.990- | - | 3.348.245 | - | 3.348.245 |
| Totaal Resultaat voor bestemming | 186.990 | | - | 186.990- | - | 3.348.245 | - | 3.348.245 |
| Totaal Reserves | 957.746 | 186.989 | - | 421.021- | 723.714 | 3.348.245 | - | 4.071.959 |

In 2020 heeft er een onttrekking ad € 168.000,– uit de algemene reserve plaatsgevonden om onvoorziene uitgaven als gevolg van de COVID-19 pandemie mee af te dekken. Hiertoe heeft het algemeen bestuur tijdens haar vergadering van 16 december 2020 ingestemd. Ultimo 2020 bedraagt het saldo van de algemene reserve € 532.000,– hetgeen binnen de min-max grens valt van de algemene reserve zoals in de nota 'Reserves en voorzieningen' is vastgesteld.

De onttrekking bevat de volgende onverwachte kosten als gevolg van de COVID-19 pandemie:

- Wegvallen dekking telefonieopbrengsten 0900 nummer.
- Extra communicatiekosten, mailings en nieuwsbrieven.
- Aanpassingen voertuigen chauffeurscabine.
- Aanpassing facturatiemodule rekeningrijden.
- Advieskosten Corona en aanpassingen kantoor.
- Investeringen werkplekken.

Daarnaast zijn de opbrengsten van de detachering van medewerkers aan de GGD Zuid Limburg en subsidie A&O fonds hierop in mindering gebracht.

Met betrekking tot de langdurig zieke werknemer geldt dat inmiddels duidelijk is geworden dat deze niet zal terugkeren in de functie en dat het dienstverband beëindigd is. Wel draagt Omnibuzz nog het risico van bovenwettelijke WW. Bij vorming van de reserve is rekening gehouden met dit risico. Op basis van actuele informatie van het UWV zal Omnibuzz de resterende € 14.076,– aanhouden om het risico voor de komende jaren af te dekken. Dit bedrag is naar verwachting voldoende om dit risico af te dekken. Mocht dit risico zich in de komende jaren niet voordoen, dan zal het bedrag ten gunste van de 10 gemeenten worden uitgekeerd welke deze reserve gevormd hebben.

Voor het boekjaar 2020 heeft tevens een onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geoormerkte kosten, welke goedgekeurd zijn in het AB van 3 juli 2019:

- Realisatie MijnOmnibuzz.
- Dekking afschrijvingskosten van investeringen.

Hiermee is een bedrag gemoeid van € 19.320,–.

## FINANCIËLE KENGETALLEN

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

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

### *Netto schuldquote*

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

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

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

### *Solvabiliteitsratio*

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

### *Structurele exploitatieruimte*

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

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

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

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

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

| | Verloop van de kengetallen | | |
|---|---|---|---|
| Kengetallen | Jaarverslag 2019 | Begroting 2020-1 | Jaarverslag 2020 |
| Netto schuldquote | -2% | -1% | -15% |
| Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen | -2% | -1% | -15% |
| Solvabiliteitsratio | 28% | 26% | 47% |
| Structurele exploitatieruimte | 100% | 100% | 100% |
| Grondexploitatie | nvt | nvt | nvt |
| Belastingcapaciteit | nvt | nvt | nvt |

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

De solvabiliteitsratio stijgt aangezien de COVID-19 pandemie tot een daling van de vervoerkosten heeft geleid en hiermee tot een positief resultaat voor de gemeente qua resultaatbestemming. In 2020 is de structurele exploitatieruimte bij Omnibuzz 100% 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 | € 943.966 | € 1.669.728 | € -725.761 |
| Kwartaal 2 | € 1.029.265 | € 2.557.159 | € -1.527.894 |
| Kwartaal 3 | € 1.274.051 | € 4.587.814 | € -3.313.763 |
| Kwartaal 4 | € 4.516.798 | € 8.200.436 | € -3.683.638 |
| (4) Gemiddelde van kwartalen | € 1.941.020 | € 4.253.784 | € -2.312.764 |
| (6) Ruimte onder kasgeldlimiet | € 2.312.764 | | |
| (5) Berekening kasgeldlimiet | | | |
| (7) Omvang begroting per 1 januari 2020 | | € 25.576.611 | |
| (8) in procenten van de grondslag | | 8,2% | |
| (5) = (7) x (8) Kasgeldlimiet: | | € 2.097.282 | |
| Ruimte (+) / overschrijding (-) (6) + (5) | | € 4.410.046 | |

Omnibuzz is in 2020 ruim binnen de kasgeldlimiet gebleven. Dit is te verklaren door de COVID-19 pandemie en hieruit voortvloeiende continuïteitsafspraken met de vervoerders, waardoor Omnibuzz gedurende 2020 meer vlottende middelen dan vlottende schulden tot haar beschikking heeft gehad. Daarnaast stijgt de vlottende schuld en vlottende middelen in Q4 2020 evenredig, wat het gevolg is van de reeds ontvangen bijdrage Q1 2021 van een aantal gemeenten.

## RENTE RISICONORM

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

## SCHATKISTBANKIEREN

Het wetsvoorstel 'Verplicht schatkistbankieren' is op 13 december 2013 in het Staatsblad gepubliceerd. De wet is op 15 december 2013 van kracht geworden en ingevoerd voor gemeenten, provincies, waterschappen en Gemeenschappelijke Regelingen. Schatkistbankieren houdt in dat overtollige publieke middelen worden aangehouden in de Nederlandse schatkist. Hierdoor zal de Nederlandse staat minder geld hoeven te lenen op de financiële markten en zal de staatsschuld dalen. Decentrale overheden zullen op de deposito's een rente vergoed krijgen die gelijk is aan de rentes die de Nederlandse staat betaalt op leningen die ze op de markt aangaat. Voor decentrale overheden is het gevolg hiervan dat uitstaande

beleggingen bij het onttrekken niet kunnen worden herbelegd maar naar de rekening courant gaan. Daar kunnen ze hoogstens als deposito worden weggezet tegen de dan geldende rente op Nederlandse staatsobligaties. Er is sprake van een drempelbedrag dat Omnibuzz buiten de schatkist mag aanhouden. Het gaat om 0,75% van het begrotingstotaal. Dit bedrag is voor Omnibuzz vastgesteld op € 200.000,–. Dit saldo wordt daarmee niet als overtollig beschouwd.

### DE WET HOUDBARE OVERHEIDSFINANCIEN (WET HOF)

De Europese eisen en afspraken over reductie van het begrotingstekort en de staatsschuld vormen de basis van de Wet Hof. De middellange 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 | 2020 x € 1.000 Verslagjaar | 2020-1 x € 1.000 Huidig begrotingsjaar (na wijziging) | 2020 x € 1.000 Huidig begrotingsjaar |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c) | 3.161 | 0 | 0 |
| 2 | Afschrijvingen ten laste van de exploitatie | 59 | 54 | 55 |
| 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 | 11 | 0 | 5 |
| 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: | 0 | 0 | 0 |
| | 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 | 3.209 | 54 | 50 |

## 11.7 Bedrijfsvoering

### ZIEKTEVERZUIM

Het verzuim is in 2020 toegenomen. Het verzuimpercentage over het gehele jaar is uitgekomen op 12,25%, tegen 8,87% in 2019. De oorzaken hiervoor liggen in belangrijke mate bij COVID-19: de maand maart laat een duidelijke uitschieter zien die slechts geleidelijk afvlakt. Daarnaast is het blijvend hoge aandeel van het middellang en lang verzuim (meer dan 70%) een punt van zorg.

Vanuit de verzuimbegeleiding (bedrijfsarts en arbodienst) ontvangen wij signalen dat de verzuimoorzaken beperkt werkgerelateerd zijn. Met name in het langdurig verzuim heeft het verzuim veelal fysieke oorzaken die niet aan de werkplekinrichting te relateren zijn.

In het laatste kwartaal van 2020 zien we een verzuimpercentage dat gemiddeld lager ligt dan het verzuim in dezelfde periode van 2019.

### BEDRIJFSVOERING

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

12

# BALANS

# 12. Balans

| Activa | 31-dec-2019 € | 31-dec-2020 € | PASSIVA | 31-dec-2019 € | 31-dec-2020 € |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| Vaste activa | | | VASTE PASSIVA | | |
| Materiële vaste activa | 447.749 | 388.322 | Algemene reserve | 639.208 | 532.000 |
| | | | Egalisatiereserve | - | - |
| Financiële vaste activa | – | – | Bestemmingsreserve | 131.548 | 191.714 |
| | | | Resultaat voor bestemming | 186.990 | 3.348.245 |
| | | | Voorzieningen | - | - |
| | | | Langlopende schulden | - | - |
| Totaal vaste activa | 447.749 | 388.322 | Totaal vaste passiva | 957.745 | 4.071.959 |
| | | | | | |
| Vlottende activa | | | VLOTTENDE PASSIVA | | |
| Overige vorderingen | 308.539 | 189.730 | | | |
| Liquide middelen | 2.649.769 | 7.582.817 | Overige schulden | 2.001.496 | 1.070.009 |
| Overlopende activa | 31.323 | 427.890 | Overlopende passiva | 478.139 | 3.446.790 |
| | | | | | |
| Totaal vlottende activa | 2.989.631 | 8.200.436 | Totaal vlottende passiva | 2.479.635 | 4.516.798 |
| Totaal generaal | 3.437.380 | 8.588.758 | Totaal generaal | 3.437.380 | 8.588.758 |

## TABEL STAAT VAN GEACTIVEERDE KAPITAALUITGAVEN - PRODUKTENREKENING 2020

| Alle bedragen in € | Huidig dienstjaar | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oorspronkelijk bedrag vd kapitaaluitgaven (aanschaffingsw) aan het begin vh dienstjr. | Vermeerderingen in het dienstjaar | Verminderingen (anders dan door afschr. of afl.) in het dienstjr. | Oorspronkelijk bedrag van de kapitaaluitgaven (aanschaffinsw) aan het einde van het dienstjr. (kol. 2+3-4) | % of andere maatstaf van afschr. | Toaal van de afschrijving / aflossing op de kapitaal-uitgaven aan het begin van het dienstjr. | (Extra) afschrijvingen van kapitaal-uitgaven in het dienstjr. | (Extra) aflossingen op kapitaal-verstrekkingen 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 | 161.670 | 2.164 | - | 163.834 | 10,00% | | 20.508 | - | 161.670 | 143.325 |
| Hardware | 54.691 | 8.909 | - | 63.600 | 33,33% | - | 33.617 | - | 54.691 | 29.983 |
| Inrichting en verbouwing | 101.426 | - | - | 101.426 | 4,00% | - | 4.398 | - | 101.426 | 97.028 |
| Technische installaties | 70.841 | - | - | 70.841 | 6,67% | - | 5.452 | - | 70.841 | 65.388 |
| Software | 59.123 | - | - | 59.123 | 4,00% | - | 6.525 | - | 59.123 | 52.598 |
| Totaal Wmo-vervoer | 447.749 | 11.073 | - | 458.822 | | - | 70.501 | - | 447.749 | 388.322 |
| Totaal-generaal | 447.749 | 11.073 | - | 458.822 | | - | 70.501 | - | 447.749 | 388.322 |

### 12.1 Toelichting op de balans

Hieronder is een toelichting opgenomen op de activa en passiva.

**ACTIVA**

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

*Materiële vaste activa (ad € 388.322,–)*

De materiële vaste activa hebben primo 2020 een waarde van € 447.749,–. Gedurende 2020 is er voor € 11.073,– geactiveerd. Rekening houdende met de afschrijvingen in 2020 ad € 70.501,– resteert een saldo ultimo 2020 ad € 388.322,–.

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

*Financiële vaste activa (ad € 0,–)*

Gedurende 2020 zijn geen financiële vaste activa geactiveerd, derhalve bedraagt het saldo € 0,–.

*Vlottende activa (ad € 8.200.436,–)*

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

### *Vorderingen (ad € 189.730,–)*

Dit betreft de nog te innen bijdragen van debiteuren (van klanten en de GGD). Verwacht wordt dat deze gelden in 2021 worden ontvangen.

### *Liquide middelen (ad € 7.582.817,–)*

Het saldo liquide middelen van Omnibuzz ultimo boekjaar 2020 bedraagt in totaal € 7.582.817,–. De gelden zijn direct opvraagbaar. Het saldo is als volgt opgebouwd:

| Type | Saldo | |
|---|---|---|
| Betaalrekening BNG | € | 198.970 |
| Betaalrekening Rabobank | € | 3.050 |
| Schatkistrekening | € | 7.380.797 |

Beleid van Omnibuzz is om het maximale bedrag toegestaan volgens schatkistbankieren (€ 200.000,–) aan te houden op de betaalrekening.

Het positieve saldo van de schatkistrekening wordt enerzijds verklaard door het positieve resultaat van 2020 en anderzijds reeds ontvangen voorschotten van een aantal gemeenten over Q1 2021.

### *Overlopende activa (ad € 427.890,–)*

De overlopende activa betreft de nog te factureren omzet (€ 53.052,–). Dit zijn onder andere nog te ontvangen bijdragen van klanten voor de Voor Elkaar Pas, de klantbijdragen over december voor de Voor Elkaar Pas en een doorbelasting aan een derde partij. Het restant saldo € 374.838,– bestaat voornamelijk uit de btw-systematiek betrekking hebbende op de COVID-19 compensatie welke afgerekend wordt met de vervoerders en het hieruit voortvloeiende btw-saldo voor de vervoerders. De btw-systematiek die Omnibuzz met de gemeenten heeft afgerekend is eveneens met de vervoerders afgerekend.

## 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 € 4.071.959,–)*

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

## TABEL STAAT VAN RESERVES - PRODUKTENREKENING 2020

| Alle bedragen in € | Saldo aan het begin van het boekjaar | Bestem-ming van het resultaat voorgaand boekjaar | Overige vermeerde-ringen | Vermin-deringen/ beschikking over de reserve/ voorz. | Saldo aan het einde van het dienstjaar | Nog te bestemmen resultaat 2020 | Bestem-ming van het resul-taat 2020 | Reserves na bestemming ultimo 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Reserves | | | | | | | | |
| Algemene reserve | | | | | | | | |
| Algemene reserve | 639.208 | 60.792 | | 168.000- | 532.000 | - | - | 532.000 |
| Totaal algemene reserve | 639.208 | 60.792 | | 168.000- | 532.000 | - | - | 532.000 |
| | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserves Programma Wmo-vervoer | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve | | | | | | | | |
| Bestemmingsreserve Personeel | 60.787 | - | - | 46.711- | 14.076 | - | - | 14.076 |
| Bestemmingsreserve ICT | 70.761 | 126.197 | | 19.320- | 177.637 | - | - | 177.637 |
| Totaal Bestemmingsreserves | 131.548 | 126.197 | - | 66.031- | 191.714 | - | - | 191.714 |
| | | | | | | | | |
| Resultaat voor bestemming | | | | | | | | |
| Resultaat boekjaar | | | | | | | | |
| Te bestemmen resultaat | 186.990 | | - | 186.990- | - | 3.348.245 | - | 3.348.245 |
| Totaal Resultaat voor bestemming | 186.990 | | - | 186.990- | - | 3.348.245 | - | 3.348.245 |
| Totaal Reserves | 957.746 | 186.989 | - | 421.021- | 723.714 | 3.348.245 | - | 4.071.959 |

### *Algemene reserve (ad € 532.000,–)*

Bij het vaststellen van de jaarrekening 2019 is door het algemeen bestuur besloten dat er een bedrag van € 60.792,– wordt gedoteerd aan de algemene reserve. Het saldo in 2020 van de algemene reserve is met deze dotering uitgekomen op € 700.000,– en ligt hiermee binnen de afgesproken bandbreedte. In 2020 heeft er een onttrekking ad € 168.000,– uit de algemene reserve plaatsgevonden om onvoorziene COVID-19 gerelateerde uitgaven mee af te dekken. Hiertoe heeft het algemeen bestuur tijdens haar vergadering van 16 december 2020 ingestemd.

Ultimo 2020 bedraagt het saldo van de algemene reserve € 532.000,–.

*Bestemmingsreserve 'Personeel' (ad € 14.067,–)*

Aan de bestemmingsreserve 'Personeel' is in 2020 een onttrekking gedaan ad € 46.711,–. Deze onttrekking heeft plaatsgevonden op basis van het voorstel resultaatbestemming welke verwoord is in de jaarrekening 2019. Op basis van deze mutaties bedraagt het saldo van de reserve per jaareinde 2020 € 14.076,–.

*Bestemmingsreserve 'ICT' (ad € 177.637,–)*

Naar aanleiding van de resultaatbestemming 2019 is, na goedkeuring van het algemeen bestuur, een dotering van € 126.197,– gedaan aan de bestemmingsreserve 'ICT'.

Daarnaast heeft voor het boekjaar 2020 een onttrekking uit de bestemmingsreserve 'ICT' plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geoormerkte kosten:

- Realisatie MijnOmnibuzz.
- Dekking afschrijvingskosten van investeringen.

Hiermee is een bedrag gemoeid van € 19.320,–.

Per saldo is de bestemmingsreserve 'ICT' ultimo 2020 € 177.637,–.

*Gerealiseerd resultaat voor bestemming (ad € 3.348.245,–)*

Het resultaat over 2020 bedraagt € 3.348.245,– mede als gevolg van de COVID-19 pandemie en het hierdoor gedaalde vervoer. De bestemming van het resultaat wordt voorgesteld aan het algemeen bestuur.

*Langlopende schulden (ad € 0,–)*

Gedurende 2020 zijn geen langlopende schulden aangegaan, derhalve bedraagt het saldo € 0,–.

*Vlottende passiva (ad € 4.516.798,–)*

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

*Overige schulden (ad € 1.070.009,–)*

De overige schulden bedragen ultimo 2020 € 1.070.009,– en betreffen de eigen bijdragen klanten ontvangen namens de gemeenten Q4 ad € 439.240,–. Daarnaast is het saldo van de crediteurenpost ad € 483.452,– opgenomen onder de overige schulden. Tevens is de te betalen btw corona-compensatie aan de gemeenten hieronder opgenomen ad € 147.317,-.

*Overlopende passiva (ad € 3.446.790,–)*

De overlopende passiva bestaat uit nog te betalen facturen ad € 89.585,– en het reeds ontvangen voorschot van een aantal gemeenten over Q1 2021 ad € 3.202.701,– . Het restant bedrag bestaat uit het verschil tussen door de vervoerders gefactureerde bedragen voor uitgevoerde ritten en de door Omnibuzz geregistreerde ritten. Dit saldo loopt in 2021 af vanwege de betaaldatum begin januari 2021.

## 12.2 Niet uit de balans blijkende verplichtingen

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

Eind 2017 heeft Omnibuzz de aankoop van de nieuwe telefoniecentrale inclusief beheer en onderhoud aanbesteed. Deze aanbesteding is gegund aan Detron voor de periode van 2 jaar met de optie om deze overeenkomst tweemaal met een jaar te verlengen. In 2020 is de overeenkomst voor het jaar 2021 verlengd.

In 2017 heeft Omnibuzz ook een contract afgesloten met Arriva inzake de Voor Elkaar Pas. Deze overeenkomst eindigt van rechtswege op 13 december 2031. Vanaf 1 december 2018 heeft Omnibuzz de ritreserveringssoftware Tamis geïmplementeerd. Hiertoe is met Neone Nederland BV een contract aangegaan voor de duur van 3 jaar. Daarnaast is

met Neone Nederland BV een service level agreement afgesloten per 1 februari 2019 voor de duur van 3 jaar. In 2018 is Omnibuzz met Toshiba Tec Netherlands BV een copyrent overeenkomst aangegaan voor een multifunctional voor de duur van 5 jaar.

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

Gedurende de COVID-19 periode heeft Omnibuzz continuïteitsafspraken met de vervoerders gemaakt welke in een addendum met de vervoerders vastliggen. Dit addendum heeft primair een looptijd tot 1 maart 2021 met een mogelijkheid, op basis van de actuele situatie, de afspraken te verlengen en te actualiseren.

## 12.3 WNT-verantwoording 2020 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 2020 is de generieke maximum bezoldigingsnorm voor Omnibuzz vastgesteld op € 201.000,–. 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. Hieronder vallen de leden van het algemeen en dagelijks bestuur en de functionarissen die formeel lid zijn van een (centraal) management- of directieteam.

### TABEL WNT-VERANTWOORDING

| Naam | Functie | FTE | Periode | Bezoldiging |
|---|---|---|---|---|
| Dhr. G.M.F. Vreuls | Directeur | 1,0 | 2020 | € 140.246 |

De bezoldiging bestaat uit de volgende componenten:

| Component | | 2020 | | 2019 |
|---|---|---|---|---|
| Beloning | € | 119.758 | € | 113.368 |
| Belastbare en variabele onkostenvergoedingen | € | 168 | € | 168 |
| Voorzieningen (pensioen) | € | 20.320 | € | 19.543 |
| Totale bezoldiging | € | 140.246 | € | 133.079 |

| bedragen x € 1 | Dhr G.M.F. Vreuls |
|---|---|
| Functiegegevens | Directeur |
| Aanvang en einde functievervulling in 2020 | 01/01 - 31/12 |
| Deeltijdfactor in fte | 1 |
| Gewezen topfunctionaris? | Nee |
| (Fictieve) dienstbetrekking? | Ja |
| | |
| Bezoldiging | |
| Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen | € 119.926 |
| Beloningen betaalbaar op termijn | € 20.320 |
| Subtotaal | € 140.246 |
| | |
| Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum | € 201.000 |
| -/- Onverschuldigd betaald bedrag | N.v.t |
| Totale bezoldiging | € 140.246 |
| | |
| Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan | N.v.t |
| | |
| Gegevens 2019 | |
| Aanvang en einde functievervulling in 2019 | 01/01 - 31/12 |
| Deeltijdfactor 2019 in fte | 1 |
| Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen | € 113.536 |
| Beloningen betaalbaar op termijn | € 19.543 |
| Totale bezoldiging 2019 | € 133.079 |

De component beloning is gestegen conform de afgesproken CAR UWO indexaties. Daarnaast bestaat de component beloning tevens uit de verkoop van 72 bovenwettelijke verlofuren. Deze is wettelijk vastgelegd conform de CAR UWO.

Uit bovenstaande blijkt dat de topfunctionarissen binnen Omnibuzz het bezoldigingsmaximum van de WNT niet overschreden hebben. Alle leden die in 2020 zitting hebben gehad in het dagelijks bestuur en algemeen bestuur van Omnibuzz zijn onbezoldigd geweest.

De samenstelling van het algemeen is als volgt:

## LEDEN ALGEMEEN BESTUUR OMNIBUZZ

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

De samenstelling van het dagelijks bestuur is als volgt

### LEDEN DAGELIJKS BESTUUR OMNIBUZZ

| Plaatsnaam | Naam |
|---|---|
| Beekdaelen | Dhr. J. Timmermans |
| Heerlen | Dhr. P. Van Zutphen (vervangend voorzitter) |
| Horst aan de Maas | Dhr. R. Bouten |
| Maastricht | Mevr. A. Bastiaans |
| Roermond | Mevr. M. Smitsmans-Burhenne (voorzitter) |
| Sittard-Geleen | Dhr. T. Raven |
| Venlo | Dhr. F. Schatorjé |

13

# DE PROGRAMMA-REKENING

# 13. De programmarekening

## 13.1 Algemeen

Het algemeen bestuur heeft op 3 juli 2019 de begroting 2020 en op 1 juli 2020 de eerste begrotingswijziging 2020-1 vastgesteld.

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

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

| | Begroting 2020 | | | Begroting 2020-1 |
|---|---|---|---|---|
| | Baten 2020 | Lasten 2020 | Saldo 2020 | Baten 2020-1 |
| Programma Wmo Vervoer | | | | |
| 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+ | € – | € 20.872.958 | € 20.872.958 | € 600.022 |
| | | | | |
| Algemene Dekkingsmiddelen | | | | |
| 0.5 Treasury | € – | € 10.545 | € 10.545 | € – |
| 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+ | € 20.933.503 | € – | € -20.933.503 | € 22.184.031 |
| | | | | |
| Overhead | | | | |
| 0.4 Overhead | € 2.427.725 | € 2.427.725 | € – | € 2.792.558 |
| | | | | |
| Onvoorzien | | | | |
| 0.8 Overige baten en lasten | € – | € 50.000 | € 50.000 | € – |
| | | | | |
| Saldo van baten en lasten | € 23.361.227 | € 23.361.227 | € – | € 25.576.611 |
| | | | | |
| Toevoegingen aan de reserves | € – | € – | € – | € – |
| Onttrekkingen aan de reserves | | | | |
| – Algemene reserve | € – | € – | € – | € – |
| – Bestemmingsreserve ICT | € – | € – | € – | € – |
| | | | | |
| Resultaat | € 23.361.227 | € 23.361.227 | € – | € 25.576.611 |

## CONTROLEVERORDENING

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

## NOTA RESERVES EN VOORZIENINGEN

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

Daarnaast is voor diverse ICT-gerelateerde projecten een bestemmingsereserve 'ICT' gevormd. Eveneens is een bestemmingsreserve 'Personeel' gevormd door de 10 oud Omnibuzz-gemeenten als het gevolg van een langdurig zieke medewerker.

| | | | Realisatie 2020 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Lasten 2020-1 | Saldo 2020-1 | Baten 2020 | Lasten 2020 | Saldo 2020 |
| | | | | | |
| | € 22.721.130 | € 22.121.107 | € 389.360 | € 18.217.405 | € 17.828.045 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | € 12.924 | € 12.924 | € – | € 12.902 | € 12.902 |
| | € – | € -22.184.031 | € 20.625.283 | € – | € -20.625.283 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | € 2.792.558 | € – | € 2.792.558 | € 2.284.682 | € -507.876 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | € 50.000 | € 50.000 | € 64.975 | € 196.262 | € 131.287 |
| | | | | | |
| | € 25.576.611 | € -0 | € 23.872.176 | € 20.711.251 | € -3.160.925 |
| | | | | | |
| | € – | € – | | € – | € – |
| | | | | | |
| | € – | € – | € 168.000 | | € -168.000 |
| | € – | € – | € 19.320 | | € -19.320 |
| | | | | | |
| | € 25.576.611 | € -0 | € 24.059.496 | € 20.711.251 | € -3.348.245 |

## 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 2020-1 | | |
|---|---|---|
| Lasten | | |
| Loonkosten | € | -337.557 |
| Beheerskosten | € | -9.740 |
| Kosten VEP | € | 227.677 |
| Kapitaallasten | € | -1.415 |
| Vervoerskosten Wmo | € | -4.203.871 |
| BonusMalus | € | -55.520 |
| Totaal afwijking lasten | € | -4.380.426 |
| Baten | | |
| Klantbijdrage Vervoer Wmo | € | -23.904 |
| Bijdrage VEP | € | -250.370 |
| Bijdrage overig | € | -64.975 |
| Totaal afwijking baten | € | -339.249 |
| Last Tussentijdse afrekening gemeenten | € | 1.558.750 |
| Baat Onttrekking Algemen Reserve | € | -168.000 |
| Vrijval bestemmingsreserve ICT | € | -19.320 |
| Totaal afwijking batig saldo | € | -3.348.245 |

De totale afwijking batig saldo van € 3.348.245,– wordt veroorzaakt door:

- De onderschrijding van de gerealiseerde loonkosten ad € 337.557,–.
- De lager uitgevallen beheerkosten ad € 9.740,–.
- De kosten van de Voor Elkaar Pas (VEP) die niet zijn begroot € 227.677,–.
- De lager uitgevallen kapitaallasten ad € 1.415,–.
- De daling van de vervoerskosten ad € 4.203.871,– ten opzichte van de begroting.
- De lager uitgevallen bonus-malus ten opzichte van de begroting met € 55.520,–.
- De stijging in de klantbijdrage vervoer ad € 23.904,–.
- De baten van de Voor Elkaar Pas (VEP) die niet zijn begroot € 250.370,–.
- De baten van overige bijdrage die niet zijn begroot € 64.975,–.
- De last van de tussentijdse afrekening vervoer met betrekking tot de gemeenten ad € 1.558.750,–.
- De onttrekking vanuit de algemene reserve ad € 168.000,–.
- De onttrekking vanuit de bestemmingsreserve ‘ICT’ ad € 19.320,–.

De belangrijkste afwijkingen van lasten en baten ten opzichte van de begroting 2020-1 worden per post op de volgende pagina's toegelicht.

## 13.3 Toelichting lasten

### *Loonkosten (ad - € 337.557,–)*

De lager uitgevallen loonkosten worden veroorzaakt doordat er een aantal begrote fte's niet (volledig) is ingevuld cq. is getemporiseerd gedurende 2020. Hierbij gaat het om de volgende functies: medewerker data-analyse, relatiebeheerder, fte's bij de financiële administratie en fte's bij klantenservice. De kosten van externe inhuur en studiekosten zijn wegens de COVID-19 pandemie ook lager uitgevallen.

Hier tegenover staat een overschrijding op de loonkosten van de afdeling uitvoering als gevolg van de additionele pensioenlasten bij de toeslagen ORT en DOT en de externe inhuur op deze afdeling vanwege een aantal langdurig zieke medewerkers (zie paragraaf 11.7 'Bedrijfsvoering' op pagina 58). Mede als gevolg van de COVID-19 pandemie heeft dit geleid tot extra loonkosten wegens de toename van de gemiddelde gesprekstijd van de telefoontjes. Deze langere gesprekstijd is een direct gevolg van de gezondheidscheck die door de telefoniste uitgevoerd dient te worden bij ieder telefoontje. Daarnaast hebben de diverse maatregelen en versoepelingen tot vele vragen geleid, hetgeen ook heeft geleid tot langere gesprekstijden. Tenslotte zijn ook de arbokosten hoger uitgevallen als gevolg van diverse spoor2-trajecten.

Voorgaande zorgt gezamenlijk voor een onderschrijding van de loonkosten van € 337.557,–.

### *Beheerkosten (ad €- 9.740,–)*

De post beheerkosten is € 9.740,– lager uitgevallen als gevolg van diverse stijgingen en dalingen.

De onderschrijding van de kosten betreft de volgende zaken, die veelvuldig gerelateerd zijn aan de COVID-19 pandemie zijn:

- Minder personeel gerelateerde kosten en dienstreizen.
- Minder automatiseringskosten. Denk aan kosten voor data-analyse en optimalisatie van de e-facturering.
- Minder kosten voor kantoorbenodigdheden.
- Minder reguliere communicatiekosten waaronder de regulier nieuwsbrief. Echter, hier staan additionele communicatiekosten tegenover welke onderstaand verder worden toegelicht.
- Minder kosten voor de klachtenafhandeling.
- Minder kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek.
- Minder kosten voor facilitaire zaken in verband met de uitgestelde interne verhuizing en aanpassingen in het pand.

De overschrijding van de kosten betreft de volgende zaken, die veelvuldig gerelateerd zijn aan de COVID-19 pandemie:

- De overschrijding van de kosten inzake de inrichting van thuiswerkplekken.
- De additionele kosten voor telefonie en computer toebehoren.
- De overschrijding voor de kosten inzake de nieuwe facturatiemodule als gevolg van het stopzetten van de contante betaling in de voertuigen en de overgang naar rekeningrijden.
- De verminderde telefonie opbrengsten als gevolg van het gedaalde aantal telefoontjes, alsmede de afkoop van het abonnement met een provider.
- Additionele communicatie- en portokosten als gevolg van de additionele informatie die Omnibuzz haar klanten heeft gestuurd wegens de COVID-19 pandemie.
- De aanpassing van een aantal voertuigen met een beschermde cabine om de virusverspreiding tegen te gaan.
- Een overschrijding van de advieskosten omtrent COVID-19.
- Een overschrijding van de kosten inzake inspectie drempelvrij op basis van de Europese richtlijn EN 301 549 en daarmee samenhangend de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1).

Voorgaande zorgt gezamenlijk voor een onderschrijding op de beheerkosten van € 9.740,–. Een deel van hierboven genoemde posten is gedekt via de onttrekking aan de algemene reserve. Zie paragraaf 11.5 'Risicomanagement' op pagina 52 voor een additionele toelichting voor deze onttrekking.

*Kosten Voor Elkaar Pas (VEP) (ad € 227.677,–)*

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

*Kapitaallasten (ad - € 1.415,–)*

De kapitaallasten zijn lager dan begroot. Dit komt doordat er minder banktransacties hebben plaatsgevonden dan op voorhand begroot.

*Vervoerskosten Wmo (ad - € 4.203.871,–)*

De vervoerskosten zijn € 4.203.871,– lager dan opgenomen in de begroting. Dit komt vooral doordat er aanzienlijk minder gereisd is in 2020 als gevolg van de COVID-19 pandemie. De begroting 2020-1 is gebaseerd op het vervoersvolume van 2019, de kosten van 2020 zijn gebaseerd op de vervoersvraag 2020 inclusief coronacompensatie. Dit afsprakenkader in combinatie met de vervoersvraag leidt tot deze forse daling van de vervoerskosten.

Voor een aanvullende specificatie van het gerealiseerde vervoer en de bijbehorende kosten op gemeenteniveau wordt verwezen naar bijlage 1 en 2 op pagina pagina 86 en pagina 94.

*Bonus-malus (ad - € 55.520,–)*

De performance van de vervoerders is in het jaarverslag toegelicht op bladzijde 'Kwaliteitscontroles vervoerders' op pagina 24. Gezien de COVID-19 pandemie en de bijbehorende afspraken met de vervoerders zijn alleen in januari, februari en september bonussen uitgekeerd.

Dit heeft geleid tot een verlaging van de kosten voor de bonus-malus van € 55.520,–.

## 13.4 Toelichting baten

*Klantbijdrage vervoer Wmo (ad € 23.904,–)*

De ontvangen klantbijdrage is € 23.904,– hoger dan de begrote klantbijdrage. Dit betreft voornamelijk de commerciële ritten welke verreden zijn 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.

*Bijdrage Voor Elkaar Pas (VEP) (ad € 250.370,–)*

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 hogere opbrengsten ad € 22.693,– komt voort uit de systematiek van afboeking omtrent voortijdige pasopzegging.

*Bijdrage overig (ad € 64.975,–)*

Als gevolg van de COVID-19 pandemie heeft Omnibuzz besloten om, in overleg met de GGD Zuid-Limburg, een aantal medewerkers van de ritreservering te detacheren aan de GGD- ZL. Als gevolg hiervan heeft Omnibuzz een bedrag van € 59.975,– gefactureerd aan de GGD-ZL. Daarnaast heeft Omnibuzz gebruikt gemaakt van een subsidie van het A&O fonds voor de thuiswerkplekken ad € 5.000,–.

*Additionele last gemeenten (tussentijdse afrekening vervoer) (€ 1.558.750,–)*

Normaal gesproken worden de werkelijke vervoerskosten per kwartaal afgerekend met de deelnemende gemeenten. Dit betekent dat het verschil tussen het betaalde voorschot op basis van de begroting en de gerealiseerde kosten op

basis van facturen van de vervoerders met de gemeente wordt afgerekend. Als gevolg van de onzekerheid omtrent de COVID-19 pandemie en de hieruit voortvloeiende afspraken met de vervoerders, is besloten om de kwartaalafrekening tijdelijk buiten werking te stellen. Eind 2020 is het eerste half jaar met betrekking tot de coronacompensatie en de afrekening vervoer met de gemeenten afgerekend. Dit heeft tot een terugbetaling aan de gemeenten geleid van € 1.558.750,–

Het tweede halfjaar van de afrekening vervoer is verwerkt in het voorstel resultaatbestemming 2020.

***Onttrekking algemene reserve ( € 168.000,–)***

Ter afdekking van de incidentele en niet voorziene COVID-19 gerelateerde kosten heeft het algemeen bestuur in haar vergadering van 16 december 2020 ingestemd met de onttrekking uit de algemene reserve om deze kosten af te dekken. Er is ingestemd met het in totaal € 168.000,– onttrekken en dit ten gunste van de exploitatie te brengen. De opbouw van dit bedrag is in paragraaf 11.5 ‘Risicomanagement’ op pagina 52 verder toegelicht.

***Onttrekking bestemmingsreserve ‘ICT’ ( € 19.320,–)***

Voor het boekjaar 2020 heeft een onttrekking uit de bestemmingsreserve ‘ICT’ plaatsgevonden ter financiering van hiertoe geoormerkte kosten:

- Realisatie MijnOmnibuzz.
- Dekking afschrijvingskosten van investeringen.

Hiermee is een bedrag gemoeid van € 19.320,–.

## 13.5 Toelichting algemene dekkingsmiddelen

De bijgestelde bijdrage van de gemeenten in de eerste begrotingswijziging 2020-1 en de onttrekking uit de algemene reserve en bestemmingsreserve ‘ICT’ blijkt meer dan voldoende te zijn voor de dekking van de werkelijke kosten. Gezien de lagere kosten inzake het vervoer als gevolg van de COVID-19 pandemie ten opzichte van de begroting 2020-1 en dekking van de meerkosten inzake aanpassingen COVID-19 welke afgedekt worden door de onttrekking aan de algemene reserve, zijn de middelen door Omnibuzz rechtmatig besteed. Voorgesteld wordt het totale positieve resultaat over 2020 te verdelen conform voorstel resultaatbestemming op bladzijde pagina 78.


120
omnibuzz
KS-780-V

14

# OVERIGE GEGEVENS

# 14. Overige gegevens

## 14.1 Voorstel resultaatbestemming 2020

Het dagelijks bestuur stelt voor het resultaat 2020 ad € 3.348.245,– als volgt te bestemmen:

- Terugbetaling aan de deelnemende gemeenten € 2.578.009,–.
- Dotatie aan algemene reserve € 368.000,–.
- Dotatie aan bestemmingsreserve 'Personeel' € 231.236,–.
- Dotatie aan bestemmingsreserve 'ICT' € 171.000,–.

De onderverdeling van het resultaat naar de individuele gemeenten is terug te vinden in 16.1 'Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten' op pagina 86.

## 14.2 Bestemmingsreserve 'Personeel' (oud-Omnibuzz gemeenten)

Met betrekking tot de langdurig zieke werknemer geldt dat inmiddels duidelijk is geworden dat deze niet zal terugkeren in de functie en dat het dienstverband beëindigd is. Wel draagt Omnibuzz nog het risico van re-integratie. Bij vorming van de reserve is rekening gehouden met dit risico. Op basis van actuele informatie zal Omnibuzz de resterende € 14.076,– (Zie 'Tabel staat van reserves' op pagina 53) aanhouden om het risico voor de komende jaren af te dekken. Dit bedrag is naar verwachting voldoende om dit risico af te dekken. Mocht dit risico zich in de komende jaren niet voordoen, dan zal het bedrag ten gunste van de 10 gemeenten worden uitgekeerd welke deze reserve gevormd hebben.

Het algemeen bestuur van Omnibuzz zal hierover op 7 juli 2021 een besluit nemen.

15

# CONTROLE-VERKLARING

# 15. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

**OPGESTELD DOOR**
Koenen en Co, Audit & Assurance
Westhoven 16, Postbus 1161, NL-6040 KD Roermond
Telefoon: +31 (0)475 35 10 00, Fax: +31 (0)475 32 19 16
Website: www.koenenenco.nl
KvK-nummer: 14091110

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

## A. VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2020

### *Ons oordeel*

Wij hebben de jaarrekening 2020 van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz te Geleen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties over 2020 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving waaronder Verordeningen van de Gemeenschappelijke Regeling.

De jaarrekening bestaat uit:

- De balans per 31 december 2020;
- De programmarekening van baten en lasten over de periode 2020; en
- De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

### *De basis voor ons oordeel*

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

Wij zijn onafhankelijk van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor

de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

*Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd*

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1 sub n en o Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

**B. VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE**

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

- De inleiding.
- Het jaarverslag.
- De algemene verplichte paragrafen conform het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten.
- De overige gegevens.
- Bijlage 1 tot en met 3.

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

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

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

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

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

## C. BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit Accountantscontrole Decentrale Overheden,

het op 3 juli 2019 door het Algemeen Bestuur vastgestelde controleprotocol en het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

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

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

Roermond, 2 april 2021
KOENEN EN CO, Audit & Assurance B.V.

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


omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER
120
KS-780-V
omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

# 16

# BIJLAGEN

# 16. Bijlagen

## 16.1 Bijlage 1: Bijdrage deelnemende gemeenten

### TOTAAL BIJDRAGE DEELNEMENDE GEMEENTEN

| Gemeente | Oorspronkelijke begroting 2020 | Begroting 2020-1 Bijdrage gemeenten | Totaal betaalde bijdrage gemeenten inclusief afrekening vervoer | |
|---|---|---|---|---|
| | | | A | |
| BEEK | € 275.460 | € 314.923 | € 305.653 | |
| BEEKDAELEN | € 681.328 | € 729.644 | € 683.673 | |
| BEESEL | € 209.853 | € 222.777 | € 204.757 | |
| BERGEN | € 163.381 | € 178.445 | € 183.184 | |
| BRUNSSUM | € 724.477 | € 789.305 | € 764.386 | |
| ECHT-SUSTEREN | € 657.259 | € 702.294 | € 641.006 | |
| EIJSDEN-MARGRATEN | € 435.685 | € 544.952 | € 516.295 | |
| GENNEP | € 367.270 | € 396.105 | € 337.964 | |
| GULPEN-WITTEM | € 304.621 | € 350.111 | € 331.651 | |
| HEERLEN | € 2.268.392 | € 2.469.115 | € 2.332.702 | |
| HORST AAN DE MAAS | € 600.098 | € 617.743 | € 580.422 | |
| KERKRADE | € 1.495.982 | € 1.585.197 | € 1.523.236 | |
| LANDGRAAF | € 1.083.602 | € 1.248.494 | € 1.164.116 | |
| LEUDAL | € 550.012 | € 584.485 | € 533.889 | |
| MAASGOUW | € 509.564 | € 521.359 | € 477.362 | |
| MAASTRICHT | € 3.915.304 | € 3.899.881 | € 3.585.954 | |
| MEERSSEN | € 536.978 | € 596.474 | € 548.223 | |
| NEDERWEERT | € 228.316 | € 239.355 | € 216.628 | |
| PEEL EN MAAS | € 597.813 | € 631.192 | € 607.799 | |
| ROERDALEN | € 299.296 | € 315.693 | € 302.751 | |
| ROERMOND | € 1.007.107 | € 1.046.545 | € 977.366 | |
| SIMPELVELD | € 175.164 | € 205.299 | € 185.887 | |
| SITTARD-GELEEN | € 2.223.724 | € 2.378.300 | € 2.235.991 | |
| STEIN | € 322.102 | € 375.300 | € 356.593 | |
| VAALS | € 219.908 | € 226.406 | € 223.480 | |
| VALKENBURG AAN DE GEUL | € 421.072 | € 471.184 | € 434.217 | |
| VENLO | € 1.777.397 | € 1.862.980 | € 1.792.382 | |
| VENRAY | € 538.814 | € 572.395 | € 546.621 | |
| VOERENDAAL | € 205.974 | € 239.535 | € 214.180 | |
| WEERT | € 565.275 | € 661.103 | € 609.472 | |
| TOTAAL | € 23.361.227 | € 24.976.591 | € 23.417.839 | |

| | Kosten 2020 | Onttrekking algemene reserve | Onttrekking bestemmingsreserve ICT | Te bestemmen resultaat 2020 |
|---|---|---|---|---|
| | B | C | D | E= A - (B-C-D) |
| | € 268.871 | € 2.382 | € 274 | € 39.437 |
| | € 592.260 | € 5.128 | € 590 | € 97.131 |
| | € 183.273 | € 1.900 | € 219 | € 23.602 |
| | € 167.666 | € 1.715 | € 197 | € 17.431 |
| | € 695.540 | € 4.550 | € 523 | € 73.920 |
| | € 559.079 | € 4.535 | € 522 | € 86.984 |
| | € 463.563 | € 3.944 | € 454 | € 57.130 |
| | € 251.850 | € 2.598 | € 299 | € 89.011 |
| | € 299.487 | € 2.317 | € 266 | € 34.747 |
| | € 2.008.695 | € 12.956 | € 1.490 | € 338.453 |
| | € 502.847 | € 5.069 | € 583 | € 83.226 |
| | € 1.338.308 | € 8.212 | € 944 | € 194.084 |
| | € 1.011.664 | € 7.114 | € 818 | € 160.384 |
| | € 434.211 | € 4.796 | € 552 | € 105.025 |
| | € 405.992 | € 3.925 | € 451 | € 75.746 |
| | € 3.089.368 | € 21.203 | € 2.438 | € 520.228 |
| | € 480.628 | € 3.380 | € 389 | € 71.363 |
| | € 174.013 | € 2.172 | € 250 | € 45.037 |
| | € 524.855 | € 5.231 | € 602 | € 88.777 |
| | € 273.736 | € 2.746 | € 316 | € 32.077 |
| | € 837.586 | € 8.785 | € 1.010 | € 149.574 |
| | € 158.662 | € 1.644 | € 189 | € 29.058 |
| | € 1.948.758 | € 14.457 | € 1.663 | € 303.353 |
| | € 318.140 | € 3.248 | € 374 | € 42.075 |
| | € 199.106 | € 1.735 | € 200 | € 26.309 |
| | € 369.821 | € 2.842 | € 327 | € 67.566 |
| | € 1.541.814 | € 16.294 | € 1.874 | € 268.736 |
| | € 451.571 | € 4.828 | € 555 | € 100.433 |
| | € 176.561 | € 1.618 | € 186 | € 39.423 |
| | € 528.987 | € 6.674 | € 768 | € 87.927 |
| | € 20.256.914 | € 168.000 | € 19.320 | € 3.348.245 |

## UITSPLITSING VERVOERSRESULTAAT

| Gemeente | Oorspronkelijke begroting 2020 | "Begroting 2020-1 Bijdrage gemeenten" | "Afrekening vervoer eerste halfjaar 2020 Bijdrage gemeenten" | Totaal betaalde bijdrage gemeenten | Kosten regulier vervoer 2020 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C = A - B | D | |
| Beek | € 201.274 | € 235.869 | € 9.271 | € 226.598 | € 129.666 | |
| Beekdaelen | € 527.244 | € 559.459 | € 45.970 | € 513.489 | € 292.811 | |
| Beesel | € 150.455 | € 159.713 | € 18.020 | € 141.693 | € 87.303 | |
| Bergen | € 112.248 | € 121.514 | € 4.740- | € 126.253 | € 74.348 | |
| Brunssum | € 581.316 | € 638.275 | € 24.919 | € 613.357 | € 369.726 | |
| Echt-Susteren | € 504.753 | € 551.775 | € 61.288 | € 490.488 | € 290.250 | |
| Eijsden-Margraten | € 320.272 | € 414.036 | € 28.656 | € 385.380 | € 233.378 | |
| Gennep | € 289.760 | € 309.871 | € 58.141 | € 251.730 | € 125.447 | |
| Gulpen-Wittem | € 235.967 | € 273.215 | € 18.460 | € 254.755 | € 155.156 | |
| Heerlen | € 1.846.456 | € 2.039.115 | € 136.414 | € 1.902.701 | € 1.073.385 | |
| Horst aan de Maas | € 440.366 | € 449.501 | € 37.322 | € 412.179 | € 237.537 | |
| Kerkrade | € 1.211.361 | € 1.312.654 | € 61.962 | € 1.250.693 | € 724.602 | |
| Landgraaf | € 869.516 | € 1.012.381 | € 84.379 | € 928.002 | € 539.830 | |
| Leudal | € 388.956 | € 425.309 | € 50.596 | € 374.713 | € 197.289 | |
| Maasgouw | € 392.684 | € 391.100 | € 43.997 | € 347.103 | € 200.857 | |
| Maastricht | € 3.289.004 | € 3.196.144 | € 313.926 | € 2.882.217 | € 1.670.377 | |
| Meerssen | € 428.375 | € 484.303 | € 48.251 | € 436.053 | € 262.394 | |
| Nederweert | € 158.359 | € 167.262 | € 22.728 | € 144.534 | € 76.066 | |
| Peel en Maas | € 438.786 | € 457.564 | € 23.393 | € 434.172 | € 243.897 | |
| Roerdalen | € 216.543 | € 224.546 | € 12.942 | € 211.604 | € 129.310 | |
| Roermond | € 741.210 | € 754.989 | € 69.178 | € 685.811 | € 386.314 | |
| Simpelveld | € 126.737 | € 150.749 | € 19.411 | € 131.338 | € 75.223 | |
| Sittard-Geleen | € 1.706.659 | € 1.898.477 | € 142.309 | € 1.756.169 | € 1.026.700 | |
| Stein | € 225.181 | € 267.486 | € 18.707 | € 248.779 | € 148.255 | |
| Vaals | € 165.545 | € 168.807 | € 2.926 | € 165.881 | € 95.274 | |
| Valkenburg aan de Geul | € 333.560 | € 376.844 | € 36.967 | € 339.877 | € 193.304 | |
| Venlo | € 1.269.763 | € 1.322.177 | € 70.598 | € 1.251.580 | € 703.692 | |
| Venray | € 391.266 | € 412.152 | € 25.774 | € 386.378 | € 199.539 | |
| Voerendaal | € 157.666 | € 185.836 | € 25.355 | € 160.481 | € 86.161 | |
| Weert | € 368.416 | € 439.600 | € 51.631 | € 387.969 | € 227.312 | |
| TOTAAL | € 18.089.698 | € 19.400.724 | € 1.558.750 | € 17.841.974 | € 10.255.403 | |

| | Kosten toeslag individueel | Kosten coronacompensatie 1ste halfjaar | Kosten coronacompensatie 2de halfjaar | Kosten flexibel tarief - ver-voerskorting - Nacalculato-risch tarief | Saldo vervoersresultaat 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| | E | F | G | H | I = C-D-E-F-G-H |
| | € 2.371 | € 43.959 | € 20.521 | € 522 | € 29.559 |
| | € 4.547 | € 91.742 | € 47.344 | € 1.178 | € 75.867 |
| | € 867 | € 22.550 | € 14.899 | € 351 | € 15.723 |
| | € 1.659 | € 27.918 | € 11.712 | € 299 | € 10.318 |
| | € 6.080 | € 119.673 | € 61.340 | € 1.488 | € 55.049 |
| | € 3.083 | € 79.564 | € 48.245 | € 1.168 | € 68.177 |
| | € 3.009 | € 68.668 | € 38.613 | € 939 | € 40.772 |
| | € 847 | € 28.897 | € 17.798 | € 505 | € 78.236 |
| | € 2.014 | € 45.930 | € 25.891 | € 624 | € 25.139 |
| | € 18.147 | € 351.486 | € 170.637 | € 4.320 | € 284.726 |
| | € 3.119 | € 70.617 | € 37.745 | € 956 | € 62.205 |
| | € 11.771 | € 236.126 | € 115.246 | € 2.916 | € 160.031 |
| | € 7.374 | € 160.585 | € 87.159 | € 2.173 | € 130.882 |
| | € 2.755 | € 59.137 | € 29.601 | € 794 | € 85.137 |
| | € 2.233 | € 52.137 | € 31.597 | € 808 | € 59.471 |
| | € 20.294 | € 481.788 | € 270.737 | € 6.723 | € 432.298 |
| | € 2.807 | € 69.527 | € 42.921 | € 1.056 | € 57.348 |
| | € 745 | € 20.341 | € 11.048 | € 306 | € 36.029 |
| | € 3.891 | € 80.778 | € 37.541 | € 982 | € 67.083 |
| | € 1.977 | € 37.837 | € 21.271 | € 520 | € 20.688 |
| | € 5.513 | € 117.899 | € 61.385 | € 1.555 | € 113.146 |
| | € 676 | € 20.553 | € 12.340 | € 303 | € 22.242 |
| | € 14.030 | € 303.998 | € 163.908 | € 4.132 | € 243.400 |
| | € 2.109 | € 44.795 | € 24.420 | € 597 | € 28.604 |
| | € 1.796 | € 34.154 | € 15.162 | € 383 | € 19.112 |
| | € 2.287 | € 56.927 | € 30.802 | € 778 | € 55.778 |
| | € 10.820 | € 226.300 | € 106.770 | € 2.832 | € 201.165 |
| | € 3.684 | € 72.774 | € 29.166 | € 803 | € 80.411 |
| | € 1.219 | € 26.059 | € 13.982 | € 347 | € 32.713 |
| | € 2.284 | € 60.153 | € 37.055 | € 915 | € 60.251 |
| | € 144.010 | € 3.112.872 | € 1.636.855 | € 41.274 | € 2.651.560 |

## UITSPLITSING KOSTEN REGIE EN PLANNING

| Gemeente | Oorspronkelijke begroting 2020 | Begroting 2020-1 Bijdrage gemeenten | Kosten regie en planning 2020 | Resultaat kosten regie en planning |
|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C=A-B |
| Beek | € 26.715 | € 27.553 | € 29.497 | € 1.944- |
| Beekdaelen | € 55.487 | € 59.315 | € 63.500 | € 4.184- |
| Beesel | € 21.390 | € 21.980 | € 23.531 | € 1.551- |
| Bergen | € 18.413 | € 19.842 | € 21.242 | € 1.400- |
| Brunssum | € 51.554 | € 52.639 | € 56.353 | € 3.713- |
| Echt-Susteren | € 54.919 | € 52.461 | € 56.162 | € 3.701- |
| Eijsden-Margraten | € 41.561 | € 45.629 | € 48.848 | € 3.219- |
| Gennep | € 27.912 | € 30.056 | € 32.176 | € 2.120- |
| Gulpen-Wittem | € 24.723 | € 26.801 | € 28.692 | € 1.891- |
| Heerlen | € 151.943 | € 149.871 | € 160.443 | € 10.573- |
| Horst aan de Maas | € 57.521 | € 58.639 | € 62.775 | € 4.137- |
| Kerkrade | € 102.495 | € 94.991 | € 101.692 | € 6.701- |
| Landgraaf | € 77.094 | € 82.294 | € 88.100 | € 5.805- |
| Leudal | € 57.998 | € 55.479 | € 59.392 | € 3.914- |
| Maasgouw | € 42.090 | € 45.400 | € 48.603 | € 3.203- |
| Maastricht | € 225.536 | € 245.278 | € 262.581 | € 17.303- |
| Meerssen | € 39.109 | € 39.095 | € 41.853 | € 2.758- |
| Nederweert | € 25.192 | € 25.127 | € 26.900 | € 1.773- |
| Peel En Maas | € 57.267 | € 60.515 | € 64.784 | € 4.269- |
| Roerdalen | € 29.800 | € 31.768 | € 34.009 | € 2.241- |
| Roermond | € 95.752 | € 101.617 | € 108.786 | € 7.169- |
| Simpelveld | € 17.439 | € 19.013 | € 20.354 | € 1.341- |
| Sittard-Geleen | € 186.200 | € 167.235 | € 179.033 | € 11.798- |
| Stein | € 34.902 | € 37.577 | € 40.228 | € 2.651- |
| Vaals | € 19.577 | € 20.075 | € 21.492 | € 1.416- |
| Valkenburg aan de Geul | € 31.514 | € 32.881 | € 35.201 | € 2.320- |
| Venlo | € 182.804 | € 188.489 | € 201.786 | € 13.297- |
| Venray | € 53.133 | € 55.851 | € 59.791 | € 3.940- |
| Voerendaal | € 17.396 | € 18.716 | € 20.036 | € 1.320- |
| Weert | € 70.891 | € 77.202 | € 82.648 | € 5.446- |
| TOTAAL | € 1.898.326 | € 1.943.390 | € 2.080.487 | € -137.097 |

## UITSPLITSING BEDRIJFSVOERINGSKOSTEN

| Gemeente | Oorspronkelijke begroting 2020 | Begroting 2020-1 Bijdrage gemeenten | Bedrijfsvoeringskosten 2020 | Resultaat bedrijfsvoeringskosten |
|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C=A-B |
| Beek | € 47.471 | € 51.501 | € 42.336 | € 9.166 |
| Beekdaelen | € 98.597 | € 110.869 | € 91.138 | € 19.731 |
| Beesel | € 38.009 | € 41.084 | € 33.772 | € 7.312 |
| Bergen | € 32.719 | € 37.088 | € 30.488 | € 6.601 |
| Brunssum | € 91.608 | € 98.390 | € 80.880 | € 17.510 |
| Echt-Susteren | € 97.587 | € 98.057 | € 80.606 | € 17.451 |
| Eijsden-Margraten | € 73.852 | € 85.287 | € 70.108 | € 15.178 |
| Gennep | € 49.598 | € 56.178 | € 46.180 | € 9.998 |
| Gulpen-Wittem | € 43.931 | € 50.095 | € 41.180 | € 8.915 |
| Heerlen | € 269.993 | € 280.130 | € 230.276 | € 49.854 |
| Horst aan de Maas | € 102.211 | € 109.604 | € 90.098 | € 19.506 |
| Kerkrade | € 182.126 | € 177.552 | € 145.954 | € 31.598 |
| Landgraaf | € 136.992 | € 153.819 | € 126.445 | € 27.375 |
| Leudal | € 103.058 | € 103.697 | € 85.243 | € 18.455 |
| Maasgouw | € 74.791 | € 84.859 | € 69.757 | € 15.102 |
| Maastricht | € 400.763 | € 458.459 | € 376.868 | € 81.591 |
| Meerssen | € 69.494 | € 73.075 | € 60.070 | € 13.005 |
| Nederweert | € 44.765 | € 46.966 | € 38.608 | € 8.358 |
| Peel En Maas | € 101.760 | € 113.112 | € 92.982 | € 20.130 |
| Roerdalen | € 52.952 | € 59.379 | € 48.811 | € 10.568 |
| Roermond | € 170.145 | € 189.938 | € 156.135 | € 33.803 |
| Simpelveld | € 30.988 | € 35.537 | € 29.213 | € 6.324 |
| Sittard-Geleen | € 330.866 | € 312.587 | € 256.957 | € 55.630 |
| Stein | € 62.019 | € 70.237 | € 57.737 | € 12.500 |
| Vaals | € 34.786 | € 37.524 | € 30.846 | € 6.678 |
| Valkenburg aan de Geul | € 55.998 | € 61.459 | € 50.522 | € 10.938 |
| Venlo | € 324.831 | € 352.313 | € 289.613 | € 62.700 |
| Venray | € 94.414 | € 104.393 | € 85.814 | € 18.578 |
| Voerendaal | € 30.912 | € 34.983 | € 28.757 | € 6.226 |
| Weert | € 125.968 | € 144.301 | € 118.620 | € 25.681 |
| TOTAAL | € 3.373.203 | € 3.632.475 | € 2.986.013 | € 646.462 |

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

| Gemeente | Verdeelsleutel | Programma Wmo-vervoer 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+ | Programma Wmo-vervoer overige kosten (Overhead, Onvoorzien Treasury) | Totaal 2020 |
|---|---|---|---|---|
| | | A | B | C=A+B |
| Beek | 1,42% | € 233.514 | € 35.358 | € 268.871 |
| Beekdaelen | 3,05% | € 516.144 | € 76.116 | € 592.260 |
| Beesel | 1,13% | € 155.067 | € 28.206 | € 183.273 |
| Bergen | 1,02% | € 142.203 | € 25.463 | € 167.666 |
| Brunssum | 2,71% | € 627.991 | € 67.549 | € 695.540 |
| Echt-Susteren | 2,70% | € 491.759 | € 67.320 | € 559.079 |
| Eijsden-Margraten | 2,35% | € 405.011 | € 58.553 | € 463.563 |
| Gennep | 1,55% | € 213.282 | € 38.569 | € 251.850 |
| Gulpen-Wittem | 1,38% | € 265.095 | € 34.392 | € 299.487 |
| Heerlen | 7,71% | € 1.816.374 | € 192.321 | € 2.008.695 |
| Horst aan de Maas | 3,02% | € 427.600 | € 75.248 | € 502.847 |
| Kerkrade | 4,89% | € 1.216.411 | € 121.897 | € 1.338.308 |
| Landgraaf | 4,23% | € 906.061 | € 105.604 | € 1.011.664 |
| Leudal | 2,85% | € 363.019 | € 71.193 | € 434.211 |
| Maasgouw | 2,34% | € 347.732 | € 58.259 | € 405.992 |
| Maastricht | 12,62% | € 2.774.617 | € 314.751 | € 3.089.368 |
| Meerssen | 2,01% | € 430.459 | € 50.169 | € 480.628 |
| Nederweert | 1,29% | € 141.769 | € 32.244 | € 174.013 |
| Peel En Maas | 3,11% | € 447.199 | € 77.656 | € 524.855 |
| Roerdalen | 1,63% | € 232.970 | € 40.766 | € 273.736 |
| Roermond | 5,23% | € 707.186 | € 130.400 | € 837.586 |
| Simpelveld | 0,98% | € 134.264 | € 24.398 | € 158.662 |
| Sittard-Geleen | 8,61% | € 1.734.154 | € 214.604 | € 1.948.758 |
| Stein | 1,93% | € 269.920 | € 48.221 | € 318.140 |
| Vaals | 1,03% | € 173.345 | € 25.762 | € 199.106 |
| Valkenburg aan de Geul | 1,69% | € 327.626 | € 42.194 | € 369.821 |
| Venlo | 9,70% | € 1.299.936 | € 241.878 | € 1.541.814 |
| Venray | 2,87% | € 379.901 | € 71.670 | € 451.571 |
| Voerendaal | 0,96% | € 152.543 | € 24.017 | € 176.561 |
| Weert | 3,97% | € 429.918 | € 99.069 | € 528.987 |
| TOTAAL | 100,00% | € 17.763.068 | € 2.493.846 | € 20.256.914 |



## 16.2 Bijlage 2: Gerealiseerde versus gebudgetteerde zones

| | Vervoerzones BBV 2020-1 | | | | | | Vervoerszones Realisatie 2020 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gemeente | Zones | Individueel | Kamer-Kamer | Toeslag laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Zones | Individueel | Kamer-Kamer | |
| Beek | 52.180 | 2.024 | 896 | 11.447 | 663 | - | 27.919 | 822 | 48 | |
| Beekdaelen | 124.815 | 2.579 | 1.090 | 28.534 | 837 | - | 63.488 | 804 | 226 | |
| Beesel | 34.457 | 1.328 | 2.493 | 11.893 | 442 | - | 18.527 | 725 | 625 | |
| Bergen | 27.357 | 72 | 102 | 5.071 | 226 | - | 16.238 | 228 | 36 | |
| Brunssum | 140.785 | 4.411 | 2.901 | 38.046 | 1.503 | - | 78.827 | 2.777 | 2.557 | |
| Echt-Susteren | 123.193 | 3.668 | 203 | 23.458 | 1.449 | - | 62.670 | 2.556 | 178 | |
| Eijsden-Margraten | 91.739 | 1.655 | 1.861 | 22.886 | 1.121 | - | 50.469 | 347 | 1.072 | |
| Gennep | 68.440 | 398 | 2.847 | 19.228 | 549 | - | 26.643 | 337 | 1.093 | |
| Gulpen-Wittem | 59.666 | 3.067 | 428 | 20.299 | 844 | - | 32.620 | 1.357 | 346 | |
| Heerlen | 458.226 | 4.019 | 3.942 | 71.994 | 5.573 | - | 233.117 | 1.813 | 2.619 | |
| Horst aan de Maas | 99.521 | 2.203 | 2.539 | 25.180 | 841 | - | 51.116 | 1.042 | 1.013 | |
| Kerkrade | 292.881 | 6.400 | 3.490 | 61.489 | 2.357 | - | 156.570 | 4.544 | 1.555 | |
| Landgraaf | 225.705 | 3.783 | 3.792 | 46.231 | 2.435 | - | 116.820 | 2.815 | 1.737 | |
| Leudal | 95.936 | 287 | 546 | 14.751 | 910 | - | 43.026 | 327 | 84 | |
| Maasgouw | 87.447 | 1.289 | 334 | 17.626 | 1.132 | - | 43.676 | 148 | 220 | |
| Maastricht | 701.034 | 27.246 | 13.553 | 221.336 | 7.113 | - | 354.927 | 17.424 | 6.527 | |
| Meerssen | 106.720 | 4.559 | 876 | 30.870 | 1.003 | - | 56.244 | 1.696 | 562 | |
| Nederweert | 37.894 | 495 | 255 | 3.416 | 297 | - | 16.687 | 132 | 0 | |
| Peel En Maas | 100.346 | 2.729 | 3.410 | 31.880 | 861 | - | 51.669 | 1.478 | 1.120 | |
| Roerdalen | 49.714 | 502 | 1.488 | 14.214 | 285 | - | 27.863 | 385 | 452 | |
| Roermond | 170.109 | 623 | 243 | 28.157 | 1.907 | - | 84.467 | 294 | 130 | |
| Simpelveld | 33.356 | 779 | 654 | 6.679 | 751 | - | 16.277 | 473 | 192 | |
| Sittard-Geleen | 417.080 | 25.847 | 6.197 | 103.940 | 4.506 | - | 219.542 | 11.039 | 2.760 | |
| Stein | 58.856 | 1.754 | 274 | 19.195 | 781 | - | 31.667 | 979 | 41 | |
| Vaals | 37.502 | 857 | 5 | 8.708 | 668 | - | 20.546 | 197 | 14 | |
| Valkenburg aan de Geul | 83.819 | 2.647 | 156 | 18.360 | 1.074 | - | 41.118 | 1.952 | 416 | |
| Venlo | 292.181 | 7.001 | 8.146 | 71.636 | 3.460 | - | 151.129 | 3.639 | 3.663 | |
| Venray | 91.997 | 1.265 | 596 | 20.077 | 1.130 | - | 43.014 | 767 | 0 | |
| Voerendaal | 41.619 | 221 | 1.004 | 6.521 | 549 | - | 18.758 | 7 | 245 | |
| Weert | 98.460 | 944 | 651 | 18.271 | 1.360 | - | 49.444 | 132 | 334 | |
| TOTAAL | 4.303.034 | 114.652 | 64.972 | 1.021.393 | 46.627 | - | 2.205.078 | 61.236 | 29.865 | |

| | | | | Afwijking Realisatie tov BBV 2020-1 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Toeslag laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Zones | Individueel | Kamer-Kamer | Toeslag laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Totaal |
| | 6.452 | 438 | 0 | -24.261 | -1.202 | -848 | -4.995 | -225 | - | -31.531 |
| | 14.497 | 594 | 0 | -61.327 | -1.775 | -864 | -14.037 | -243 | - | -78.246 |
| | 6.079 | 106 | 0 | -15.930 | -603 | -1.868 | -5.814 | -336 | - | -24.551 |
| | 2.720 | 108 | 0 | -11.119 | 156 | -66 | -2.351 | -118 | - | -13.498 |
| | 21.527 | 756 | 0 | -61.958 | -1.634 | -344 | -16.519 | -747 | - | -81.202 |
| | 12.806 | 571 | 0 | -60.523 | -1.112 | -25 | -10.652 | -878 | - | -73.190 |
| | 11.312 | 456 | 80 | -41.270 | -1.308 | -789 | -11.574 | -665 | 80 | -55.526 |
| | 7.837 | 542 | 0 | -41.797 | -61 | -1.754 | -11.391 | -7 | - | -55.010 |
| | 14.438 | 416 | 0 | -27.046 | -1.710 | -82 | -5.861 | -428 | - | -35.127 |
| | 44.167 | 2.882 | 0 | -225.109 | -2.206 | -1.323 | -27.827 | -2.691 | - | -259.156 |
| | 12.176 | 561 | 0 | -48.405 | -1.161 | -1.526 | -13.004 | -280 | - | -64.376 |
| | 30.408 | 1.774 | 236 | -136.311 | -1.856 | -1.935 | -31.081 | -583 | 236 | -171.530 |
| | 22.224 | 1.092 | 87 | -108.885 | -968 | -2.055 | -24.007 | -1.343 | 87 | -137.171 |
| | 7.716 | 456 | 0 | -52.910 | 40 | -462 | -7.035 | -454 | - | -60.821 |
| | 8.655 | 528 | 140 | -43.771 | -1.141 | -114 | -8.971 | -604 | 140 | -54.461 |
| | 108.418 | 3.646 | 0 | -346.107 | -9.822 | -7.026 | -112.918 | -3.467 | - | -479.340 |
| | 14.449 | 864 | 0 | -50.476 | -2.863 | -314 | -16.421 | -139 | - | -70.213 |
| | 1.965 | 196 | 0 | -21.207 | -363 | -255 | -1.451 | -101 | - | -23.377 |
| | 16.963 | 1.059 | 0 | -48.677 | -1.251 | -2.290 | -14.917 | 198 | - | -66.937 |
| | 6.264 | 209 | 600 | -21.851 | -117 | -1.036 | -7.950 | -76 | 600 | -30.430 |
| | 13.374 | 997 | 0 | -85.642 | -329 | -113 | -14.783 | -910 | - | -101.777 |
| | 2.341 | 295 | 0 | -17.079 | -306 | -462 | -4.338 | -456 | - | -22.641 |
| | 52.676 | 2.738 | 0 | -197.538 | -14.808 | -3.437 | -51.264 | -1.768 | - | -268.815 |
| | 10.616 | 347 | 0 | -27.189 | -775 | -233 | -8.579 | -434 | - | -37.210 |
| | 5.773 | 265 | 0 | -16.956 | -660 | 9 | -2.935 | -403 | - | -20.945 |
| | 13.113 | 422 | 0 | -42.701 | -695 | 260 | -5.247 | -652 | - | -49.035 |
| | 36.221 | 1.623 | 0 | -141.052 | -3.362 | -4.483 | -35.415 | -1.837 | - | -186.149 |
| | 9.805 | 883 | 0 | -48.983 | -498 | -596 | -10.272 | -247 | - | -60.596 |
| | 3.075 | 286 | 0 | -22.861 | -214 | -759 | -3.446 | -263 | - | -27.543 |
| | 9.198 | 721 | 8 | -49.016 | -812 | -317 | -9.073 | -639 | 8 | -59.849 |
| | 527.265 | 25.831 | 1.151 | -2.097.956 | -53.416 | -35.107 | -494.128 | -20.796 | 1.151 | -2.700.252 |

| | Vervoerzones BBV 2020-1 in euro's | | | | | | Vervoerszones Realisatie 2020 in euro's | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gemeente | Zones | Individueel | Kamer-Kamer | Toeslag laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Zones | Individueel | Kamer-Kamer |
| Beek | € 233.243 | € 2.267 | € 1.004 | € 5.151 | € 1.498 | € - | € 124.798 | € 921 | € 54 |
| Beekdaelen | € 557.921 | € 2.888 | € 1.221 | € 12.840 | € 1.892 | € - | € 283.791 | € 900 | € 253 |
| Beesel | € 154.022 | € 1.487 | € 2.792 | € 5.352 | € 999 | € - | € 82.816 | € 812 | € 700 |
| Bergen | € 122.284 | € 81 | € 114 | € 2.282 | € 511 | € - | € 72.584 | € 255 | € 40 |
| Brunssum | € 629.309 | € 4.940 | € 3.249 | € 17.121 | € 3.397 | € - | € 352.357 | € 3.110 | € 2.864 |
| Echt-Susteren | € 550.674 | € 4.108 | € 227 | € 10.556 | € 3.275 | € - | € 280.135 | € 2.863 | € 199 |
| Eijsden-Margraten | € 410.071 | € 1.854 | € 2.084 | € 10.299 | € 2.533 | € - | € 225.596 | € 389 | € 1.201 |
| Gennep | € 305.927 | € 446 | € 3.189 | € 8.653 | € 1.241 | € - | € 119.094 | € 377 | € 1.224 |
| Gulpen-Wittem | € 266.708 | € 3.435 | € 479 | € 9.135 | € 1.907 | € - | € 145.811 | € 1.520 | € 388 |
| Heerlen | € 2.048.272 | € 4.501 | € 4.415 | € 32.397 | € 12.595 | € - | € 1.042.033 | € 2.031 | € 2.933 |
| Horst aan de Maas | € 444.860 | € 2.467 | € 2.844 | € 11.331 | € 1.901 | € - | € 228.489 | € 1.167 | € 1.135 |
| Kerkrade | € 1.309.178 | € 7.168 | € 3.909 | € 27.670 | € 5.327 | € - | € 699.868 | € 5.089 | € 1.742 |
| Landgraaf | € 1.008.901 | € 4.237 | € 4.247 | € 20.804 | € 5.503 | € - | € 522.185 | € 3.153 | € 1.945 |
| Leudal | € 428.836 | € 321 | € 612 | € 6.638 | € 2.057 | € - | € 192.326 | € 366 | € 94 |
| Maasgouw | € 390.888 | € 1.444 | € 374 | € 7.932 | € 2.558 | € - | € 195.232 | € 166 | € 246 |
| Maastricht | € 3.133.622 | € 30.516 | € 15.179 | € 99.601 | € 16.075 | € - | € 1.586.524 | € 19.515 | € 7.310 |
| Meerssen | € 477.036 | € 5.106 | € 981 | € 13.892 | € 2.267 | € - | € 251.411 | € 1.900 | € 629 |
| Nederweert | € 169.386 | € 554 | € 286 | € 1.537 | € 671 | € - | € 74.591 | € 148 | € - |
| Peel En Maas | € 448.548 | € 3.056 | € 3.819 | € 14.346 | € 1.946 | € - | € 230.960 | € 1.655 | € 1.254 |
| Roerdalen | € 222.222 | € 562 | € 1.667 | € 6.396 | € 644 | € - | € 124.548 | € 431 | € 506 |
| Roermond | € 760.389 | € 698 | € 272 | € 12.671 | € 4.310 | € - | € 377.567 | € 329 | € 146 |
| Simpelveld | € 149.103 | € 872 | € 732 | € 3.006 | € 1.697 | € - | € 72.758 | € 530 | € 215 |
| Sittard-Geleen | € 1.864.347 | € 28.949 | € 6.941 | € 46.773 | € 10.184 | € - | € 981.353 | € 12.364 | € 3.091 |
| Stein | € 263.085 | € 1.964 | € 307 | € 8.638 | € 1.765 | € - | € 141.551 | € 1.096 | € 46 |
| Vaals | € 167.634 | € 960 | € 6 | € 3.919 | € 1.510 | € - | € 91.841 | € 221 | € 16 |
| Valkenburg aan de Geul | € 374.670 | € 2.965 | € 175 | € 8.262 | € 2.427 | € - | € 183.797 | € 2.186 | € 466 |
| Venlo | € 1.306.049 | € 7.841 | € 9.124 | € 32.236 | € 7.820 | € - | € 675.547 | € 4.076 | € 4.103 |
| Venray | € 411.226 | € 1.417 | € 668 | € 9.035 | € 2.554 | € - | € 192.273 | € 859 | € - |
| Voerendaal | € 186.036 | € 248 | € 1.124 | € 2.934 | € 1.241 | € - | € 83.848 | € 8 | € 274 |
| Weert | € 440.114 | € 1.057 | € 729 | € 8.222 | € 3.074 | € - | € 221.015 | € 148 | € 374 |
| TOTAAL | € 19.234.563 | € 128.410 | € 72.769 | € 459.627 | € 105.377 | € - | € 9.856.699 | € 68.584 | € 33.449 |

| | | | | Afwijking Realisatie tov BBV 2020-1 in euro's | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Toeslag laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Zones | Individueel | Kamer-Kamer | Toeslag laag | Meereizend OV'er | Persoonlijke overdracht | Totaal |
| | € 2.903 | € 990 | € - | € 108.446- | € 1.346- | € 950- | € 2.248- | € 509- | € - | € 113.498- |
| | € 6.524 | € 1.342 | € - | € 274.130- | € 1.988- | € 968- | € 6.317- | € 549- | € - | € 283.951- |
| | € 2.736 | € 240 | € - | € 71.206- | € 675- | € 2.092- | € 2.616- | € 759- | € - | € 77.349- |
| | € 1.224 | € 244 | € - | € 49.701- | € 175 | € 74- | € 1.058- | € 267- | € - | € 50.924- |
| | € 9.687 | € 1.709 | € - | € 276.952- | € 1.830- | € 385- | € 7.434- | € 1.688- | € - | € 288.289- |
| | € 5.763 | € 1.290 | € - | € 270.539- | € 1.245- | € 28- | € 4.793- | € 1.984- | € - | € 278.590- |
| | € 5.090 | € 1.031 | € 71 | € 184.475- | € 1.465- | € 884- | € 5.208- | € 1.503- | € 71 | € 193.463- |
| | € 3.527 | € 1.225 | € - | € 186.833- | € 68- | € 1.964- | € 5.126- | € 16- | € - | € 194.007- |
| | € 6.497 | € 940 | € - | € 120.897- | € 1.915- | € 92- | € 2.637- | € 967- | € - | € 126.509- |
| | € 19.875 | € 6.513 | € - | € 1.006.239- | € 2.471- | € 1.482- | € 12.522- | € 6.082- | € - | € 1.028.795- |
| | € 5.479 | € 1.268 | € - | € 216.372- | € 1.300- | € 1.709- | € 5.852- | € 633- | € - | € 225.866- |
| | € 13.684 | € 4.009 | € 210 | € 609.310- | € 2.079- | € 2.167- | € 13.986- | € 1.318- | € 210 | € 628.650- |
| | € 10.001 | € 2.468 | € 77 | € 486.715- | € 1.084- | € 2.302- | € 10.803- | € 3.035- | € 77 | € 503.862- |
| | € 3.472 | € 1.031 | € - | € 236.509- | € 45 | € 517- | € 3.166- | € 1.026- | € - | € 241.174- |
| | € 3.895 | € 1.193 | € 125 | € 195.656- | € 1.278- | € 128- | € 4.037- | € 1.365- | € 125 | € 202.339- |
| | € 48.788 | € 8.240 | € - | € 1.547.098- | € 11.001- | € 7.869- | € 50.813- | € 7.835- | € - | € 1.624.617- |
| | € 6.502 | € 1.953 | € - | € 225.626- | € 3.207- | € 352- | € 7.389- | € 314- | € - | € 236.887- |
| | € 884 | € 443 | € - | € 94.795- | € 407- | € 286- | € 653- | € 228- | € - | € 96.369- |
| | € 7.633 | € 2.393 | € - | € 217.588- | € 1.401- | € 2.565- | € 6.713- | € 447 | € - | € 227.819- |
| | € 2.819 | € 472 | € 534 | € 97.674- | € 131- | € 1.160- | € 3.578- | € 172- | € 534 | € 102.181- |
| | € 6.018 | € 2.253 | € - | € 382.822- | € 368- | € 127- | € 6.652- | € 2.057- | € - | € 392.026- |
| | € 1.053 | € 667 | € - | € 76.345- | € 343- | € 517- | € 1.952- | € 1.031- | € - | € 80.188- |
| | € 23.704 | € 6.188 | € - | € 882.995- | € 16.585- | € 3.849- | € 23.069- | € 3.996- | € - | € 930.494- |
| | € 4.777 | € 784 | € - | € 121.533- | € 868- | € 261- | € 3.861- | € 981- | € - | € 127.504- |
| | € 2.598 | € 599 | € - | € 75.793- | € 739- | € 10 | € 1.321- | € 911- | € - | € 78.754- |
| | € 5.901 | € 954 | € - | € 190.873- | € 778- | € 291 | € 2.361- | € 1.474- | € - | € 195.194- |
| | € 16.299 | € 3.668 | € - | € 630.502- | € 3.765- | € 5.021- | € 15.937- | € 4.152- | € - | € 659.377- |
| | € 4.412 | € 1.996 | € - | € 218.953- | € 558- | € 668- | € 4.622- | € 558- | € - | € 225.359- |
| | € 1.384 | € 646 | € - | € 102.188- | € 240- | € 850- | € 1.551- | € 594- | € - | € 105.423- |
| | € 4.139 | € 1.629 | € 7 | € 219.100- | € 909- | € 355- | € 4.083- | € 1.444- | € 7 | € 225.884- |
| | € 237.269 | € 58.378 | € 1.024 | € 9.377.864- | € 59.826- | € 39.320- | € 222.358- | € 46.999- | € 1.024 | € 9.745.342- |

## 16.3 Bijlage 3: Saldo kosten en opbrengsten COVID-19

| Gemeente | Coronakosten 2020 | Programma Wmo-vervoer 6.71 Maatwerkdienstverlening 18+ | Programma Wmo-vervoer overige kosten (Overhead, Onvoorzien Treasury) |
|---|---|---|---|
| | A | B | C = A - B |
| Beek | € 2.783 | € 921 | € 1.861 |
| Beekdaelen | € 5.990 | € 1.983 | € 4.007 |
| Beesel | € 2.220 | € 735 | € 1.485 |
| Bergen | € 2.004 | € 663 | € 1.340 |
| Brunssum | € 5.316 | € 1.760 | € 3.556 |
| Echt-Susteren | € 5.298 | € 1.754 | € 3.544 |
| Eijsden-Margraten | € 4.608 | € 1.526 | € 3.082 |
| Gennep | € 3.035 | € 1.005 | € 2.030 |
| Gulpen-Wittem | € 2.707 | € 896 | € 1.811 |
| Heerlen | € 15.135 | € 5.011 | € 10.125 |
| Horst aan de Maas | € 5.922 | € 1.961 | € 3.961 |
| Kerkrade | € 9.593 | € 3.176 | € 6.417 |
| Landgraaf | € 8.311 | € 2.751 | € 5.559 |
| Leudal | € 5.603 | € 1.855 | € 3.748 |
| Maasgouw | € 4.585 | € 1.518 | € 3.067 |
| Maastricht | € 24.770 | € 8.201 | € 16.570 |
| Meerssen | € 3.948 | € 1.307 | € 2.641 |
| Nederweert | € 2.538 | € 840 | € 1.697 |
| Peel En Maas | € 6.111 | € 2.023 | € 4.088 |
| Roerdalen | € 3.208 | € 1.062 | € 2.146 |
| Roermond | € 10.262 | € 3.397 | € 6.865 |
| Simpelveld | € 1.920 | € 636 | € 1.284 |
| Sittard-Geleen | € 16.889 | € 5.591 | € 11.298 |
| Stein | € 3.795 | € 1.256 | € 2.539 |
| Vaals | € 2.027 | € 671 | € 1.356 |
| Valkenburg aan de Geul | € 3.321 | € 1.099 | € 2.221 |
| Venlo | € 19.035 | € 6.302 | € 12.734 |
| Venray | € 5.640 | € 1.867 | € 3.773 |
| Voerendaal | € 1.890 | € 626 | € 1.264 |
| Weert | € 7.797 | € 2.581 | € 5.215 |
| TOTAAL | € 196.262 | € 64.975 | € 131.287 |



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 schrifte-
lijke toestemming van Omnibuzz.

V1.00 - 202104