omnibuzz

MAATWERK IN VERVOER



Jaarverslag 2018

Inhoud

1. VOORWOORD 3

2. OMNIBUZZ 8

3. HET KANTELEN VAN VERVOER EN HET GEBRUIK VAN OV STIMULEREN 12

4. EFFICIËNTER ORGANISEREN VAN DOELGROEPENVERVOER 16

5. OMNIBUZZ ALS SLIMME ORGANISATIE 20

6. OVERLEGSTRUCTUREN 24

7. BEHEERSMAATREGELEN 28

8. PERSONEEL 32

9. COMMUNICATIE 36

10. OMNIBUZZ IN CIJFERS 38

11. PROGRAMMAVERANTWOORDING 44

11.1 DE PROGRAMMAREKENING 44
11.2 ALGEMEEN 46
11.3 EERSTE BEGROTINGSWIJZIGING 48
11.4 VOORSTEL WINSTBESTEMMING 50
11.5 VRIJVAL BESTEMMINGSRESERVE 50
11.6 VERPLICHTE PARAGRAFEN 50
11.7 WEERSTANDSVERMOGEN EN RISICOMANAGEMENT 51
11.8 FINANCIERING 54
11.9 BEDRIJFSVOERING 57

12. DE PROGRAMMAREKENING 60

12.1 ALGEMEEN 60
12.2 TOELICHTING OP DE REKENING 62
12.3 TOELICHTING LASTEN 63
12.4 TOELICHTING BATEN 64
12.5 TOELICHTING ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN 65

13. BALANS 68

13.1 TOELICHTING OP DE BALANS 68
13.2 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN 71
13.3 FINANCIËLE POSITIE 72

14. OVERIGE GEGEVENS 74

14.1 WNT-VERANTWOORDING 2017 OMNIBUZZ 74
14.2 VOORSTEL WINSTBESTEMMING 2018 76
14.3 VRIJVAL BESTEMMINGSRESERVE 76

15. CONTROLEVERKLARING 78

16. BIJLAGEN 86

16.1 BIJLAGE 1: BIJDRAGE DEELNEMENDE GEMEENTEN 86
16.2 BIJLAGE 2: GEREALISEERDE VERSUS GEBUDGETTEERDE ZONES 92

Vormgeving: bartistiek Design
Foto's: Petra Niessen / Ermindo Armino

1. VOORWOORD

WIJ ZIJN OMNIBUZZ

Bijgevoegd treft u het jaarverslag 2018 aan met als onderdeel hiervan de jaarrekening 2018. Een jaar waarin veel gerealiseerd is, niet alleen in het vervoer op de weg, maar ook intern in onze eigen organisatie en de verdere uitwerking van de visie.

ONTWIKKELINGEN IN VOLUME

In 2017 zijn Omnibuzz en de deelnemende gemeenten geconfronteerd met een (gemiddeld) stevige stijging in het gebruik van het vervoer. Daar waar begin 2017 gedacht werd dat dit een tijdelijke stijging zou zijn die eind 2017/begin 2018 zou gaan afzwakken, bleek dit toch niet het geval. In 2017 werd gedacht dat de stijging mogelijk veroorzaakt werd door een gestegen naamsbekendheid, een uitstekende punctualiteit en een uitstekend niveau van serviceverlening.

De stijging heeft zich gedurende 2018 verder doorgezet. Het toenemen van het aantal ritten betekent ook een toename in het aantal (telefonische) boekingen. Deze stijgingen veroorzaken, naast een kostenstijging voor het vervoer, ook een kostenstijging op personeel gebied als gevolg van het verwerken van meer telefonische ritaanvragen.

Op verzoek van en in overleg met de deelnemende gemeenten is door Omnibuzz een pakket aan maatregelen uitgewerkt met als doel zowel de organisatie als de klant slimmer en efficiënter om te laten gaan met de beschikbare middelen. Van een deel van deze maatregelen ziet u in deze jaarrekening ook al de eerste voorzichtige financiële vertaling. De verwachte stijging van zowel de vervoers- als de beheerkosten is voor een deel afgezwakt. Een aantal maatregelen zal vanaf 2019 effect gaan sorteren. Omnibuzz verwacht dat zowel de vervoers- als de beheerkosten verder zullen afnemen dan wel dat de voorspelde stijging voor 2019 grotendeels wordt opgevangen.

Daarnaast zullen wij in 2019, samen met de Provincie Limburg, onderzoeken welke oorzaken geleid hebben (en mogelijkerwijs nog steeds leiden) tot deze stijging. Naast de in de 2e alinea reeds genoemde mogelijke oorzaken, zal ook gekeken worden naar:

- De verandering in het OV-aanbod.
- De demografische ontwikkelingen.
- Het prijsbeleid in het OV en het Omnibuzz vervoer.
- De effecten van het landelijk beleid dat inwoners langer thuis blijven wonen.

ONTWIKKELINGEN IN KWALITEIT

Ondanks de stijging van het vervoer – en de daaraan verbonden uitdagingen voor Omnibuzz en de vervoerders - is de kwaliteit van het vervoer uitstekend gebleven. Er is in 2018 een bedrag van per saldo € 96.000 aan bonussen uitbetaald aan de vervoerders. Ook is de klanttevredenheid over 2018 gelijk gebleven aan het niveau van 2017, namelijk een 8,2.

In december 2018 hebben onze klanten problemen bij het boeken van ritten. De oorzaak ligt in de wisseling van het ritreserveringssysteem. Na bijna 13 jaar wordt door de ontwikkelaar van het programma begin 2018 aangegeven dat het programma eind 2019 niet meer zal worden ondersteund en dat Omnibuzz op zoek moet naar een nieuw ritreserveringssysteem.

Deze uitdaging om een goed werkend, op maat gemaakt systeem, waarmee de medewerkers blind kunnen werken, te vervangen is na zorgvuldig beraad en een goede voorbereiding van start gegaan op 1 december 2018. Het nieuwe reserveringssysteem is gebouwd op een modern platform. Het moet vanaf 2019 de klant (en zijn/haar netwerk) meer mogelijkheden bieden om – 24 uur per dag - de ritten te boeken en te wijzigen. Daarnaast moet de klant zijn/haar basisgegevens in kunnen zien en deze ook – beperkt - muteren, tegen lagere maandelijkse automatiseringskosten en op termijn minder inzet van medewerkers. Dit laatste overigens bij een gelijkblijvend aantal ritten!

Ondanks de goede voorbereiding en begeleiding van zowel inals externen, de inzet van extra personeel en veel extra technische maatregelen, hebben de klanten gedurende een aantal

weken last gehad van deze noodzakelijke omschakeling. Op het moment van het schrijven van dit voorwoord, februari 2019, kan geconstateerd worden dat de wacht- en gesprekstijden weer zijn genormaliseerd. Er kan gewerkt worden aan het verder inslijpen van de routines van het nieuwe programma bij de medewerkers, hetgeen in de komende maanden zal leiden tot een afbouw van de noodzakelijke – extra aangenomen – formatie.

Voor wat betreft dit jaarverslag doet zich hierdoor een praktisch probleem voor. De kwaliteitsnorm en de daarop gebaseerde bonus dan wel malus kan voor de maand december niet berekend worden omdat de data niet volledig dan wel betrouwbaar is. Hiermee zal in de tekst van het jaarverslag rekening worden gehouden.

VERDERE UITWERKING VAN DE VISIE

Op basis van de visie "Goed, veilig, betrouwbaar en betaalbaar doelgroepenvervoer voor nu en later" heeft Omnibuzz verder invulling gegeven aan de ambitie om te groeien tot een professionele regiecentrale. De 3 pijlers waarop de visie rust zijn:

- Het kantelen van vervoer en het gebruik van OV stimuleren (pijler 1).
- Efficiënter organiseren van doelgroepenvervoer (pijler 2).
- Omnibuzz als slimme organisatie (pijler 3).

Kantelen vervoer en het gebruik van OV stimuleren (pijler 1)

In 2017 is de Voor Elkaar Pas (VEP) geïntroduceerd. Gedurende 2017 en 2018 is deze verder gepromoot richting de klant. Doel van de VEP is het wegnemen van zoveel mogelijk drempels om te bereiken dat klanten, daar waar mogelijk, gebruik kunnen maken van het OV. Circa 25% van de klanten maakt hiervan gebruik. Ondanks dat een aantal klanten aangeeft geen gebruik meer te kunnen of willen maken van deze mogelijkheden en hun deelname voortijdig heeft beëindigd, meldt zich ook ongeveer een gelijk groot aantal nieuwe klanten aan. In 2018 en 2019 zal het gebruik gestimuleerd worden in die zin dat het OV de voorkeur zou moeten krijgen in plaats van Omnibuzz vervoer. Samen met Arriva hebben wij gewerkt aan een promotiecampagne VEP.

Een ander onderdeel waarmee Omnibuzz in deze pijler werkt, is het geven van reisadviezen. De invoering van de AVG heeft ons echter de mogelijkheden om te gaan werken met klantprofilering doen herzien. Er vindt een heroriëntatie plaats waarbij de mogelijkheden om met MaaS-projecten (Mobility as a Service) nadere invulling te kunnen geven aan de klantadvisering worden onderzocht. In de loop van 2019 zal hieraan verder gewerkt worden.

Efficiënter organiseren van het doelgroepenvervoer (pijler 2)

Om de nadere invulling vorm te geven zijn vanaf juli 2017 drie gemeentelijke werkgroepen benoemd door het dagelijks bestuur van Omnibuzz:

- De werkgroep Wmo-BG (begeleiding).
- De werkgroep Leerlingenvervoer II (de werkgroep Leerlingenvervoer I had al in november 2015 een advies uitgebracht aan de toenmalige stuurgroep voor de oprichting van de nieuwe GR Omnibuzz).
- De werkgroep Jeugd.

Tot en met juni 2018 zijn de werkgroepen vanuit Omnibuzz gefaciliteerd met een onafhankelijk voorzitter.

Het doel van de onderscheidene werkgroepen is te onderzoeken of de bedoelde vormen van gemeentelijk doelgroepenvervoer kunnen instromen in de regiecentrale. Zij krijgen de opdracht te onderzoeken welke ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordiging en richtlijnen nodig zijn om de financiële kaders voor het vervoer en het beheer te bepalen. Verder is het doel voorwaarden te formuleren om deze samenwerking op provinciaal niveau verder te kunnen vormgeven.

De werkgroepen zijn van start gegaan en hebben intensief gewerkt om een goed advies te formuleren. Hiertoe zijn ondersteunende onderzoeken uitgevoerd door HHM (bepaling omvang WMO-bg vervoer en relevante kosten), Omnibuzz voor wat betreft de verdeling van de beheerkosten bij toevoeging van een of meerdere vervoerssoorten en EFK (advisering inzake BTW consequenties). Alle kosten dienaangaande zijn via Omnibuzz verwerkt in de jaarrekening 2017 dan wel in de onderhavige jaarrekening 2018.

Strekking adviezen

Alle werkgroepen concluderen onafhankelijk van elkaar dat het momenteel nog niet verstandig is om andere vervoerssoorten direct en Limburg breed te laten instromen bij Omnibuzz. Onduidelijkheid over volumeomvang, uitvoeringskaders en kwaliteitsnormen spelen hierbij een rol. Ook speelt bij de werkgroep Leerlingenvervoer een rol dat men constateert dat de situatie op het gebied van leerlingenvervoer aanzienlijk is veranderd sinds de oprichting van Omnibuzz. Als gevolg hiervan is de interesse voor instroom van leerlingenvervoer bij gemeenten afgenomen.

Verder vervolg

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur waarin ook dit jaarverslag wordt besproken, zal uitgebreid aandacht geschonken worden aan de drie adviezen, de toekomstvisie van Omnibuzz – rekening houdend met de adviezen – en de concrete vervolgstappen.

Omnibuzz als slimme organisatie (pijler 3)

Een van de eerste onderdelen waar dit echt merkbaar is, is bij de ontwikkeling van het aanbestedingsdocument voor het vervoer voor de periode 2020 – 2025/2028. Omnibuzz heeft tijdens een grondig vooronderzoek gebruik gemaakt van de in de afgelopen jaren opgedane kennis en ervaring. Rekening is gehouden met maatschappelijke ontwikkelingen en deze zijn in lijn gebracht met de geldende aanbestedingsrichtlijnen. Begin 2019 is dit document gepubliceerd en de reacties zijn lovend.

Begin 2018 is gebleken dat gemeenten meer behoefte hebben aan sturingsinformatie. De frequentie en wijze van aanlevering van sturingsgegevens is in overleg met de betrokken disciplines van de gemeenten verhoogd. Omnibuzz informeert de gemeenten periodiek over de staat van het vervoer, zowel voor wat betreft de vervoers-, de uitvoerings- en overheadkosten. De overhead als percentage van de totale kosten bedraagt voor 2018 overigens 10,6%.

SAMENWERKING GEMEENTEN

In 2018 is gebleken, mede naar aanleiding van de geconstateerde volumestijgingen, dat gemeenten behoefte hebben aan een intensivering van het contact. Na een ambtelijke en bestuurlijke evaluatie en een bespreking van de resultaten zijn nadere afspraken gemaakt. Die hebben ertoe geleid dat gedurende 2019, naast de reguliere overlegmomenten, gestart wordt met themasessies waarin ambtenaren inhoudelijk voorbereid worden op hun adviserende rol bij relevante besluitvormingsthema's.

Daarnaast zal 6x per jaar een bestuurlijke informatiebrief worden verzonden om gemeenten te informeren over de lopende gang van zaken qua vervoer en financiën alsmede actuele thema's.

Vermeldenswaardig is dat Omnibuzz in Noord-Limburg betrokken is bij het project 'Grip op Samenwerking'. De griffierkring Noord-Limburg heeft het verzoek gekregen om een handreiking uit te werken voor meer grip en sturing van de gemeenteraden op regionale samenwerkingsverbanden.

Insteek daarbij is het ontzorgen van gemeenteraden en Gemeenschappelijke Regelingen. Doelstelling daarbij is het bereiken van een extra efficiencyslag.

Gedurende 2019 zal Omnibuzz, samen met een aantal andere gemeenschappelijke regelingen, te weten de Veiligheidsregio Limburg-Noord, de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling Sociaal Domein Limburg-Noord, de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen en Regionale Uitvoeringsdienst Limburg-Noord, verder proberen invulling te geven aan deze insteek en de verbonden doelstelling.

De ervaringen en aanbevelingen uit Noord-Limburg zullen gedeeld worden en na overleg met en goedkeuring van het dagelijks bestuur, verwerkt worden in de samenwerking met de gemeenten.

ALGEMENE RESERVE

Naar aanleiding van de bijstelling van de begrotingswijziging 2018-1 heeft het algemeen bestuur verzocht om de algemene reserve in te gaan zetten, teneinde het financiële effect van de kostenstijging in 2018 voor een deel op te vangen. Hiertoe heeft Omnibuzz een voorstel uitgewerkt, waarmee het algemeen bestuur in haar vergadering van 12 december 2018 heeft

ingestemd. Dit voorstel, waarmee diverse kostenposten uit de algemene reserve kunnen worden onttrokken, is in de voorliggende jaarrekening 2018 verwerkt.

In het voorstel winstbestemming wordt voorgesteld om in totaal een bedrag van € 319.848 uit te betalen aan de deelnemende gemeenten.

TOT SLOT

U gaat hierna het jaarverslag 2018 lezen. Dit jaarverslag vindt u ook op onze website. Wij nodigen u van harte uit om een kijkje te nemen op www.omnibuzz.nl, via de link op de homepage naar het online jaarverslag te gaan en op een interactieve manier kennis te nemen van hetgeen wij tot nu toe gedaan hebben.

Met vriendelijke groet,

Mr. G.M.F. Vreuls
Directeur

B.M.T.J. op de Laak
Voorzitter

2

OVER OMNIBUZZ

2. OMNIBUZZ

Omnibuzz is een Gemeenschappelijke Regeling die in 2018 verantwoordelijk is voor de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) voor 32 Limburgse gemeenten. Onze klanten zijn inwoners van gemeenten die een indicatie voor het collectief vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wmo hebben gekregen. Inmiddels hebben wij – 31-12-2018 - bijna 44.000 klanten.

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

KERNWAARDEN

Omnibuzz heeft in haar bedrijfsplan een aantal kernwaarden geformuleerd:

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

MISSIE

Onze missie luidt:

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

Uit onze missie blijkt een sterke focus op duurzaam en kwalitatief hoogwaardig vervoer. Door dit slim te doen, wordt het vervoer voor de reiziger passend en kwalitatief hoogwaardig uitgevoerd binnen de gestelde kaders van de gemeenten. Omnibuzz wil voortdurend blijven verbeteren en nieuwe concepten ontwikkelen. Daarom investeren wij permanent in kennisontwikkeling.

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

Het doel van Omnibuzz is: het bieden van de beste service op het gebied van (aangepast) vervoer. Hierbij ligt een sterke focus op het bieden van oplossingen voor vervoersvragen van klanten. Omnibuzz zorgt dat klanten - ook diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben - optimaal gebruik kunnen maken van het vervoer en daardoor kunnen blijven participeren.

Om te sturen op de best passende vervoeroplossingen is Omnibuzz ingericht als mobiliteitscentrale. Deze centrale is een goed instrument om bovenstaande ambities, zoals het optimaliseren van het gebruik van het reguliere openbaar vervoer of ander alternatief vervoer, voor de gemeenten te realiseren. De flexibele invulling biedt veel voordelen; de beleidsmatige aspecten en het operationele proces komen bij elkaar waardoor wij dit goed op elkaar afstemmen en optimaliseren. Bovendien maakt deze flexibiliteit het mogelijk dat andere vervoersvormen – indien gewenst – kunnen instromen in dezelfde centrale. Bij het realiseren van onze ambities, gaan wij uit van drie belangrijke pijlers:

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


omnibuzz

3

PIJLER I

HET KANTELEN VAN VERVOER EN HET GEBRUIK VAN OV STIMULEREN

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

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

DE VOOR ELKAAR PAS
In juli 2017 heeft Omnibuzz, samen met Arriva, een op maat gemaakt product geïntroduceerd voor haar klanten; de Voor Elkaar Pas (VEP). Deze VEP is een reisproduct dat barrières en belemmeringen wegneemt en onze klanten de mogelijkheid biedt daadwerkelijk met het OV van Arriva te reizen. Dit product heeft de drempel om gebruik te maken van het OV verlaagd.

Met de VEP kunnen klanten in heel Nederland met het OV reizen. Binnen Limburg reizen klanten met het OV van Arriva tegen een gereduceerd tarief. Daarnaast kunnen ze met deze pas ook met het Omnibuzz vervoer reizen. Onze klanten reizen met deze pas op rekening. Zij hoeven het saldo niet zelf op te laden en niet bang te zijn dat ze niet genoeg saldo op de kaart hebben om de reis af te kunnen maken.

Naast de VEP kunnen klanten een extra VEP-begeleiderspas aanvragen. Deze begeleider kan gratis met onze klanten meereizen in het OV van Arriva in Limburg. Eind 2018 heeft 24% van onze klanten een VEP. Daarvan heeft 85% ook een begeleiderspas. Deze percentages zijn nagenoeg gelijk aan de cijfers in 2017. Omdat er nog nieuwe aanvragen binnen blijven komen en aan de andere kant mensen de VEP opzeggen, lijkt er een soort natuurlijk evenwicht te ontstaan. Het aantal verstrekte VEP's is met 24% boven verwachting, al reist niet iedere klant met een VEP ook daadwerkelijk in het OV. In 2018 is een onderzoek verricht naar de ervaringen van gebruikers. De resultaten hiervan zijn gebruikt voor een campagne, gericht op het stimuleren van het gebruik van de VEP, die wij samen met Arriva hebben ontwikkeld.

De VEP is een innovatief concept en uniek in heel Nederland door de combinatie van twee vervoersvormen (OV en Collectief Vraagafhankelijk Vervoer) op één en dezelfde vervoerspas. Andere regio's in Nederland volgen dit concept op de voet. Dit kan tevens als basis dienen voor de verdere ontwikkeling van vervoer over de grenzen van vervoersvormen heen. Dit past ook in de ontwikkellijn van Mobility as a Service (MaaS). Mobility as a Service is het aanbod van multimodale, (vraaggestuurde) mobiliteitsdiensten, waarbij op maat gemaakte reismogelijkheden via een digitaal platform (bijvoorbeeld een app) met real-time informatie aan klanten worden aangeboden, inclusief betaling en afhandeling van transacties.'[1]

Door de technologische ontwikkelingen wint dit concept steeds meer aan draagkracht en ook haalbaarheid. Dit past tevens in de uitgangspunten van maatwerk, ontzorgen van de reiziger en gebruiksgemak. Omnibuzz zal zich in 2019 verder verdiepen in de mogelijkheden van MaaS en de mogelijke rol van de VEP hierin.

WWW.IKWILVERVOER.NL
Omnibuzz wil haar klanten overzichtelijke reisinformatie aanbieden. Om die reden zijn alle deelnemende Omnibuzz gemeenten met ingang van 1 september 2017 aangesloten bij www.ikwilvervoer.nl. Dit is een website waar algemene reisinformatie wordt gecombineerd met informatie over lokale vervoersmogelijkheden per gemeente. Elke gemeente heeft een eigen pagina. Hierop staat alle reisinformatie over OV, doelgroepenvervoer, (lokaal) alternatief vervoer en andere maatwerk varianten.

REISADVIES PER KLANT EN ONTWIKKELING KLANTPROFIELEN
Een van de ambities is het op termijn geven van OV-advies aan klanten. Dit heeft een sterke relatie met klantprofielen. De ontwikkeling van de klantprofielen is naar aanleiding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ambtelijk overleg met gemeenten en interne bedrijfsvoeringsinzichten (onder andere langere gesprekstijden door reisadvies) voorlopig naar de achtergrond verschoven. Reden hiervoor is dat het werken met (dwingend) OV-advies op basis van klantkenmerken (profielen) stuit op juridische en praktische bezwaren. Er worden vragen gesteld over de (juridische) houdbaarheid van heel specifieke klantkenmerken als basis voor het bepalen van individuele reismogelijkheden.

1 *Officiële bekendmakingen: Nr. 260; BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, Den Haag, 25 juni 2018*

Het afgeven van OV-advies zonder gebruik te kunnen maken van klantprofielen leidt tot een vrijblijvend advies, waarbij het moeilijk is om prikkels in te bouwen om het gebruik van OV te stimuleren. De effecten van dit beleid zullen hierdoor naar verwachting afnemen. Van de andere kant vergt het implementeren van dit OV-advies investeringen en leidt dit ook tot structureel langere beltijden bij ritreservering.

Bovenstaande leidt tot een verschuiving richting een 'zachtere' benadering van activering en promotie van OV-gebruik of ander (lokaal) vervoer op basis van bewustwording. In dit traject wordt de combinatie gezocht met de promotie van het klantportaal, rekening rijden en digitalisering van de klantcontacten.

ONTWIKKELTAFEL OPENBAAR VERVOER

Bovenstaande ontwikkelingen dragen allemaal bij tot het optimaliseren van de toeleiding naar het openbaar vervoer van onze klanten. Een goed dekkend openbaar vervoer netwerk is echter ook een belangrijke voorwaarde om te komen tot die optimalisatie. In dit kader overlegt Omnibuzz met zowel de Provincie Limburg (opdrachtgever van het OV) en de uitvoerend vervoerder Arriva. In dit overleg worden ook de ontwikkelingen op het gebied van MaaS of andere vormen van gezamenlijke 'multimodale' samenwerking meegenomen.

Door het wijzigen van het lijnennet en aanpassen van bedieningstijden, is de gemiddelde afstand tot de dichtstbijzijnde OV-halte met de nieuwe OV-concessie toegenomen. Het gebruik van het openbaar vervoer is hierdoor voor de gemiddelde Omnibuzz klant letterlijk verder weg komen te staan. Deze ontwikkeling kan gevolgen hebben voor het vervoer met Omnibuzz. In 2018 is afgesproken dat bovengenoemde partijen de relatie tussen deze aspecten zullen onderzoeken.



SAMEN ONTWIKKELEN



4

PIJLER II

EFFICIËNTER ORGANISEREN VAN DOELGROEPENVERVOER

4. EFFICIËNTER ORGANISEREN VAN DOELGROEPENVERVOER

PIJLER II

ANDER DOELGROEPENVERVOER

Er zijn, naast het vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wmo, ook andere vormen van doelgroepenvervoer die onder verantwoordelijkheid van de gemeenten vallen. Dit zijn Wmo-BG vervoer, leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet.

In 2016 heeft de stuurgroep Doelgroepenvervoer Limburg onder andere het volgende voorstel gedaan aan alle deelnemende gemeenten: 'De organisatie (lees Omnibuzz) realiseert samenwerking op Limburgse schaal en omvat al het gemeentelijk doelgroepenvervoer, te beginnen met de opvolger van Wmo-regiotaxivervoer (per 11 december 2016). Andere vervoersvormen zoals leerlingenvervoer en Wmo-dagbesteding (voormalige AWBZ) stromen geleidelijk in middels een groeiscenario.'

Om hier nadere invulling aan te geven zijn met ingang van 1 juli 2017 drie gemeentelijke werkgroepen benoemd door het dagelijks bestuur van Omnibuzz:

- De werkgroep Wmo-BG (begeleiding).
- De werkgroep Leerlingenvervoer II (de werkgroep Leerlingenvervoer I heeft al in november 2015 een advies uitgebracht aan de toenmalige stuurgroep voor de oprichting van de nieuwe GR Omnibuzz).
- De werkgroep Jeugd.

De werkgroepen zijn van start gegaan en hebben intensief gewerkt om een goed advies te formuleren. Het doel van iedere werkgroep is na te gaan of de betreffende vervoerssoort integraal voor alle deelnemende gemeenten kan worden toegevoegd aan Omnibuzz. Tot en met juni 2018 zijn de werkgroepen vanuit Omnibuzz gefaciliteerd met een onafhankelijk voorzitter.

STREKKING ADVIEZEN

Alle drie de werkgroepen concluderen dat het momenteel nog niet verstandig is om andere vervoerssoorten direct en Limburg breed te laten instromen bij Omnibuzz. Onduidelijkheid over volumeomvang, uitvoeringskaders en kwaliteitsnormen spelen hierbij een rol. De uitgebrachte adviezen van de werkgroepen passen binnen de ontwikkelingen die Omnibuzz als organisatie doormaakt. Omnibuzz opteert op basis van de adviezen en eigen inzichten, voor een regionale, kleinschalige aanpak van mogelijke instroom. Hierna kan een geleidelijke doorgroei naar een mobiliteitscentrale plaatsvinden. Het idee van de mobiliteitscentrale is gebaseerd op het zo effectief mogelijk inzetten van de beschikbare vervoermiddelen om alle klanten conform de gestelde voorwaarden te kunnen vervoeren. Dit draagt via een hogere bezettingsgraad en minder voertuiguren bij aan de duurzaamheidsambities en gunstige aanbestedingsresultaten. Hoe meer vervoersstromen worden toegevoegd, des te gunstiger het effect zal zijn.

De stip op de horizon blijft om, op termijn, het volledige doelgroepenvervoer dat aan gemeenten is opgedragen centraal te gaan uitvoeren en regisseren. Op dit moment is dit echter niet aan orde. Begin 2019 zal Omnibuzz een actualisatie van het bedrijfsplan presenteren. Hierin stellen wij een genoemde stapsgewijze aanpak voor als het nieuwe kader waarbinnen wij de ambities van pijler 2 willen vormgegeven.

Voor wat betreft de toevoeging van andere groepen vervoer zijn de gemeenten aan zet. Inzake het Wmo-BG vervoer zijn verschillende opties denkbaar voor gemeenten:

- Voortzetting van het huidig beleid.
- Instroom in het huidige Omnibuzz-systeem.
- Apart aanbesteden of het inkopen via aparte pilots.

Voor het leerlingenvervoer zullen wij actie ondernemen zodra gemeenten dit kenbaar maken. Voor Jeugd zal verder onderzoek noodzakelijk zijn naar de aard en omvang van het vervoer, zodat een grondige afweging mogelijk wordt.

INKOOP VERVOER

Aanbesteding collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV)

De huidige contracten in het Omnibuzz vervoer (CVV) lopen op 31 december 2019 af. Daarom wordt dit vervoer, inclusief de planning, in 2019 opnieuw aanbesteed via langdurige contracten (5 jaar, met 3 jaar verlengingsoptie) zodat kwaliteit en continuïteit geborgd zijn. De inhoud van deze aanbesteding is grotendeels in 2018 voorbereid. Uit onder andere de marktconsultatie, geïntensiveerde contacten met vervoerders, landelijke ontwikkelingen en onderzoeken is gebleken dat het streven om de planningstaak onder te brengen bij Omnibuzz op dit moment te prematuur is. Op dit moment wordt de planning ingevuld door de vervoerders, hetgeen resulteert in een goede planning en hoge mate van punctualiteit van het Omnibuzz vervoer. Daarom worden alle vervoerscontracten voorlopig inclusief de planningstaak aanbesteed. Omnibuzz kan invulling geven aan de regiefunctie door de ontwikkeling van nieuwe vervoersconcepten binnen het huidige Omnibuzz vervoer Wmo CVV zoals vraagspreiding, groepsritten en passend gebruik van vervoerspecificaties. Ook kan worden ingezet op volgtijdelijke bundeling (vervoersstromen in tijd achter elkaar uitvoeren), sturing van de vraag (om de volgtijdelijke bundeling te optimaliseren) en mogelijke combinaties van doelgroepen.

De aanbestedingskalender die Omnibuzz heeft opgesteld, voldoet aan de richtlijnen van het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) en zorgt voor voldoende implementatietijd. Vanuit deze richtlijnen en eigen ervaringen zijn in de nieuwe aanbesteding een aantal wijzigingen ten opzichte van de huidige contracten verwerkt. Dit heeft geleid tot een bestek waarover het AIM en KNV zeer positief zijn en zelfs spreken van een ‘bijna perfect bestek.’[1] Het is bovendien een ademend bestek dat ruimte biedt voor instroomscenario’s van andere vervoersvormen en bijstelling van duurzaamheidsambities.

1 https://www.taxipro.nl/contractvervoer/2019/02/07/doelgroepenvervoer-limburg-wordt-voor-maximaal-acht-jaar-gegund/



5

PIJLER III

OMNIBUZZ ALS SLIMME ORGANISATIE

5. OMNIBUZZ ALS SLIMME ORGANISATIE

PIJLER III

De investeringen van Omnibuzz in deze pijler lopen grotendeels vooruit op de andere twee pijlers, omdat in de slimme organisatie de voorwaarden worden gecreëerd om de overige ambities daadwerkelijk te kunnen realiseren.

ONDERZOEK EN KENNISONTWIKKELING

Omnibuzz ontwikkelt zich in toenemende mate als kennispartner voor gemeenten. Dit past in de visie om Omnibuzz als kenniscentrum te gebruiken en vervoersdata en –kennis in het belang van de klant en gemeenten in te zetten en toekomstbestendig kwaliteitsdoelgroepenvervoer te borgen. Als instrumenten voor kwaliteitsbeheer, informatie- en kennismanagement ontwikkelt Omnibuzz een intern kennisplatform, waarbinnen de opgebouwde kennis gestructureerd kan worden opgeslagen en uitgebouwd.

Tevens worden de rapportage-instrumenten in overleg met gemeenten permanent doorontwikkeld om een aantal taken zoals betere signaleringsfuncties, of op langere termijn, prognoses van de vervoersontwikkeling, te faciliteren. Omnibuzz heeft aanvullend een onderzoek laten verrichten naar (mogelijke) factoren die de vervoersvraag beïnvloeden en de ontwikkelingen die hierbij plaatsvinden. Dit rapport heeft een brede scope en bevat aanknopingspunten vanuit sociaaleconomisch-, demografisch- en beleidsmatig oogpunt. Hierdoor is het een nuttig startpunt om op voort te bouwen en het inzicht in de ontwikkeling van vervoersvraag te vergroten.

Omnibuzz werkt de komende jaren ook aan het verder digitaliseren van processen van ritreservering, communicatie, facturatie en betaling. Het steeds verder digitaliseren heeft gunstige effecten op kosten en duurzaamheid omdat de hoeveelheid drukwerk en postbezorging hiermee ingeperkt wordt.

Daarnaast ontwikkelt Omnibuzz een toetsingskader voor vervoersspecificaties en nieuwe vervoersconcepten op klant- en systeemniveau en onderzoekt alternatieven voor de afrekensystematiek voor gemeenten, de systematiek tariefstelling klanten en boekingssystemen. Met gemeenten wordt gezamenlijk passend beleid ontwikkeld vanuit de bredere maatschappelijke verantwoordelijkheid en de taak die gemeenten hebben ten aanzien van het vroegtijdig signaleren van verward gedrag (waaronder dementie). Hierdoor kan deze groep, waarvan verwacht wordt dat ze zo lang mogelijk zelfstandig wonen, op een verantwoorde manier gebruik maken van het vervoer en daardoor participeren in de samenleving.

DIENSTVERLENING GEMEENTEN

Managementinformatie

Om de gemeenten van de nodige managementinformatie te kunnen voorzien, heeft Omnibuzz in 2018 de maandelijkse managementrapportage in de eigen Business Intelligence tool (BI) volledig naar wens van gemeenten opgebouwd en uitgebreid. Deze rapportage bevat nu ook de ontwikkeling van het vervoer ten opzichte van de begroting, waardoor gemeenten gedurende het hele jaar op de hoogte zijn van de voortgang.

Het ontwikkelen van deze rapportage in eigen beheer betekent bovendien dat afscheid is genomen van een externe partij wat tot een structurele kostenbesparing heeft geleid.

Kennismakingsgesprekken en relatiebeheer

Eind 2018 heeft een afvaardiging van Omnibuzz alle afzonderlijke gemeenten bezocht om:

- Kennis te maken met nieuwe bestuurders.
- Relevante ontwikkelingen te bespreken.
- Ambities en uitwerkingsrichtingen te bespreken.
- Eventuele signalen of verzoeken uit die specifieke gemeente op te halen.

Daarnaast zijn in het voorjaar ook de ervaringen van bestuurders en contactambtenaren van alle deelnemende gemeenten over de samenwerking met Omnibuzz via een vragenlijst in kaart gebracht. Naar aanleiding van de resultaten is het vergaderschema met het bestuur geëvalueerd. Dit heeft niet tot grote wijzigingen geleid maar wel tot een uitbreiding in vergadertijd van het algemeen bestuur en de organisatie van ambtelijke themabijeenkomsten. In 2019 vindt verdieping plaats op een aantal onderwerpen, zoals de systematiek voor de klantbijdragen en de verdeelsleutel van de beheerkosten. Daarnaast worden de ambtenaren meegenomen in het proces van jaarrekening en begroting. Met deze themabijeenkomsten komen we tegemoet aan de wens van een

aantal ambtelijke vertegenwoordigers om met meer regelmaat bijgepraat te worden over lopende zaken en in een vroeg stadium over belangrijke thema's geconsulteerd te worden.

Indicatiestelling

In het kader van bewustwording over indicatiestelling is met behulp van de BI tool een overzicht opgesteld, waarbij gemeenten de resultaten van hun eigen beleid op indicatiegebied met andere gemeenten kunnen vergelijken. Ook zijn bijeenkomsten georganiseerd voor beleidsambtenaren en collega's uit de uitvoering, met als doel de vervoersspecificaties beter in lijn te brengen met de intenties van gemeenten. Met een aantal gemeenten heeft afzonderlijk overleg plaatsgevonden over geconstateerde opvallende afwijkingen in de vervoersspecificaties.

BTW over gemeentelijke bijdrage

In 2018 heeft de Belastingdienst aangegeven dat een lang lopende afspraak met Omnibuzz niet gecontinueerd zal worden. De afspraak betreft dat er geen BTW in rekening hoeft te worden gebracht over de gemeentelijke bijdrage. Hierover heeft Omnibuzz, met deskundige (juridische) ondersteuning, in 2018 intensief overleg gevoerd met de Belastingdienst en de gemeenten. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in het definitieve standpunt van de Belastingdienst dat Omnibuzz vanaf 1 april 2019 BTW in rekening dient te brengen aan de deelnemende gemeenten. Op basis van dit definitieve standpunt van de Belastingdienst handelen de gemeenten vanaf 1 april 2019 als BTW-ondernemer en hebben zij dientengevolge recht op aftrek op aangifte van BTW die Omnibuzz aan hen in rekening brengt.

Als gevolg van dit BTW-ondernemerschap hoeven de gemeenten deze BTW niet te claimen bij het BTW-compensatiefonds, en gaat dit dus niet ten koste van het landelijke Gemeentefonds. Vanaf 1 april zal een aantal administratieve aanpassingen doorgevoerd worden om bovenstaande werkwijze te effectueren.

Planning en Control

Het bestuur heeft in 2018 ingestemd met de nota 'Reserves, voorzieningen, weerstandsvermogen en risicomanagement'. Deze nota vormt het beleidskader voor de vorming en besteding van reserves en voorzieningen bij Omnibuzz. Hierin zijn tevens zaken als risicomanagement en het weerstandsvermogen opgenomen. Daarnaast is een uitgangspuntennotitie opgesteld. Beiden leiden tot een volgende stap in de professionalisering van de planning en control cyclus. Door deze werkwijze zijn deelnemende gemeenten vroegtijdig betrokken bij beleidsmatige ontwikkelingen en houden zicht op de financiële consequenties hiervan. Hiermee wordt eveneens invulling gegeven aan artikel 34 lid b van de Wgr.

Beekdaelen

Door de gemeentelijke herindeling van Nuth, Onderbanken en Schinnen per 1 januari 2019 verandert het bestuurlijke landschap van Omnibuzz. Dit heeft ook gevolgen voor de bedrijfsvoering van Omnibuzz doordat er mutaties plaatsvinden in alle lopende processen, van klantadministratie tot financiële processen en uitvoeringsafspraken. Omnibuzz heeft alle relevante aspecten voor de gemeente Beekdaelen in kaart gebracht. Deze zal hierover begin 2019 een besluit nemen.

INTERNE BEDRIJFSVOERING

Ritreserveringssysteem

Omnibuzz heeft op 1 december 2018 nieuwe agendasoftware voor ritreservering in gebruik genomen omdat de leverancier van het eerder in gebruik zijnde systeem OPT heeft aangegeven dit na 2019 niet meer te ondersteunen en van de markt te halen. De nieuwe agendasoftware voor ritreservering is TAMIS van leverancier Neone.

Het ritreserveringssysteem automatiseert een van de belangrijkste werkprocessen binnen Omnibuzz. Het invoeren van een nieuw systeem heeft veel impact op het dagelijkse proces van het reserveren van ritten. De invoering is begeleid door een project- en stuurgroep. In deze groepen zijn de mogelijke risico's besproken waarop passende beheersmaatregelen zijn genomen. Daarnaast heeft Omnibuzz de formatie tijdelijk uitgebreid en tijdelijk 10 nieuwe medewerkers aangenomen (6 fte) waardoor de totale formatie 31 fte bedraagt. Deze extra formatie wordt in de eerste maanden van 2019 gehandhaafd en vervolgens afgebouwd, zodra het afgesproken kwaliteitsniveau over de gehele periode behaald wordt.

Na een grondige voorbereiding is het nieuwe systeem op 1 december 2018 in gebruik genomen. Er is rekening gehouden met aanloopproblemen omdat dit systeem pas echt getest kan worden in de praktijk. Medewerkers van ritreservering

moeten wennen aan nieuwe indelingen van schermen en nieuwe termen. Hierdoor worden de gesprekstijden (en wachttijden) bij de boekingen tijdelijk langer en kan het zijn dat ritten niet optimaal geboekt worden. Dit is vooral in de eerste maand, december 2018, het geval geweest.

Tijdens de eerste periode van de ingebruikname is het aantal klachten van klanten gestegen. De klachten gaan vooral over de lange wachttijden bij de ritreservering en de gevolgen van fouten in het boekingsproces. Het is in december niet mogelijk geweest om het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren, omdat hiervoor een rittenbestand wordt gebruikt dat tijdelijk was losgekoppeld van het klantadministratiesysteem. Ook de financiële administratie van de ritten is altijd gebaseerd op een rittenbestand dat uit het ritreserveringssysteem wordt aangemaakt. De koppelingen tussen deze systemen vragen veel tijd en aandacht voordat deze weer optimaal werken.

Parallel aan de invoering wordt intensief gewerkt aan de herstelwerkzaamheden die nodig zijn. Aan de hand van een overzicht zijn alle problemen gestructureerd aangepakt met als uitgangspunt dat deze foutenlijst elke dag kleiner wordt en uiteindelijk overbodig zal zijn. Hierin is dagelijks vooruitgang geboekt, maar soms zijn ook nieuwe onvolkomenheden uit het nieuwe systeem of nieuwe koppelingen opgedoken. Dit is inherent aan het proces, omdat de organisatie Omnibuzz dagelijks blijft draaien. Eigenlijk is het volledige fundament onder de processen binnen Omnibuzz vernieuwd, terwijl de processen door zijn blijven lopen. Dan is het onoverkomelijk dat deze processen hier hinder van ondervinden.

Het invoeren van het nieuwe systeem heeft ook gevolgen voor de vervoerders. Hierover vindt actief overleg plaats. Door de genoemde aanloopproblemen hebben wij soms niet goed kunnen controleren of vervoerders op tijd rijden. Daarom is de bonus-malus regeling voor december 2018 buiten werking gesteld. Dit is in de branche gebruikelijk bij dit soort wijzigingen.

De invoering van het nieuwe ritreserveringssysteem is noodzakelijk. TAMIS is een goede opvolger van OPT. De aanloopproblemen zijn natuurlijk ongewenst, maar voor een deel ook onvermijdelijk. Er wordt maximaal ingezet om deze zo veel als mogelijk te voorkomen en snel op te lossen.

Het vorige systeem is 12 jaar geleden in gebruik genomen en gedurende de uitvoering stap voor stap aangepast aan de behoeftes. TAMIS zal dezelfde ontwikkeling doorlopen en op termijn doorgroeien tot een beter ritreserveringssysteem dan zijn voorganger. In 2019 zullen wij een aanzienlijke kostenreductie realiseren.

Planningssoftware

De software voor ritplanning wordt voorlopig niet verder voorbereid omdat de nieuwe vervoerscontracten per 1-1-2020 inclusief planning zullen worden aanbesteed. Omnibuzz onderzoekt eerst met de gemeenten de mogelijkheden voor geleidelijke inkoop, aansturing/regie en contractmanagement van andere soorten vervoer. Vanuit die taak kan de overname van de planningstaak op een later moment opnieuw overwogen worden en uiteindelijk effectiever plaatsvinden. Voorlopig blijft de planningstaak dus bij vervoerders.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

In het kader van de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn Omnibuzz en de werkprocessen doorgelicht en in lijn gebracht met deze aangescherpte regelgeving.

> “Omnibuzz ontwikkelt zich in toenemende mate als kennispartner voor gemeenten. Dit past in de visie om Omnibuzz als kenniscentrum te gebruiken en vervoersdata en –kennis in het belang van de klant en gemeenten in te zetten en toekomstbestendig kwaliteitsdoelgroepenvervoer te borgen”

6

OVERLEGSTRUCTUREN

6. OVERLEGSTRUCTUREN

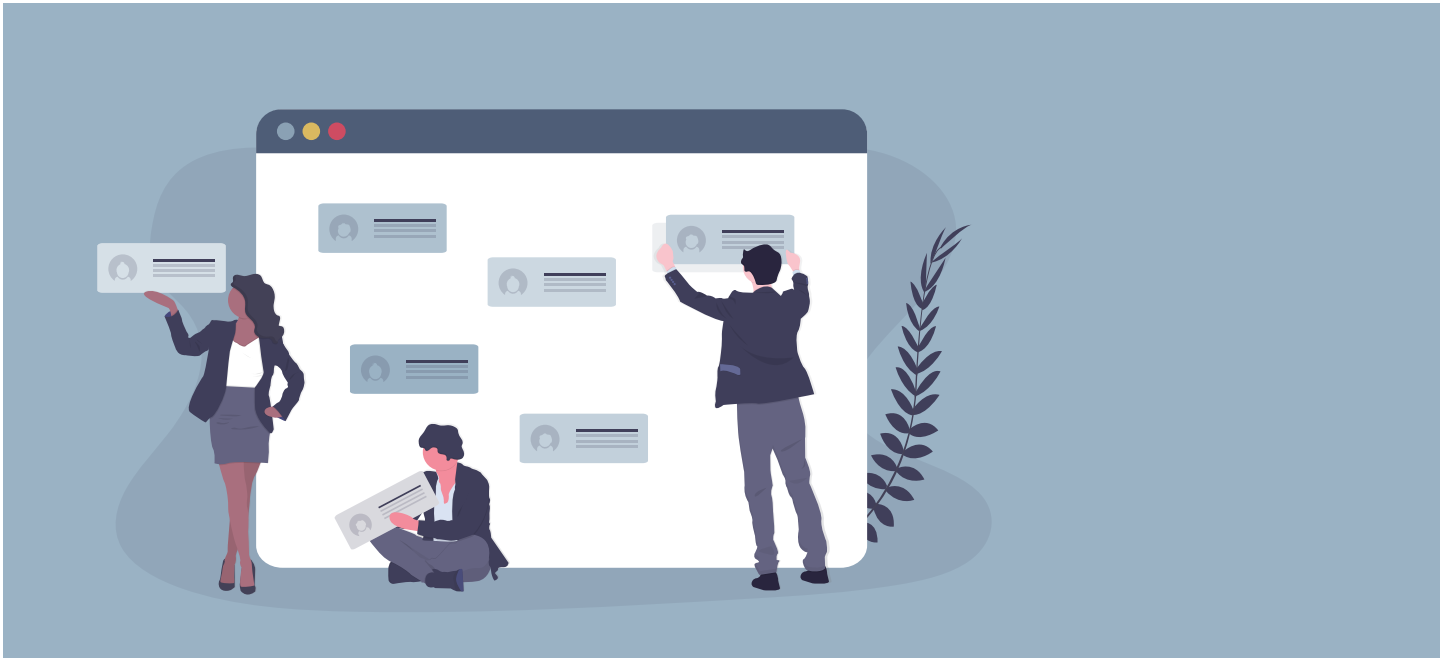
Omnibuzz heeft diverse stakeholders waarmee we op regelmatige basis overleggen en die we op diverse manieren informeren.

BESTUUR

Het algemeen bestuur van Omnibuzz bestaat in 2018 uit de wethouders van de aangesloten 32 Limburgse gemeenten. Na de gemeenteraadsverkiezingen van 21 maart 2018 zijn door vrijwel alle Limburgse gemeenten (met uitzondering van de gemeenten Onderbanken, Schinnen en Nuth) nieuwe wethouders aangewezen of is de benoeming van een aantal wethouders herbevestigd om deel te nemen aan het algemeen bestuur van Omnibuzz.

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.

Tijdens de vergadering van het algemeen bestuur op 4 juli 2018 hebben de leden conform artikel 9 lid 2 van de gemeenschappelijke regeling van Omnibuzz een voorzitter en een vicevoorzitter aangewezen.



LEDEN ALGEMEEN BESTUUR

Gemeente	Voor verkiezingen	Na verkiezingen
Beek	Dhr. T. van Es	Dhr. T. van Es
Beesel	Dhr. B. Jacobs	Dhr. B. Jacobs
Bergen	Dhr. F. Pekema	Mevr. L. Roefs
Brunssum	Dhr. M. Houben	Dhr. S. L'Espoir
Echt-Susteren	Dhr. G. Frische	Dhr. G. Frische
Eijsden-Margraten	Dhr. J. Bisscheroux	Dhr. C. Piatek
Gennep	Dhr. E. Vandermeulen	Dhr. P. Lucassen
Gulpen Wittem	Dhr. P. Laheij	Mevr. A. van der Kleij
Heerlen	Dhr. P. Van Zutphen	Dhr. P. Van Zutphen
Horst aan de Maas	Mevr. B. Op de Laak	Mevr. B. Op de Laak
Kerkrade	Dhr. L. Jongen	Dhr. L. Jongen
Landgraaf	Dhr. H. Leunessen	Dhr. A. Schiffelers
Leudal	Dhr. P. Verlinden	Dhr. M. Janssen
Maasgouw	Mevr. J. Palmen	Dhr. M. Wilms
Maastricht	Dhr. J. Gerats	Mevr. M. De Graaf
Meerssen	Dhr. B. Van Rijswijk	Mevr. M. Heusschen
Nederweert	Dhr. H. Geraats	Dhr. H. Cuijpers
Nuth	Dhr. E. Slangen	Dhr. E. Slangen
Onderbanken	Dhr. R. Evers	Dhr. J. Timmermans
Peel en Maas	Dhr. R. Janssen	Dhr. R. van Kessel/Mevr. A. Mestrom
Roerdalen	Mevr. E. Cuijpers	Mevr. E. Cuijpers
Roermond	Mevr. M. Smitsmans	Mevr. M. Smitsmans
Schinnen	Mevr. J. Quadvlieg	Mevr. J. Quadvlieg
Simpelveld	Dhr. T. Gulpen	Dhr. T. Gulpen
Sittard-Geleen	Dhr. B. Kamphuis	Mevr. J. Joosten
Stein	Dhr. H. Janssen	Dhr. H. Janssen
Vaals	Dhr. P. De Graauw	Dhr. P. De Graauw
Valkenburg	Dhr. B. Dauven	Dhr. R. Meijers
Venlo	Dhr. B. Aldewereld	Dhr. F. Schatorje
Venray	Mevr. A. Thielen	Mevr. A. Thielen
Voerendaal	Dhr. P. Leunissen	Dhr. H. Coenen
Weert	Dhr. P. Sterk	Dhr. P. Sterk

LEDEN DAGELIJKS BESTUUR OMNIBUZZ

Plaatsnaam	Voor verkiezingen	Na verkiezingen
Heerlen	dhr. P. van Zutphen	Dhr. P. Van Zutphen (vervangend voorzitter)
Horst aan de Maas	mevr. B. op de Laak	Mevr. B. Op de Laak (voorzitter)
Maastricht	dhr. J. Gerats	Mevr. M. De Graaf
Onderbanken	dhr. R. Evers	Dhr. J. Timmermans
Roermond	mevr. M. Smitsmans	Mevr. M. Smitsmans
Sittard-Geleen	dhr. B. Kamphuis (voorzitter)	Mevr. J. Joosten
Venlo	dhr. B. Aldewereld (vervangend voorzitter)	Dhr. F. Schatorjé

AMBTELIJK OVERLEG

Alle gemeenten die deel uitmaken van Omnibuzz zijn verantwoordelijk voor het beleid over het doelgroepenvervoer. Omnibuzz adviseert en ondersteunt de deelnemende gemeenten op basis van inhoudelijke vervoerskennis bij het formuleren van dit beleid.

Er vindt frequent overleg met de gemeenten plaats. Het ambtelijk overleg met de coördinatoren voor alle deelnemende gemeenten is opgesplitst in twee regionale overleggen (Noord-Midden en Zuid) die telkens op dezelfde dag plaatsvinden en waar dezelfde agenda behandeld wordt. Dit overleg dient als ambtelijke voorbereiding op de vergadering van het algemeen bestuur. Bovendien wordt gewerkt met een ambtelijke commissie van advies. Deze bestaat uit een ambtelijke vertegenwoordiging van de gemeenten die in het dagelijks bestuur zitten. Dit overleg bereidt de vergadering van het dagelijks bestuur voor.

De medewerkers van Omnibuzz zijn altijd beschikbaar om vragen en verzoeken van deelnemende gemeenten snel op te pakken. Dat gebeurt via de coördinator die door de gemeente is aangewezen. Hij/zij is namens de hele gemeente contactpersoon voor Omnibuzz.

CLIËNTENPANEL

Omnibuzz heeft een cliëntenpanel met een onafhankelijke status. De leden van dit panel vertegenwoordigen onze klanten. In de samenstelling is rekening gehouden met een regionale verdeling en diversiteit in achterban en achtergrond, zodat de belangen van alle klanten goed vertegenwoordigd zijn. Het cliëntenpanel, dat bestaat uit 19 leden, is in 2018 drie keer bij elkaar gekomen.

STAKEHOLDERMANAGEMENT

Omnibuzz investeert in relatiebeheer met haar stakeholders. Naast de reguliere bestuursvergaderingen en ambtelijke overlegstructuren, organiseert Omnibuzz ook bijeenkomsten voor raadsleden van aangesloten gemeenten. In 2019 zal Omnibuzz voorstellen doen om raadsleden op een andere wijze te informeren.

Omdat Omnibuzz een hoge kwaliteit van dienstverlening en een goed overleg met vervoerders belangrijk vindt, zijn er contractuele overlegmomenten overeengekomen en wordt intensief contractbeheer uitgevoerd. In dit kader voeren wij overleg met de bedrijfsleiding van vervoerders en verzorgen wij informatiebijeenkomsten voor de chauffeurs. Omnibuzz voert bovendien regelmatig overleg met zorgorganisaties, instellingen of vertegenwoordigingen van andere subgroepen binnen het klantenbestand.

7

BEHEERSMAATREGELEN

7. BEHEERSMAATREGELEN

Begin 2018 heeft Omnibuzz de begrotingswijziging 2018-1 gepresenteerd. Daarin is een stijging van de vervoerskosten en een stijging van de beheerkosten benoemd.

OORZAKEN

De kostenstijging is veroorzaakt door een aantal factoren, waarvan de belangrijkste de stijging in het volume van het vervoer is. Vanaf de start van Omnibuzz stijgt het vervoersvolume gestaag, al gelden er op gemeenteniveau uitzonderingen. Een groter volume betekent een directe kostenstijging in de vervoerskosten. Dit uit zich ook direct in een evenredige stijging van het aantal ritboekingen. De stijging van de interne kosten van Omnibuzz is dus voor een groot deel beïnvloed door de stijging van het vervoer, waarbij de relatie met ritreservering het meest vanzelfsprekend is. Hetzelfde geldt voor de klantenservice, klachtafhandeling, financiële afhandeling etc. Het merendeel van de personele omvang en de verbonden kosten is gebaseerd op de uit te voeren werkzaamheden, het volume hiervan en het hieraan door gemeenten gekoppelde kwaliteitsniveau. Een stijging van vervoer houdt dus impliciet ook een stijging van de beheerkosten in.

In de eigen organisatie heeft een aantal aspecten tot een kostenstijging geleid. Deze aspecten zijn onder andere:

- De overname van ritreservering in de gekozen arbeidsrechtelijke variant.
- De noodzakelijke verlenging (1 jaar) van het ritagendasoftwarepakket van PZN.

Daarnaast is er sprake van een aantal extra taken en werkzaamheden die via het bestuur door gemeenten gevraagd en goedgekeurd zijn en dus opgenomen in de bedrijfsvoering. Dit betreft de activiteiten op het gebied van onder andere:

- De Voor Elkaar Pas.
- Rekening rijden.
- Oneigenlijk gebruik.
- Intensiever contractbeheer en kwaliteitscontrole.
- Intensievere communicatie met diverse stakeholders.
- Meer vraag naar maatwerk.

Tevens hebben gemeenten meer behoefte aan rechtstreeks contact met Omnibuzz en detailinformatie over rapportage en signalering.

Een aantal wettelijke verplichtingen, zoals de invoering van de AVG en IV3 conform BBV, laten de kosten incidenteel dan wel structureel stijgen. De overhead van Omnibuzz bevindt zich overigens binnen een acceptabele bandbreedte (10 tot 14%) in verhouding tot de totale lasten.

OVERZICHT BEHEERSMAATREGELEN

Omnibuzz heeft naar aanleiding hiervan een aantal mogelijke beheersmaatregelen in kaart gebracht die verdere stijgingen kunnen voorkomen. Deze maatregelen hebben enerzijds betrekking op het inperken van het gebruik van Omnibuzz, zonder afbreuk te doen aan de doelstellingen van maatschappelijke participatie. Anderzijds zijn deze gericht op het verlagen van de kosten van de bedrijfsvoering en de beheerstaken. Deze zijn in maart 2018 aan het dagelijks bestuur voorgelegd.

Het dagelijks bestuur heeft gevraagd om de besproken beheersmaatregelen uit te werken per individuele gemeente. Deze uitwerking is op 13 juni met het dagelijks bestuur besproken. Per individuele gemeente is in beeld gebracht wat het effect van de verschillende maatregelen kan zijn. Op basis van deze overzichten hebben de coördinatoren van alle deelnemende gemeenten in een gezamenlijke sessie op 4 september verder richting gegeven aan de uitwerking van deze maatregelen. Getracht is tot een eenduidig voorstel te komen dat tijdens de kennismakingsronde met alle gemeenten in het najaar kan worden besproken. Dit is gelukt, met de opmerking dat over zaken als klanttarief en reisbeperkingen voor klanten (budgettering) in elke individuele gemeente besluitvorming moet plaatsvinden.

INTERNE MAATREGELEN

Intern is direct een aantal maatregelen genomen en doorgevoerd zoals:

- Het intern anders organiseren van de back-up van de klantenservice.

- Het afschaffen van externe inzet tijdens piekperioden.
- Het intensiveren van postverzending per mail.
- Een aantal formatieve wijzigingen en aanpassingen van inhuurconstructies.

De positieve effecten van deze maatregelen zijn veelal structureel van aard, al zichtbaar in de jaarrekening 2018 en zullen de komende jaren toenemen. Daarnaast heeft het dagelijks bestuur in september ingestemd met een aantal maatregelen. De belangrijkste zijn:

Aanpassen openingstijden ritreservering

De openingstijden van ritreservering zijn gewijzigd naar 07.00 tot 22.00 elke dag. Dit was tot 24.00 uur door de week en op weekend dagen tot 02.00 uur. Ook ging de centrale op werk- en zaterdagen al om 06.00 uur open. Op deze tijdsblokken was het binnenkomende telefoonverkeer dusdanig laag, dat deze aanpassing nauwelijks gevolgen heeft voor de klanten. Zij zullen de ritten iets langer van te voren moeten reserveren. De openingsuren van het vervoer zijn niet gewijzigd. Het gaat louter om de uren waarop ritten besteld kunnen worden. Tijdens de uitvoering van het vervoer blijft ritreservering wel bereikbaar voor te laatmeldingen en andere calamiteiten. Dit gebeurt vanaf een thuiswerkplek. Verwacht wordt dat Omnibuzz met deze maatregel jaarlijks circa € 34.000 aan kosten zal besparen.

Inzet van een klantportaal

Als alternatief voor het reserveren van een rit is het mogelijk om via het ritreserveringsformulier op de website van Omnibuzz en via e-mail een rit te boeken. Begin 2019, naar verwachting vanaf april, komt daar nog een extra mogelijkheid bij: het boeken van een rit via het klantportaal. Hiermee kunnen klanten op elk gewenst moment hun ritten inzien en ook nieuwe ritten reserveren.

De ritten worden via een mobiele website rechtstreeks in de software ingeboekt. Dit betekent dat er geen mensenwerk meer aan te pas komt en minder inzet van personeel bij ritreservering nodig is.

Uit ervaringscijfers blijkt dat 5% van de mensen zonder voorlichting overstapt op het boeken via het klantportaal. Bij een goede voorlichting en uitleg kan dit wellicht nog stijgen tot ruim 10%.

Het boeken en inkijken van ritten is de eerste stap in de ontwikkeling van het klantportaal van Omnibuzz. Dit klantportaal kan verder worden uitgebouwd met nieuwe modules voor bijvoorbeeld het inzien van facturen en wijzigen van gegevens. Bijkomend voordeel is dat het klantportaal van dezelfde leverancier is als de ritreserveringssoftware, waardoor veel koppelingen (technisch) al zijn gemaakt. Verwacht wordt dat Omnibuzz met deze maatregel binnen 2 jaar een structurele kostenbesparing kan realiseren bij de inzet van medewerkers callcenter van ongeveer € 150.000.

EXTERNE MAATREGELEN

Indicering

Het opstellen van een toetsingskader met concrete handvatten en best practices van deelnemende gemeenten voor de indicering van klanten. Aan de hand daarvan kunnen gemeenten zelf bepalen of zij een strenger beleid willen toepassen. Dit toetsingskader zal begin 2019 aan gemeenten beschikbaar worden gesteld.

Maximum reiszones per jaar

Het (bijstellen van het) maximum aantal reiszones door elke gemeente afzonderlijk.

Beperking van de reisopties

Overbodige combinaties van reisopties zijn opgeschoond. Tevens zijn er technische aanpassingen gedaan om bewustzijn over de (financiële) gevolgen van reisopties te vergroten en foutieve invoer van reisopties te voorkomen. Dit wordt meegenomen in het toetsingskader.

Tariefstelling

Werken aan een uniform klanttarief voor alle deelnemende gemeenten, waarbij de vergelijking met de kosten in het openbaar vervoer centraal staat. Dit onderwerp zal voor de eerste ambtelijke themabijeenkomst in 2019 worden geagendeerd.

Oneigenlijk gebruik

Er is sprake van oneigenlijk gebruik bij een dubbele financiering voor hetzelfde vervoer. Alleen de gemeenten beschikken over deze informatie, dus dit kan alleen met actieve inbreng van gemeenten inzichtelijk worden gemaakt. Als een gemeente zich hiervoor meldt, zal Omnibuzz dit samen met de gemeente oppakken en hen hierin adviseren en ondersteunen.

Combinatie verschillende vervoersvormen

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



8

PERSONEEL

8. PERSONEEL

De in 2017 ingezette groei van de organisatie van Omnibuzz heeft in 2018 verder doorgezet. De inrichting en doorontwikkeling van Omnibuzz is daarmee in een fase gekomen waarin evaluatie, bijstelling en effectiviteit prioriteit krijgen. De in het bedrijfsplan vastgelegde sturingsprincipes vormen de basis voor de waarden die in de cultuur van de organisatie naar voren komen.

RITRESERVERING

Met ingang van 1 januari 2018 maakt ritreservering deel uit van de organisatie van Omnibuzz. Er worden 52 medewerkers van PZN overgenomen, inclusief hun arbeidsovereenkomsten en rechtspositie. Vervolgens is hen per 1 maart 2018 een aanstelling in algemene dienst bij Omnibuzz aangeboden. Dit aanbod is door alle medewerkers geaccepteerd, waardoor het volledige personeel onder de gemeentelijke arbeidsvoorwaardenregeling in dienst van Omnibuzz is gekomen.

PERSONEELSBELEID

In goede afstemming met de Tijdelijke Ondernemingsraad zijn in 2018 afspraken gemaakt en regelingen vastgelegd inzake het interne personeelsbeleid. Zo is er gerichte aandacht voor interne doorstroming van kandidaten bij vacatures. In overleg met het Werkgeversteunpunt Westelijke Mijnstreek wordt gekeken naar de inzet van kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Overigens is de krapper wordende arbeidsmarkt voelbaar, met name bij het aantrekken van een aantal tijdelijke medewerkers callcenter. Deze zijn nodig om de effecten van de invoering van een nieuw ritreserveringssysteem op te vangen.

In 2018 zijn diverse functies ingevuld. Naast de manager uitvoering en de adviseur planning & control is de functie van communicatieadviseur, huismeester en medewerker ICT Beheer ingevuld. Tevens is voorzien in de vacature assistent HR. Daarnaast zijn 10 tijdelijke ritreserveringsmedewerkers aangetrokken. De verwachting is dat enkele van die tijdelijke contracten omgezet zullen worden in een vast contract om het natuurlijk verloop bij ritreservering op te vangen.

In 2018 stemt de Tijdelijke Ondernemingsraad in met een aantal uiteenlopende regelingen waaronder het integriteitsbeleid en de gedragscode.

Er is een collectieve pensioenaanvulling afgesloten met Loyalis om medewerkers een compensatie te bieden voor het ontstaan van het zogenaamde ANW-hiaat.

OPLEIDINGEN

In 2018 nemen 10 medewerkers deel aan een interne training Lean Yellow Belt, gericht op het verbeteren van werkprocessen. Tevens wordt een interne communicatietraining verzorgd voor zowel klantenservice als ritreservering. Van het trainingsaanbod van de IGOM Academie is enthousiast gebruik gemaakt. Er zijn trainingen social media en zelfmanagement gevolgd en een aantal medewerkers heeft masterclasses in projectmatig werken en management en op HR-gebied gevolgd.

VERZUIM

De verzuimbegeleiding is in overleg met onze arbodienst aangepast aan de eisen van de vernieuwde arbowetgeving. Tevens is de verzuimregistratie aangepast aan de nieuwe privacy-eisen van de AVG.

ARBO

In 2018 is gestart met het opstellen van een Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E). De intern benoemde preventiemedewerker is hiervan de trekker en overlegt met deskundigen van de arbodienst. Als gevolg van de groei van de organisatie en de nieuwe huisvesting zullen nog een aantal punten op arbogebied verder uitgewerkt worden. De presentatie van het plan van aanpak RI&E wordt begin 2019 verwacht.

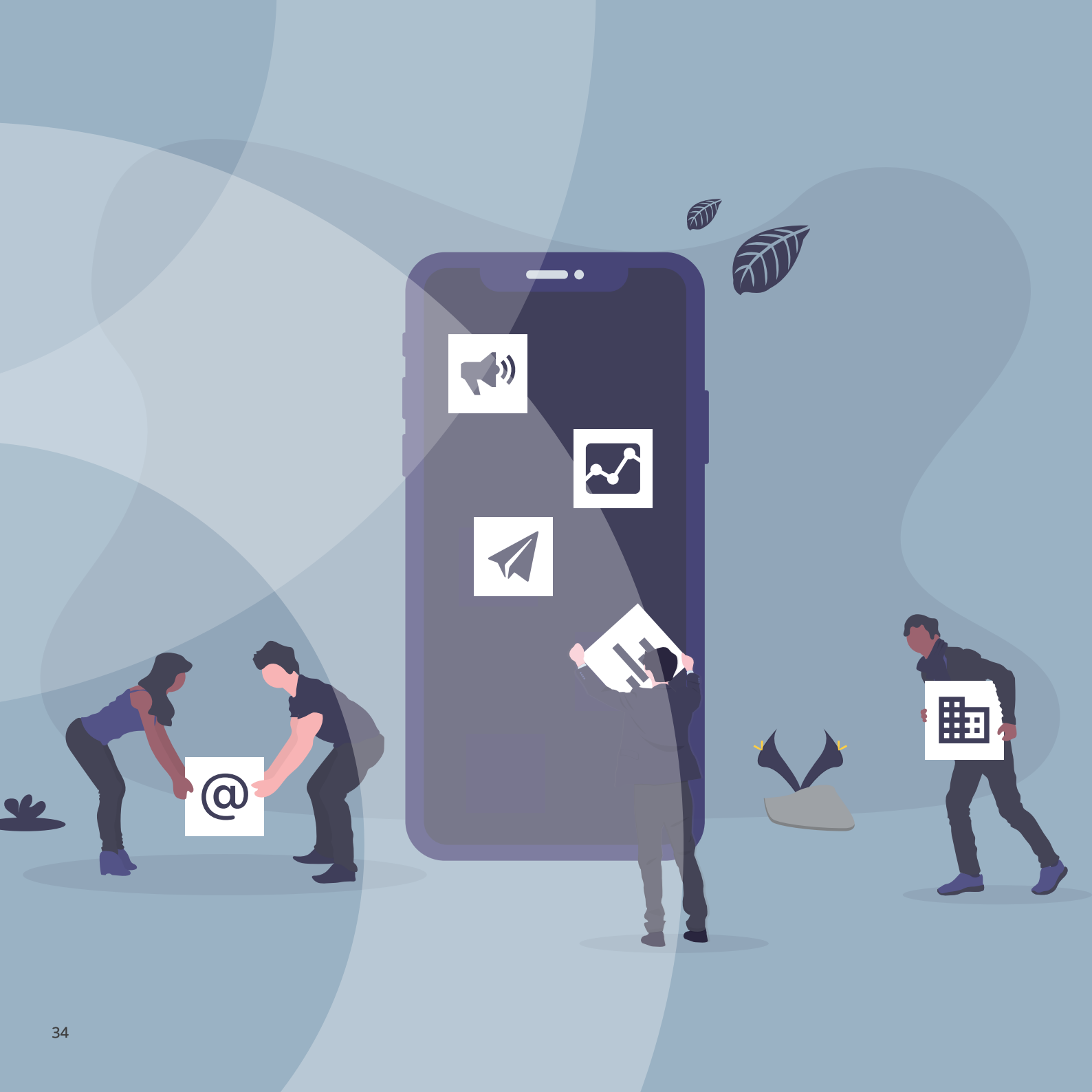
De BHV-organisatie is verder vormgegeven. Er is een aantal nieuwe BHV-ers en er zijn twee hoofden BHV benoemd. Veel werk is gestoken in het ontwikkelen van een bedrijfsnoodplan dat nu in concept gereed is. Afronding zal plaatsvinden nadat de RI&E is vastgesteld.

Omnibuzz heeft in 2017 de grens van 35 medewerkers overschreden en dat betekent dat wij, als overheidsorganisatie, verplicht zijn tot het oprichten van een Ondernemingsraad.

Om geen lacune te laten ontstaan in de medezeggenschap, is in 2017 besloten tot het instellen van een Tijdelijke Ondernemingsraad.

Deze zal in de loop van 2018 verkiezingen uitschrijven.





9

COMMUNICATIE

9. COMMUNICATIE

Omnibuzz communiceert op een laagdrempelige, duidelijke en begrijpelijke manier met haar klanten en overige doelgroepen via onderstaande communicatiemiddelen:

- (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.
- Artikels (o.a. in vaktijdschriften).
- Mail.
- Communicatiemiddelen van onze doelgroepen.

EXTERNE COMMUNICATIE

Er is veelvuldig gecommuniceerd met onze doelgroepen. Enkele speciale communicatiemomenten zijn hieronder toegelicht.

(Digitale) jaarverslag

Voor het (digitale) jaarverslag 2017 heeft Omnibuzz gekozen voor een nieuwe stijl. Dit jaarverslag is een krachtig communicatiemiddel dat op een duidelijke, begrijpelijke en frisse manier een inkijk biedt in datgene dat Omnibuzz in 2017 heeft gerealiseerd.

Intensivering gebruik Voor Elkaar Pas (VEP)

Samen met Arriva is een plan opgesteld om klanten die in het bezit zijn van een VEP te enthousiasmeren om meer te reizen met de VEP. Wij zijn hiermee gestart in 2018. Hiervoor maken we gebruik van verschillende typen promotiemateriaal, zoals folders, ansichtkaarten en nieuwsbrieven.

Folder reserveren ritten voor instellingen/grote groepen

Omnibuzz biedt instellingen en organisaties die regelmatig ritten willen reserveren voor groepen de mogelijkheid groepsritten te boeken. In de folder staat hoe de groepsritten geboekt kunnen worden.

Website

De teksten van de website zijn geactualiseerd.

Beeldmateriaal

In 2018 is nieuw beeldmateriaal gemaakt dat Omnibuzz zal gebruiken voor haar diverse communicatiemiddelen.

Nieuw ritreserveringssysteem

Op 1 december 2018 heeft Omnibuzz een nieuw ritreserveringssysteem in gebruik genomen. Voorafgaand aan de ingebruikname zijn onze klanten via diverse communicatiemiddelen geïnformeerd. Tijdens de eerste weken van de ingebruikname is de communicatie met klanten en andere doelgroepen geïntensiveerd in verband met de lange wachttijden en de slechte bereikbaarheid.

INTERNE COMMUNICATIE

In 2018 is Omnibuzz gestart met het inrichten van Sharepoint (Intranet). Dit is nodig omdat Omnibuzz door het samengaan met PZN als organisatie stevig is gegroeid.

Met SharePoint krijgt de interne communicatie een boost. Medewerkers kunnen snel informatie opzoeken en delen; het maakt de organisatie sterker en efficiënter.

Daarnaast is er veelvuldig intern overleg gevoerd en zijn er diverse personeelsbijeenkomsten georganiseerd waarin de medewerkers zijn geïnformeerd over de ontwikkelingen bij Omnibuzz.

10

OMNIBUZZ IN CIJFERS

10. OMNIBUZZ IN CIJFERS

In dit hoofdstuk volgt een cijfermatige terugblik op de lopende dienstverlening en de uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer in 2018.

ONTWIKKELING KLANTENBESTAND

In 2018 is het volledige klantenbestand van Omnibuzz toegenomen van 43.218 naar 43.846 klanten. Dit betekent een stijging van 1,5%. Op gemeenteniveau zijn echter verschillen waarneembaar ten opzichte van dit gemiddelde; er zijn 8 gemeenten waar het klantenbestand is afgenomen. Dit heeft enerzijds te maken met lokale verschillen in demografische ontwikkelingen. Anderzijds met het beleid van gemeenten die van klanten die niet reizen de vervoersvoorziening (tijdelijk) stopzetten waardoor ze niet langer als klant van Omnibuzz geregistreerd staan.

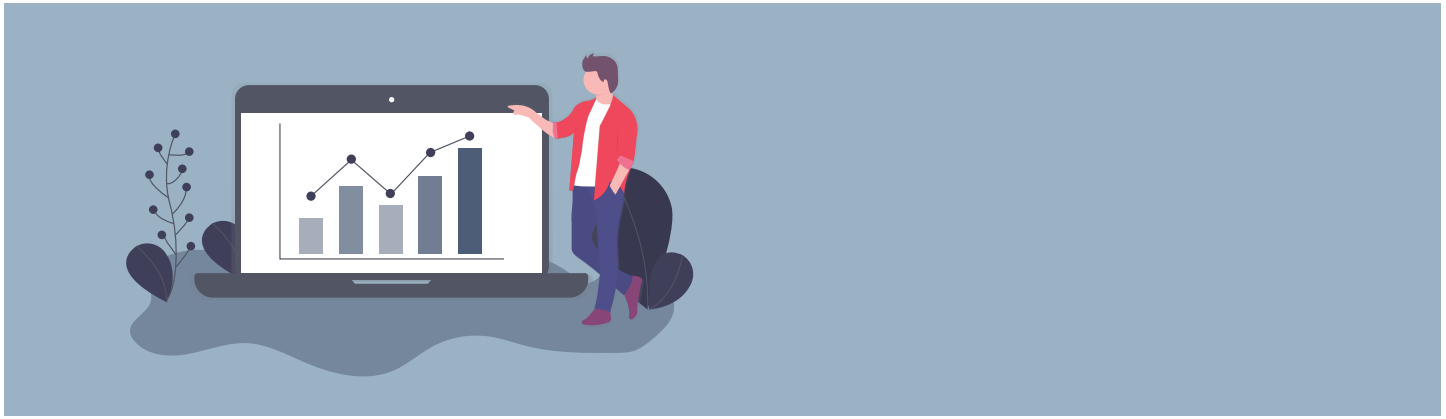
VOOR ELKAAR PAS

Van onze klanten is 24% in het bezit van een VEP. Van deze groep maakt 85% gebruik van de bijbehorende begeleiderspas, waardoor zij bij elke rit gratis een begeleider kunnen meenemen in het openbaar vervoer van Arriva in Limburg. Wederom zien wij verschillen tussen gemeenten. Zo varieert het percentage VEP-verstrekkingen van 15% in de gemeente Gennep tot 32% in Venlo. De exacte oorzaken hiervoor zijn niet bekend. Waarschijnlijk speelt het verschil in aanbod en 'dekkingsgraad' van het OV per plaats een rol van betekenis.

ONTWIKKELING VERVOERSVOLUME

Een stijging van het totaal aantal klanten betekent doorgaans een stijging van het aantal ritten en reiszones. In 2018 hebben de klanten in totaal 1.358.492 ritten gemaakt ten opzichte van 1.317.321 ritten in 2017. Dit betekent een stijging van 41.200 ritten, oftewel 3,1% voor het totaal binnen de deelnemende gemeenten. Deze stijging is in de maand december behoorlijk geremd. Door de invoering van het nieuwe ritreserveringssysteem is het aantal ritten in de maand december 6,5% lager dan in dezelfde maand in 2017. In alle andere maanden - met uitzondering van juli (extreme warmte) – is het aantal ritten in 2018 hoger dan in 2017. De afwijkende cijfers in december hebben een specifieke oorzaak, maar hebben effect op de jaarcijfers, waaronder de volumecijfers. Zonder nieuw ritreserveringssysteem zou de stijging in ritten en zones in december waarschijnlijk zijn doorgezet, waardoor de stijging ten opzichte van 2017 hoger zou zijn geweest dan 3,1%. Zie ter verduidelijking de 'Tabel overzicht aantal ritten' op pagina 39.

.



TABEL OVERZICHT AANTAL RITTEN

Aantal ritten per maand	2017	2018	Groei
januari	105.706	116.485	10,2%
februari	97.192	100.825	3,7%
maart	114.599	119.481	4,3%
april	105.331	113.774	8,0%
mei	110.867	116.654	5,2%
juni	107.936	117.352	8,7%
juli	107.061	103.677	-3,2%
augustus	105.850	108.013	2,0%
september	113.906	115.639	1,5%
oktober	118.098	121.581	2,9%
november	120.238	121.703	1,2%
december	110.508	103.308	-6,5%
Totaal	1.317.292	1.358.492	3,1%

Dezelfde ontwikkeling is ook duidelijk terug te zien in de ontwikkeling van het reisvolume. Het aantal zones in 2018 overstijgt het volume van 2017 met 3,4%.

TABEL OVERZICHT AANTAL ZONES

Reiszones per maand	2017	2018	Groei
januari	325.652	360.579	10,7%
februari	300.097	312.408	4,1%
maart	356.838	369.042	3,4%
april	331.486	357.998	8,0%
mei	348.625	367.833	5,5%
juni	339.710	368.402	8,4%
juli	336.773	326.615	-3,0%
augustus	331.549	337.817	1,9%
september	355.638	364.274	2,4%
oktober	368.990	380.943	3,2%
november	373.685	379.990	1,7%
december	344.875	326.874	-5,2%
Totaal	4.113.918	4.252.775	3,4%

De oorzaken van deze stijging zijn niet eenvoudig te duiden. Mogelijke factoren zijn onder andere de nieuwe dienstregeling in het openbaar vervoer, die verder met de Provincie Limburg wordt onderzocht en/of andere maatschappelijke, economische en demografische ontwikkelingen.

Op gemeenteniveau kan deze ontwikkeling overigens heel specifiek en/of afwijkend zijn. In 20 van de 32 gemeenten zien we een stijging. De daadwerkelijke ontwikkeling van het reisvolume varieert van een daling van 10% in Voerendaal tot een stijging van 25% in Onderbanken. Deze grote onderlinge verschillen tussen gemeenten geven aan dat met name lokale factoren bepalend zijn. Deze constatering betekent dat lokale kennis ook kan bijdragen aan het onderzoeken van de oorzaken. Om die reden is Omnibuzz in gesprek (geweest) met individuele gemeenten over dit onderwerp.

Gezien de grote onderlinge verschillen zal in toekomstige begrotingen hier rekening mee gehouden worden door maatwerk toe te passen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door de toepassing van een stijgingspercentage op het vervoersvolume dat in samenspraak met individuele gemeenten per gemeente afzonderlijk is vastgelegd.

CONTRACTBEHEER EN KWALITEITSASPECTEN

Tot de taken van Omnibuzz behoort het onderhoud en beheer van de vervoerscontracten. Hiervoor wordt intensief overleg gevoerd met onze vervoerders.

Ten opzichte van de voorgaande vervoerscontracten heeft Omnibuzz meer controle over het vervoer, omdat er direct contact is met de uitvoerende taxibedrijven. Dit leidt tot een betere kwaliteit op de weg en een beter inzicht in deze kwaliteit. Daarnaast verbetert de verstandhouding tussen vervoerders en Omnibuzz. Dit vormt de basis voor verdere verbetering van het vervoer en de dienstverlening. In het algemeen is Omnibuzz tevreden over de prestaties van de vervoerders en de manier waarop mindere perioden worden aangepakt waardoor vaak aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan.

In vergelijking met andere regio's in Nederland mogen we constateren dat onze vervoerders zonder meer goed presteren en dat is zeker een compliment waard!

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.
- Pasdoorhaal.
- No shows.
- Afspraken over de emissienormen.

Als een bedrijf achterblijft bij de afgesproken norm wordt dit tijdig gesignaleerd en zetten wij verbetertrajecten met het desbetreffende taxibedrijf in gang.

Limburg breed zijn de normen gemiddeld genomen allemaal gehaald en over 2018 is een aanzienlijk bedrag aan bonussen uitgekeerd op basis van de punctualiteit. Daarbij moet opgemerkt worden dat niet elke vervoerder op elk onderdeel continue de norm heeft behaald en dat de prestaties van vervoerders ook onderhevig zijn aan schommelingen.

Punctualiteit

In perceel 4 heeft de eerste onderaannemer veel moeite gehad met het behalen van de punctualiteit. De 95% norm is wel gehaald, maar de benodigde inzet van chauffeurs en voertuigen bleek niet in balans met de opbrengsten. Als gevolg hiervan is de onderaannemer (PZL) in maart failliet gegaan. De hoofdaannemer heeft perceel 4 vervolgens versnipperd over de gecontracteerde vervoerders van de omliggende percelen.

De situatie in perceel 4 blijft extra aandacht vragen. De eerste 2 maanden na de nieuwe situatie is er coulance verleend om de zaken opnieuw op de rails te krijgen. In november wordt de norm helaas niet gehaald, waardoor een malus is opgelegd van 6%. Daarnaast heeft ook de vervoerder in perceel 3 in juni de punctualiteit niet gehaald door een ziektegolf onder zijn personeel. Ook dit betekent een malus van 6%. Gelukkig betreft het incidenten. In zijn algemeenheid halen de taxibedrijven de norm en behalen ze regelmatig 1% of 2% bonus door beter dan de norm te presteren.

Klachten

In 2017 was sprake van 1,1 gegronde klacht op 1.000 ritten (=0,11%). De

afgesproken norm is (maximaal) 3 gegronde klachten op 1.000 ritten. In 2018 is het aantal klachten in de periode tot en met november iets gestegen: 0,13%. Op 1 december is het aantal klachten explosief toegenomen door de ingebruikname van het nieuwe ritreserveringssysteem. Veel klachten in december gaan over de lange wachttijden bij ritreservering en boekingsfouten in het nieuwe systeem. Omdat het om een eenmalige verandering gaat, is deze maand niet representatief en hebben wij deze buiten beschouwing gelaten. Als we de maand december wel meetellen, stijgt het aantal klachten over de vervoerders in heel 2018 van 0,13% naar 0,18% en blijft dit ook ruim binnen de marge.

De klachtenafhandeling verloopt doorgaans probleemloos. In december is een achterstand in de afhandeling van de klachten ontstaan als gevolg van de nasleep van het nieuwe ritreserveringssysteem. De klachten zijn en worden niet meer allemaal binnen de afgesproken termijn van 15 werkdagen verwerkt. Dit komt omdat het aantal klachten toeneemt en de behandeling van klachten langer duurt omdat niet alle benodigde data beschikbaar is. Voorgaande punten leiden in enkele gevallen tot onvrede over de klachtenafhandeling, wat weer klachten over de klachtafhandeling genereert. Met betrekking tot de klachten is deze maand dus evenmin representatief.

In totaal zijn 3.449 klachten ingediend ten opzichte van 2.479 in 2017. Op 1.358.492 ritten is dit één klacht op 402 ritten. In 2017 was dit nog één klacht op 531 ritten. Er zijn dus ook relatief – dat wil zeggen in verhouding met de ritten - meer klachten ingediend in 2018. Deze stijging is voor het overgrote deel veroorzaakt door de maand december. Van al deze klachten is 69% (2.375) gegrond verklaard.

Ritten zonder data

Het percentage dataterugkoppeling moet minimaal 95% bedragen. Zonder uitzondering scoren alle taxibedrijven veel hoger met scores tussen de 99,2% en 99,9%, met een gemiddelde van 99,5%.

Percentage pasdoorhaal

Over het percentage pasdoorhaal is geen harde norm afgesproken. Omnibuzz streeft naar een percentage van 70%. Het behaalde percentage schommelt in 2018 tussen de 60% en de 65%. Dit heeft geen hoge prioriteit, omdat het rechtmatig gebruik van het vervoer door allerlei andere controlemechanismen en steekproeven niet uitsluitend afhankelijk is van de pasdoorhaal. Daar komt bij dat veel klanten – met name bij instellingen – de vervoerspas vaker niet bij zich hebben en dus niet kunnen aanbieden.

Emissienorm

De vervoerders hebben voor het Omnibuzz vervoer ingeschreven met een percentage voertuigen met lage emissienorm (Euro 6 normering). Dit is de hoogste standaard op duurzaamheidsgebied voor dieselvoertuigen. Bij de meeste vervoerders is dit 75% van hun voertuigen. Door alle bedrijven wordt ruimschoots aan deze norm voldaan. Dit percentage blijft stijgen omdat bij de aankoop van nieuwe voertuigen doorgaans de voertuigen met Euro 5 norm worden vervangen door Euro 6.

No Show

Ondanks dat Omnibuzz klanten die zich frequent loosmelden actief benadert, blijft het aantal no shows stabiel. Het percentage no shows is iets gedaald naar circa 2,0%. In 2017 was dit 2,2%. In de maand december schiet het aantal no shows omhoog naar meer dan 6% als gevolg van de lange wachttijden bij ritreservering, waardoor klanten niet blijven wachten voor het doorgeven van een annulering. Dit is vooral voor de vervoerders nadelig, want no-show ritten worden niet afgerekend.

Klanttevredenheid

Omnibuzz wil de kwaliteit van haar dienstverlening continu verbeteren. Om deze kwaliteit en de klantervaring structureel te meten, voeren wij een klanttevredenheidsonderzoek uit.

Medewerkers van de klantenservice bellen wekelijks klanten die de dag of enkele dagen van tevoren een rit hebben gemaakt en vragen naar hun ervaringen met het vervoer van Omnibuzz. Dit levert per kwartaal gedegen rapportages op over de klantbeleving, de kwaliteit van het vervoer en een waarderingscijfer. Bovendien biedt het structurele en steekproefsgewijze klantcontact klanten de mogelijkheid om laagdrempelig eventuele onvrede te uiten, maar ook vragen te stellen of geïnformeerd te worden over vervoersaspecten.

In 2018 zijn 4.090 mensen bevraagd over

een rit. Dit levert een gemiddelde waardering van 8,19 op. Door eerder genoemde technische oorzaken heeft dit onderzoek niet kunnen plaatsvinden in december. Kijkend naar de klachten en andere kwaliteitsindicatoren in deze maand mag worden aangenomen dat de klanttevredenheid in deze periode lager zou zijn geweest. Het gemiddelde cijfer is zeker representatief voor de periode van januari tot en met november en voorgaande jaren.

OVERIGE UITVOERINGSZAKEN

Gewijzigde Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR)

Door een wijziging in de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (Code VVR), veranderen de richtlijnen voor het veilig vervoeren van rolstoelen en scootmobielen. Voor scootmobielen is in 2018 een wijziging per direct ingevoerd. Voor rolstoelen is een overgangstermijn ingesteld tot 1 juli 2019. Deze aanscherping van de landelijke richtlijn treft ook klanten van Omnibuzz. Omnibuzz volgt deze ontwikkeling op de voet en werkt aan een plan van aanpak voor de gemeenten om de gevolgen van deze maatregel voor klanten en gemeenten te beperken. Om dit zo goed mogelijk te kunnen doen, neemt Omnibuzz deel aan het stakeholdersoverleg over de Code VVR.

Deze wijzigingen worden, net als alle wijzigingen die voor klanten relevant zijn, consequent verwerkt in het Vervoerreglement van Omnibuzz.

Pilot Peel en Maas

De vrijwilligers van Stichting Begeleidingsdienst naar Artsen Helden-Panningen ondersteunen mensen die met eigen vervoer of met Omnibuzz van/naar het ziekenhuis gaan. Zij ondersteunen deze mensen zowel fysiek als mentaal op weg van/naar het ziekenhuis én tijdens het arts/specialisten bezoek. Op verzoek is Omnibuzz in samenwerking met de gemeente Peel en Maas en de Begeleidingsdienst naar Artsen eind 2017 een pilot gestart, waarbij de vrijwilligers via een ‘work-around’ gratis met de klanten mee kunnen reizen met Omnibuzz. Na een jaar (eind 2018) is deze pilot geëvalueerd en is in onderling overleg besloten om deze pilot niet voort te zetten. De belangrijkste redenen zijn onder andere:

- Het geringe gebruik (ongeveer 30 ritten gedurende een jaar).
- De foutgevoeligheid door het werken op basis van afspraken ‘buiten’ het systeem van Omnibuzz om.
- Het signaal dat de meeste vrijwilligers via Argonaut een begeleiderspas kunnen krijgen en geen gebruik hebben gemaakt van dit vervoer.

Voor één persoon is dit wel een probleem. Daarvoor is een maatwerk afspraak gemaakt met de gemeente Peel en Maas en de Begeleidingsdienst naar Artsen. Ondanks het stopzetten van de pilot, wordt wel in de specifieke behoefte van deze groep klanten en vrijwilligers voorzien met deze maatwerk oplossing.

11

PROGRAMMA VERANTWOORDING

11. PROGRAMMAVERANTWOORDING

11.1 DE PROGRAMMAREKENING

	Begroting 2018			Begroting 2018-1
Programma WMO Vervoer	Baten	Lasten	Saldo	Baten
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ -	€ -	€ -	€ 2.723.723
Algemene Dekkingsmiddelen				
0.5 Treasury	€ -	€ -	€ -	€ -
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ 17.441.389	€ 17.441.389	€ -	€ 16.282.427
Overhead				
0.4 Overhead	€ 2.186.126	€ 2.186.126	€ -	€ 2.419.807
Onvoorzien				
0.8 Overige baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ -
Saldo van baten en lasten	€ 19.627.515	€ 19.627.515	€ -	€ 21.425.958
Toevoegingen aan de reserves	€ -	€ -	€ -	€ -
Onttrekkingen aan de reserves				
- Algemene Reserve	€ -	€ -	€ -	€ -
Resultaat	€ 19.627.515	€ 19.627.515	€ -	€ 21.425.958

Voor de verdeling van baten/lasten naar taakvelden is aansluiting gezocht bij hetgeen het BBV hierin voorschrijft. Uitgangspunt is dat lasten en baten zoveel mogelijk direct worden toegerekend aan de betreffende taken/activiteiten. Alle bedrijfskosten die direct verbonden zijn aan activiteiten/taken/producten die gericht zijn op de externe klant, moeten in de betreffende taakvelden worden geregistreerd.

Omnibuzz kent slechts een beperkt aantal taakvelden. Onder het taakveld 0.4 'Overhead' zijn, conform de definitie van overhead in het kader van BBV, alle kosten opgenomen die betrekking hebben op sturing en ondersteuning van het primaire proces.

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

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

			Realisatie 2018		
	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
	€ 19.238.025	€ 16.514.301	€ 3.276.449	€ 20.468.654	€ 17.192.204
	€ 8.126	€ 8.126	€ -	€ 10.780	€ 10.780
	€ -	€ -16.282.427	€ 16.910.538	€ -	€ -16.910.538
	€ 2.419.807	€ -	€ 2.305.969	€ 2.429.042	€ 123.074
	€ 50.000	€ 50.000	€ -	€ 50.000	€ 50.000
	€ 21.715.958	€ 290.000	€ 22.492.956	€ 22.958.477	€ 465.520
	€ -	€ -		€ -	€ -
	€ -	€ -	€ 644.683		€ -644.683
	€ 21.715.958	€ 290.000	€ 23.137.639	€ 22.958.477	€ -179.163

Onder 0.5 'Treasury' zijn de rente- en bankkosten opgenomen. Voor het jaar 2018 bestaat dit bedrag volledig uit bankkosten.

De kosten direct toe te rekenen aan het WMO-doelgroepenvervoer zijn opgenomen onder het taakveld 'Maatwerkdienstverlening 18+'. Dit zijn de vervoerslasten, en de lasten van de afdeling uitvoering (regie) exclusief de manager uitvoering. Deze wordt, conform de definitie overhead, onder overhead opgenomen. Ook zijn hierin de lasten meegenomen van de afdeling klantenservice en de lasten gekoppeld aan klachtenmanagement, klanttevredenheid en dergelijke. De hieronder opgenomen lasten bestaan uit loon- en beheerkosten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat, hoewel Omnibuzz klanten heeft die jonger zijn dan 18 jaar en daarmee feitelijk in het taakveld 6.72 'Maatwerkdienstverlening 18-' thuishoren, dit aandeel dusdanig klein is (< 1%) dat ervoor gekozen is dit taakveld niet op te nemen.

De baten voor taakveld 0.4 bestaan volledig uit gemeentelijke bijdragen. De baten voor taakveld 6.71 bestaan uit gemeentelijke bijdragen en de eigen bijdrage van klanten.

In 2018 zijn er geen toevoegingen aan de reserves gedaan die de exploitatie rechtstreeks raken. Er heeft in 2018 wel een onttrekking aan de algemene reserve ad € 644.683 plaatsgevonden ten gunste van de exploitatie. Deze onttrekking is op 12 december 2018 goedgekeurd tijdens de vergadering van het algemeen bestuur en is in de jaarrekening 2018 verwerkt.

ANALYSE BEGROTINGSRECHTMATIGHEID

	Begroting 2018-1		Realisatie 2018		Afwijking	Onrechtmatig, maar telt niet voor het oordeel
	Lasten	Baten	Lasten	Baten		
Programma Omnibuzz vervoer	€ 19.238.025	€ 2.723.723	€ 20.468.654	€ 3.276.449	€ -677.903	v
Algemene dekkingsmiddelen	€ 8.126	€ 16.282.427	€ 10.780	€ 16.910.538	€ 625.457	
Overhead	€ 2.419.807	€ 2.419.807	€ 2.429.042	€ 2.305.969	€ -123.074	v
Onvoorzien	€ 50.000	€ -	€ 50.000	€ -	€ -	
Gerealiseerde totaalsaldo van de baten en lasten	€ 21.715.958	€ 21.425.958	€ 22.958.477	€ 22.492.956	€ -175.520	

De afwijking van het programma heeft betrekking op de vervoerskosten en de afwijking van de overhead houdt verband met de beheerkosten. Deze afwijkingen worden gecompenseerd door aanvullende bijdragen (tussentijdse afrekening vervoer) en de onttrekking uit de algemene reserve. Per saldo overstijgen de lasten de begroting met € 175.520. Deze incidentele kosten worden afgedekt door het besluit van het algemeen bestuur om een onttrekking vanuit de algemene reserve te doen ter afdekking van deze incidentele kosten. Deze begrotingsrechtmatigheid staat toegelicht in de jaarrekening. De afwijkingen passen hiermee binnen het beleid van het bestuur.

BELEIDSINDICATOREN

Met de invoering van het vernieuwde 'Besluit begroting en verantwoording', ingaand voor begrotingen en programmaverantwoordingen vanaf 2017, dienen decentrale overheden de voor hun van toepassing zijnde beleidsindicatoren op te nemen. Met deze beleidsindicatoren worden de effecten van het beleid toegelicht. Hieronder zijn de voor Omnibuzz van toepassing zijnde beleidsindicatoren over het boekjaar 2018 opgenomen.

Indicator	2018	Eenheid	Bron
Formatie	0,058	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens
Bezettting	0,057	Fte per 1.000 inwoners	Eigen gegevens
Apparaatskosten	€ 3,37	Kosten per inwoner	Eigen jaarrekening
Externe inhuur	7,20%	Kosten als % van totale loonsom + totale kosten inhuur externen	Eigen jaarrekening
Overhead	10,6%	% van totale lasten	Eigen jaarrekening

11.2 ALGEMEEN

De lasten en baten zijn op programmaniveau onderschreden ten opzichte van de eerste begrotingswijziging 2018. De vervoerslasten (gerealiseerde vervoerskosten en de directe kosten van het vervoer) zijn door de intensievere vervoersactiviteiten hoger uitgevallen (+ € 1.230.629). Deze leiden tevens tot hogere baten als gevolg van een groter totaal eigen aandeel van de klanten (+ € 38.000). Ook zijn de vervoerslasten tussentijds afgerekend met de gemeenten, hetgeen heeft geleid tot additionele baten (+ € 514.273). Per saldo hebben de gemeenten meer bijgedragen aan het vervoer (+ € 27.921). De reden dat er tussentijds minder is afgerekend met de gemeenten, is te wijten aan het rekenen met gemiddelde prijzen van de vervoerskosten. De overige overschrijdingen in het programma alsmede de overschrijding op de vervoerskosten worden in paragraaf '12.3 Toelichting lasten' op pagina 63 verder toegelicht.

De belangrijkste afwijkingen, zoals weergegeven in de begrotingswijziging 2018-1 ten opzichte van de realisatie 2018, komen in paragraaf ‘11.3 Eerste begrotingswijziging’ op pagina 48 aan de orde.



11.3 EERSTE BEGROTINGSWIJZIGING

	2018-1	2018		Analyse verschil				
	Totaal	Totaal	Verschil	Vervoer	Regie & Planning	Beheer	Lonen	Kapitaal
Beek	€ 248.169	€ 222.449	€ 25.720	€ 11.699	€ 3.848	€ 3.130	€ 6.929	€ 113
Beesel	€ 183.347	€ 150.976	€ 32.371	€ 17.681	€ 4.236	€ 3.431	€ 6.926	€ 96
Bergen	€ 127.562	€ 117.548	€ 10.013	€ 785	€ 2.525	€ 2.054	€ 4.573	€ 75
Brunssum	€ 584.115	€ 506.153	€ 77.962	€ 41.212	€ 10.776	€ 8.716	€ 17.037	€ 221
Echt-Susteren	€ 514.325	€ 479.333	€ 34.992	€ -6.297	€ 12.230	€ 9.884	€ 18.940	€ 235
Eijsden-Margraten	€ 335.188	€ 264.779	€ 70.409	€ 40.655	€ 8.795	€ 7.109	€ 13.678	€ 171
Gennep	€ 314.993	€ 315.833	€ -841	€ -18.453	€ 5.022	€ 4.072	€ 8.397	€ 121
Gulpen-Wittem	€ 220.979	€ 198.266	€ 22.714	€ 4.330	€ 5.466	€ 4.416	€ 8.399	€ 102
Heerlen	€ 1.692.422	€ 1.458.073	€ 234.348	€ 119.193	€ 34.363	€ 27.755	€ 52.411	€ 627
Horst aan de Maas	€ 477.638	€ 402.042	€ 75.596	€ 30.557	€ 13.450	€ 10.863	€ 20.482	€ 244
Kerkrade	€ 1.159.590	€ 1.013.889	€ 145.701	€ 76.998	€ 19.902	€ 16.114	€ 32.247	€ 440
Landgraaf	€ 866.637	€ 777.927	€ 88.710	€ 34.413	€ 15.980	€ 12.922	€ 25.075	€ 320
Leudal	€ 475.989	€ 437.992	€ 37.997	€ -3.631	€ 12.202	€ 9.870	€ 19.305	€ 251
Maasgouw	€ 408.855	€ 396.221	€ 12.634	€ -18.089	€ 9.073	€ 7.334	€ 14.138	€ 178
Maastricht	€ 3.111.856	€ 2.787.007	€ 324.849	€ 164.762	€ 47.049	€ 38.049	€ 74.039	€ 950
Meerssen	€ 440.640	€ 407.711	€ 32.928	€ 5.240	€ 8.109	€ 6.560	€ 12.852	€ 167
Nederweert	€ 184.424	€ 161.155	€ 23.269	€ 5.736	€ 5.123	€ 4.145	€ 8.158	€ 107
Nuth	€ 300.614	€ 268.906	€ 31.709	€ 17.839	€ 3.855	€ 3.132	€ 6.776	€ 107
Onderbanken	€ 81.834	€ 71.894	€ 9.940	€ 2.044	€ 2.336	€ 1.888	€ 3.627	€ 45
Peel en Maas	€ 485.628	€ 450.057	€ 35.571	€ -5.279	€ 11.997	€ 9.703	€ 18.907	€ 243
Roerdalen	€ 250.425	€ 212.616	€ 37.809	€ 17.058	€ 6.085	€ 4.922	€ 9.619	€ 125
Roermond	€ 823.793	€ 725.772	€ 98.021	€ 30.863	€ 19.654	€ 15.900	€ 31.197	€ 408
Schinnen	€ 171.894	€ 160.865	€ 11.028	€ -2.555	€ 3.895	€ 3.156	€ 6.441	€ 91
Simpelveld	€ 149.954	€ 154.433	€ -4.479	€ -15.837	€ 3.258	€ 2.640	€ 5.383	€ 76
Sittard-Geleen	€ 1.920.017	€ 1.790.633	€ 129.385	€ 6.723	€ 35.258	€ 28.566	€ 58.023	€ 815
Stein	€ 282.081	€ 236.462	€ 45.619	€ 19.831	€ 7.455	€ 6.037	€ 12.129	€ 167
Vaals	€ 165.230	€ 134.072	€ 31.158	€ 18.498	€ 3.679	€ 2.978	€ 5.923	€ 80
Valkenburg aan de Geul	€ 324.829	€ 276.829	€ 48.000	€ 25.259	€ 6.689	€ 5.409	€ 10.509	€ 134
Venlo	€ 1.553.396	€ 1.498.256	€ 55.139	€ -61.028	€ 32.975	€ 26.745	€ 55.629	€ 818
Venray	€ 432.531	€ 395.401	€ 37.130	€ 3.757	€ 9.553	€ 7.742	€ 15.852	€ 226
Voerendaal	€ 185.509	€ 151.415	€ 34.094	€ 21.325	€ 3.771	€ 3.048	€ 5.876	€ 74
Weert	€ 517.769	€ 460.059	€ 57.710	€ 7.031	€ 14.914	€ 12.059	€ 23.407	€ 299
TOTAAL	€ 18.992.234	€ 17.085.027	€ 1.907.207	€ 592.322	€ 383.524	€ 310.350	€ 612.885	€ 8.126

Op totaalniveau stijgen de kosten met € 1.907.207 naar € 18.992.234. Naast de eerder genoemde stijging van de vervoerskosten ad ruim € 592.000 stijgen ook de kosten van regie en bedrijfsvoering.

VERSCHIL REGIE & PLANNING

De kosten van regie zijn met € 384.000 gestegen. Dit is te wijten aan een drietal oorzaken. Voor ongeveer de helft wordt dit veroorzaakt door het feit dat de medewerkers ritreservering per 1 januari 2018 zijn overgenomen in ambtelijke dienst bij Omnibuzz.

Ten tijde van het opstellen van de begroting 2018 was dit nog niet zeker en daarom niet ingerekend. Ook zijn er meer medewerkers verplicht overgenomen van PZN dan oorspronkelijk in de begroting 2018 was verwacht. Tenslotte heeft ook de nieuwe functiewaardering binnen Omnibuzz geleid tot een afwijking in de loonkosten van de regiemedewerkers.

STIJGING BEHEERKOSTEN

De kosten van bedrijfsvoering stijgen per saldo met € 931.000. Deze zijn opgebouwd uit een component voor de beheerkosten, een component voor de loonkosten (niet zijnde regie) en de kapitaalkosten. De beheerkosten zijn per saldo met € 310.000 toegenomen ten opzichte van de oorspronkelijke begroting 2018. Dit komt met name door de kosten voor de eenmalige inhuur van OPT (ritagenda software) voor het boekjaar 2018.

STIJGING LOONKOSTEN

De loonkosten stijgen met € 613.000 onder invloed van een aantal factoren:

- Veranderingen in wet- en regelgeving.
- De toename van het vervoer.
- Grotere belasting klachtenmanagement.
- Hogere indexatie salarissen.
- De nieuwe functiewaardering.

Veranderingen in wet- en regelgeving hebben het noodzakelijk gemaakt om de formatie uit te breiden. Zo heeft de invoering van de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geleid tot het in dienst nemen van een functionaris gegevensbescherming. Alhoewel Omnibuzz probeert om deze last te delen met andere partijen, dient er in 2018 binnen Omnibuzz het nodige geïmplementeerd te worden op dit gebied.

Ook de bijdrage die Omnibuzz levert om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen te geven leidt tot een uitbreiding van formatie.

De toename van het vervoer ten opzichte van eerdere schattingen leidt naast een verhoogde inzet bij ritreservering ook tot meer telefoontjes voor de klantenservice.

Ook de financiële administratie wordt zwaarder belast op het moment dat het vervoer toeneemt.

Daarnaast heeft ook de invoering van de Voor Elkaar Pas geleid tot een hogere werkdruk op deze twee afdelingen. In de loop van 2017 is gebleken dat de bestaande bezetting die beschikbaar is voor het afhandelen van klachten ontoereikend is. Dit is gecommuniceerd naar het dagelijks bestuur (vergadering d.d. 22 mei 2017) waarna inzichtelijk is gemaakt welke formatieve bezetting noodzakelijk is om adequaat invulling te kunnen geven aan het klachtenmanagement (2,3 fte).

In de begroting 2018 is gerekend met een indexatie van de salarissen van 2%. De veranderingen in de CAR UWO hebben voor 2018 geleid tot een stijging met 3%.

Tenslotte heeft ook de nieuwe functiewaardering, goedgekeurd in de vergadering van het dagelijks bestuur d.d. 31 januari 2018, geleid tot een opwaartse bijstelling van de loonkosten.

STIJGING KAPITAALKOSTEN

De kapitaalkosten nemen met € 8.000 toe vanwege de kosten voor het aanhouden van de rekening courantfaciliteit die eerder niet in rekening zijn gebracht door de BNG en door de bankkosten die onder een andere post begroot waren.

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

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

	2018-1	2018
	Verdeelsleutel	Verdeelsleutel
Beek	1,39%	1,49%
Beesel	1,18%	1,20%
Bergen	0,93%	1,00%
Brunssum	2,72%	2,69%
Echt-Susteren	2,89%	2,81%
Eijsden-Margraten	2,11%	2,06%
Gennep	1,49%	1,54%
Gulpen-Wittem	1,26%	1,21%
Heerlen	7,71%	7,39%
Horst aan de Maas	3,00%	2,87%
Kerkrade	5,41%	5,47%
Landgraaf	3,94%	3,88%
Leudal	3,08%	3,06%
Maasgouw	2,19%	2,14%
Maastricht	11,70%	11,55%
Meerssen	2,06%	2,05%
Nederweert	1,32%	1,32%
Nuth	1,31%	1,39%
Onderbanken	0,56%	0,54%
Peel en Maas	3,00%	2,96%
Roerdalen	1,53%	1,52%
Roermond	5,02%	4,99%
Schinnen	1,12%	1,15%
Simpelveld	0,94%	0,96%
Sittard-Geleen	10,03%	10,25%
Stein	2,05%	2,08%
Vaals	0,98%	0,99%
Valkenburg aan de Geul	1,65%	1,63%
Venlo	10,06%	10,44%
Venray	2,78%	2,86%
Voerendaal	0,91%	0,89%
Weert	3,68%	3,62%
TOTAAL	100,00%	100,00%

11.4 VOORSTEL WINSTBESTEMMING

Door het dagelijks bestuur wordt voorgesteld om het positieve resultaat 2018 ad € 179.163 terug te laten vloeien naar de gemeenten.

11.5 VRIJVAL BESTEMMINGSRESERVE

Voorgesteld wordt om:

- € 51.437 te laten vrijvallen uit de bestemmingsreserve Personeel en deze terug te storten aan de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze bestemmingsreserve ook gevormd hebben. Deze reserve is vanuit het resultaat 2015 door 10 oud-Omnibuzz gemeenten gevormd voor een langdurig zieke medewerker. De reserve bestaat uit de afdekking van het risico dat Omnibuzz in de komende jaren een bijdrage moet betalen aan het UWV vanwege het feit dat Omnibuzz als overheidswerkgever zogenaamd 'eigenrisicodrager WW' is. Aangezien dit risico zich in 2018 niet heeft voorgedaan, kan de dekking voor het boekjaar 2018 vrijvallen. Het risico blijft bestaan tot en met boekjaar 2020. Het restant van de bestemmingsreserve Personeel dient om dit risico tot en met boekjaar 2020 te kunnen opvangen.
- € 89.249 te onttrekken vanuit de bestemmingsreserve ICT ten gunste van de exploitatie. Het betreft geoormerkte kosten die gedurende 2018 gemaakt zijn en die kwalificeren om afgedekt te worden middels een onttrekking vanuit de bestemmingsreserve ICT. De onttrekking ten gunste van de exploitatie zal leiden tot een hoger positief resultaat (€ 268.412). Hiervan wordt voorgesteld om dit terug te laten vloeien naar de gemeenten.

Het algemeen bestuur dient hierover op 3 juli 2019 een besluit te nemen.

11.6 VERPLICHTE PARAGRAFEN

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

11.7 WEERSTANDSVERMOGEN EN RISICOMANAGEMENT

Het weerstandsvermogen kan gedefinieerd worden als het vermogen dat nodig is om incidentele niet voorziene tegenvallers te kunnen opvangen. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken schrijft in artikel 11 van het nieuwe 'Besluit begroting en verantwoording' het volgende voor:

Het weerstandsvermogen bestaat uit de relatie tussen:

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

RISICOMANAGEMENT

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

De belangrijkste geïdentificeerde risico's zijn:

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

Het beleid van Omnibuzz is zodanig ingericht dat minimaal één keer per 4 jaar de nota 'Reserves en Voorzieningen' geactualiseerd dient te worden. In 2018 heeft de vierde actualisering plaatsgevonden.

Op basis van een risico-inventarisatie en impactanalyse is de minimum (€ 520.000) en maximum (€ 1.308.000) benodigde stand van de algemene reserve berekend. Daarnaast is risicomanagement een essentieel onderdeel van de Planning en 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 2017 is door het algemeen bestuur besloten dat er een bedrag van € 441.466 werd toegevoegd aan de algemene reserve. Het saldo primo 2018 van de algemene reserve is met deze toevoeging uitgekomen op € 1.565.466, en ligt

hiermee tijdelijk boven het maximum (€ 1.308.000). Het saldo biedt ruimte om tot aan het minimum actief gelden in te zetten voor afdekking van benoemde risico's, dekking van eventuele tekorten en financiering van investeringen.

Naast de algemene reserve is er 2018 ook sprake van bestemmingsreserves ter hoogte van in totaal € 248.548. De bestemmingsreserve Personeel bedroeg primo 2018 € 169.000 en de bestemmingsreserve Opstart € 79.548.

In de jaarrekening 2017 is vervolgens een vrijval in de bestemmingsreserve Personeel vastgesteld ad € 56.776. Het saldo van de bestemmingsreserve Opstart ad € 79.548 is vrijgevallen en toegevoegd aan de bestemmingsreserve ICT. Verder is er een toevoeging vanuit het positieve resultaat over 2017 ad € 191.566 aan de bestemmingsreserve ICT bewerkstelligd.

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

Staat van reserves										Produktenrekening 2018
Alle bedragen in €	Saldo aan het begin van het boekjaar	Bestemming van het resultaat voorgaand boekjaar	Vermeerderingen wegens bijboeking van rente	Overige vermeerderingen	Verminderingen/ beschikking over de reserve/ voorz.	Saldo aan het einde van het boekjaar	Saldo	Nog te bestemmen resultaat 2018	Bestemming van het resultaat 2018	Reserves na bestemming ultimo 2018
Reserves										
Algemene Reserve										
Algemene Reserve	1.124.000	441.466	-	-	644.683-	920.783		-	-	920.783
Totaal Algemene Reserve	1.124.000	441.466	-	-	644.683-	920.783	-		-	920.783
Bestemmingsreserves Programma WMO-vervoer										
Bestemmingsreserve										
Bestemmingsreserve Personeel	169.000	-		-	56.776-	112.224	-	-	-	112.224
Bestemmingsreserve Opstart	79.548	-		-	79.548-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve ICT	-	271.114		-	-	271.114	-	-	-	271.114
Totaal Bestemmingsreserves	248.548	271.114	-	-	136.324-	383.338	-	-	-	383.338
Resultaat voor bestemming										
Resultaat boekjaar										
Te bestemmen resultaat	633.032	-		-	633.032-	-		179.163	-	179.163
Totaal Resultaat voor bestemming	633.032	-	-	-	633.032-	-	-	179.163	-	179.163
Totaal Reserves	2.005.580	712.580	-	-	1.414.039-	1.304.121	-	179.163	-	1.483.285

Het resultaat 2017 is voor € 441.466 toegevoegd aan de algemene reserve. Gedurende 2018 heeft er een onttrekking uit de algemene reserve plaatsgevonden om onvoorziene uitgaven mee af te dekken ad € 644.683. Hiertoe heeft het algemeen bestuur tijdens haar vergadering van 12 december 2018 ingestemd. Ultimo 2018 is het saldo van de algemene reserve € 920.783, hetgeen valt binnen de min-max grens van de algemene reserve zoals in de nota reserves en voorzieningen is vastgesteld.

Met betrekking tot de langdurig zieke werknemer geldt dat inmiddels duidelijk is geworden dat deze niet zal terugkeren in de functie en dat het dienstverband beëindigd is. Wel draagt Omnibuzz nog het risico van bovenwettelijke WW tot en met 19 april 2020. Bij vorming van de reserve is rekening gehouden met dit risico. In 2018 is er geen sprake geweest van een aanspraak op Omnibuzz uit hoofde van dit risico zodat wordt voorgesteld om een deel van de reserve ad € 51.437 vrij te laten vallen. Het vrijvallende gedeelte komt ten goede aan de 10 gemeenten die deze reserve gevormd hebben. Het restant van de reserve (na verwerking van de voorgestelde vrijval) ad € 60.787 is naar verwachting voldoende om het resterende risico af te dekken.

De bijdrage van de 10 gemeenten aan de opstartkosten voor de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz is in 2018 voor € 79.548 overgeheveld naar de bestemmingsreserve ICT conform jaarrekening 2017, ten gunste van de 10 gemeenten die deze bijdrage ook initieel gestort hebben. Ultimo 2018 bedraagt het saldo van deze reserve € 0.

De bestemmingsreserve ICT is gevormd na het toevoegen van het resultaat 2017 ad € 191.566 en de dotatie vanuit de bestemmingsreserve Opstart ad € 79.548 (ten gunste van de 10 gemeenten die deze bijdrage ook in de bestemmingsreserve Opstart gestort hebben). Ultimo 2018 bedraagt het saldo van deze reserve € 271.114. Voorgesteld wordt om uit deze bestemmingsreserve ICT een bedrag van € 89.249 te onttrekken, ten gunste van de exploitatie 2018.

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 (nvt voor Omnibuzz)

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

Begroting jaar	Verloop van de kengetallen		
Kengetallen:	Jaarverslag 2017	Begroting 2018-1	Jaarverslag 2018
Netto schuldquote	-46%	-7%	-4%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	-46%	-7%	-4%
Solvabiliteitsratio	64%	66%	34%
Structurele exploitatieruimte	100%	100%	100%
Grondexploitatie	nvt	nvt	nvt
Belastingcapaciteit	nvt	nvt	nvt

Uit de tabel blijkt dat de netto schuldquote negatief is. Dit komt omdat Omnibuzz ter afdekking van een tijdelijk liquiditeitstekort vreemd vermogen heeft aangetrokken voor de duur van 3 maanden. De solvabiliteitsratio daalt vanwege enerzijds een onttrekking vanuit de algemene reserve en een lager resultaat voor bestemming en anderzijds door een hogere kortlopende schuldpositie vanwege het aantrekken van een kasgeld krediet welke op 14 maart 2019 zal worden terugbetaald.

De structurele exploitatieruimte is bij Omnibuzz 100% in 2018 vanwege het positief gerealiseerde saldo van de structurele baten en lasten. De structurele baten en lasten worden volledig afgedekt door de Omnibuzz gemeenten. Tekorten worden aangevuld en enige overschotten vloeien terug naar de gemeenten.

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

11.8 FINANCIERING

De financiering van Omnibuzz vindt plaats door een bijdrage van de deelnemende gemeenten en een eigen bijdrage van de reizigers. Ten aanzien van de financiering is het kasgeldlimiet en de renterisiconorm van belang. Hieronder komen deze aspecten nader aan de orde.

KASGELDLIMIET

De kasgeldlimiet geeft aan tot welk bedrag korte financiering mogelijk is. Onder korte financiering wordt in de Wet FIDO verstaan leningen met een rente typische looptijd korter dan één jaar.

De kasgeldlimiet wordt bepaald als een percentage van het begrotingstotaal. Bij ministeriële regeling is dit percentage voor de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz vastgesteld op 8,2%. Concreet betekent dit dat de netto vlottende schuld per kwartaal de kasgeldlimiet niet mag overschrijden.

De kasgeldlimiet ziet er als volgt uit:

Kasgeldlimiet 2017				
		(1) Vlottende schuld	(2) Vlottende middelen	(3) Netto vlottende schuld
	Kwartaal 1	€ 703.269	€ 1.916.829	€ -1.213.560
	Kwartaal 2	€ 672.429	€ 1.593.971	€ -921.542
	Kwartaal 3	€ 727.419	€ 1.946.304	€ -1.218.884
	Kwartaal 4	€ 2.861.645	€ 3.852.873	€ -991.229
	(4) Gemiddelde van kwartalen	€ 1.241.191	€ 2.327.494	€ -1.086.304
	(6) Ruimte onder kasgeldlimiet	€ 1.086.304		
	(5) Berekening kasgeldlimiet			
	(7) Omvang begroting per 1 januari 2019		€ 18.992.234	
	(8) in procenten van de grondslag		8,2%	
	(5) = (7) x (8) Kasgeldlimiet:		€ 1.557.363	
	Ruimte (+) / overschrijding (-) (6) + (5)		€ 2.643.667	

Omnibuzz is in 2018 ruim binnen de kasgeldlimiet gebleven.

De netto vlottende schuld gedurende de kwartalen vertoont een dalend verloop, met name door daling van de vlottende middelen. Dit is met name te verklaren doordat er gedurende 2018 meer is voorgefinancierd door Omnibuzz. De vervoerskosten worden maandelijks afgerekend met de vervoerders, maar de afrekening met de gemeenten vind slechts één keer per kwartaal plaats, achteraf. Dit zorgt ervoor dat Omnibuzz tussentijds meer uitgaven dan inkomsten heeft.

RENTE RISICONORM

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

SCHATKISTBANKIEREN

Het wetsvoorstel 'Verplicht schatkistbankieren' is op 13 december 2013 in het Staatsblad gepubliceerd. De wet is op 15 december 2013 van kracht geworden en ingevoerd voor gemeenten, provincies, waterschappen en Gemeenschappelijke Regelingen.

Schatkistbankieren houdt in dat overtollige publieke middelen worden aangehouden in de Nederlandse schatkist. Hierdoor zal de Nederlandse staat minder geld hoeven te lenen op de financiële markten en zal de staatsschuld dalen. Decentrale overheden zullen op de deposito's een rente vergoed krijgen die gelijk is aan de rentes die de Nederlandse staat betaalt op leningen die ze op de markt aangaat. Voor decentrale overheden is het gevolg hiervan dat uitstaande beleggingen bij het vrijvallen 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:

	Omschrijving	2018 x € 1.000	2018-1 x € 1.000	2018 x € 1.000
		vorig begrotingsjaar	huidig begrotingsjaar	volgend begrotingsjaar
1	Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	179	0	0
2	Afschrijvingen ten laste van de exploitatie	0	0	219
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	99	17	0
5	Baten uit bijdragen van andere overheden, de Europese Unie en overigen, die niet op de exploitatie zijn verantwoord en niet al in mindering zijn gebracht bij post 4	0	0	0
6	Desinvesteringen in (im)materiële vaste activa:			
	Baten uit desinvesteringen in (im)materiële vaste activa (tegen verkoopprijs), voor zover niet op exploitatie verantwoord	0	0	0
7	Aankoop van grond en de uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d. (alleen transacties met derden die niet op de exploitatie staan)	0	0	0
8	Baten bouwgrondexploitatie:			
	Baten voorzover transacties niet op exploitatie verantwoord	0		
9	Lasten op balanspost Voorzieningen voorzover deze transacties met derden betreffen	0	0	0
10	Lasten i.v.m. transacties met derden, die niet via de onder post 1 genoemde exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves (inclusief fondsen en dergelijke) worden gebracht en die nog niet vallen onder één van bovenstaande posten	0	0	0
11	Verkoop van effecten			
a	Gaat u effecten verkopen? (ja/nee)	Nee	Nee	Nee
b	Zo ja, wat is bij verkoop de verwachte boekwinst op de exploitatie	-	-	-
	Berekend EMU-saldo	80	-17	219

11.9 BEDRIJFSVOERING

ZIEKTEVERZUIM

Omnibuzz kan in 2018 voor het eerst verzuimcijfers voor de nieuwe organisatie (inclusief ritreservering) presenteren. Daarom ontbreekt een vergelijking met voorgaande jaren.

Los van seizoensinvloeden vertoont het verzuim over 2018 een licht stijgende tendens, met een jaargemiddelde van 8,35%. Meer dan 50% hiervan valt in de categorie middellang en lang verzuim (respectievelijk > 43 en > 366 dagen). In nagenoeg alle gevallen gaat het hierbij niet om volledig verzuim, maar om medewerkers waarmee re-integratietrajecten zijn afgesproken. Als belangrijkste verzuimoorzaak kan hierbij uitgegaan worden van fysieke oorzaken.

Afgezet tegen de sector openbaar bestuur en overheidsdiensten, met een gemiddeld verzuim van 5,5%, is het verzuim aan de hoge kant. Vergelijkingscijfers voor de sector callcenters zijn niet beschikbaar. Ervaringen over de afgelopen jaren bij PZN zijn zeer wisselend, met grote fluctuaties. Opgemerkt dient te worden dat voor een groot aantal verzuimoorzaken, waarmee in andere functies doorgewerkt kan worden, geldt dat dit bij ritreservering niet kan (bijvoorbeeld KNO-problemen). Het kortdurend verzuim (< 7 dagen) draagt voor 20% bij aan het totale verzuim. Dit is niet ongebruikelijk.

De verzuimbegeleiding is in de tweede helft van 2018 geïntensiveerd. Re-integratietrajecten worden planmatig opgepakt en regelmatig intern doorgesproken en gevolgd. Periodiek vinden SMT- (Sociaal Medisch Team) bijeenkomsten met de bedrijfsarts en deskundigen van de Arbodienst plaats.

Voor 2019 is de verwachting dat het verzuim geleidelijk zal afnemen. Voor één langdurig verzuimgeval staat vast dat dit in 2019 zal leiden tot uitstroom in de WGA.

BEDRIJFSVOERING

De realisatie en de stand van zaken omtrent de beleidsvoornemens op het vlak van bedrijfsvoering zijn in het jaarverslag reeds uitvoerig aan bod gekomen, daarom wordt hiernaar verwezen.

12

DE PROGRAMMA REKENING

12. DE PROGRAMMAREKENING

12.1 ALGEMEEN

Het algemeen bestuur heeft op 5 juli 2017 de begroting 2018 vastgesteld en op 4 juli 2018 de eerste begrotingswijziging 2018.

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. De passiva zijn gewaardeerd tegen nominale waarden.

CONTROLEVERORDENING

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

NOTA RESERVES EN VOORZIENINGEN

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

	Begroting 2018			Begroting 2018-1
	Baten	Lasten	Saldo	Baten
Programma WMO Vervoer				
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ -	€ -	€ -	€ 2.723.723
Algemene Dekkingsmiddelen				
0.5 Treasury	€ -	€ -	€ -	€ -
6.71 Maatwerkdienstverlening 18+	€ 17.441.389	€ 17.441.389	€ -	€ 16.282.427
Overhead				
0.4 Overhead	€ 2.186.126	€ 2.186.126	€ -	€ 2.419.807
Onvoorzien				
0.8 Overige baten en lasten	€ -	€ -	€ -	€ -
Saldo van baten en lasten	€ 19.627.515	€ 19.627.515	€ -	€ 21.425.958
Toevoegingen aan de reserves	€ -	€ -	€ -	€ -
Onttrekkingen aan de reserves				
- Algemene Reserve	€ -	€ -	€ -	€ -
Resultaat	€ 19.627.515	€ 19.627.515	€ -	€ 21.425.958



			Realisatie 2018		
	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
	€ 19.238.025	€ 16.514.301	€ 3.276.449	€ 20.468.654	€ 17.192.204
	€ 8.126	€ 8.126	€ -	€ 10.780	€ 10.780
	€ -	€ -16.282.427	€ 16.910.538	€ -	€ -16.910.538
	€ 2.419.807	€ -	€ 2.305.969	€ 2.429.042	€ 123.074
	€ 50.000	€ 50.000	€ -	€ 50.000	€ 50.000
	€ 21.715.958	€ 290.000	€ 22.492.956	€ 22.958.477	€ 465.520
	€ -	€ -		€ -	€ -
	€ -	€ -	€ 644.683		€ -644.683
	€ 21.715.958	€ 290.000	€ 23.137.639	€ 22.958.477	€ -179.163

12.2 TOELICHTING OP DE REKENING

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

Afwijkingen ten opzichte van de begrotingswijziging 2017-1		
Lasten		
Loonkosten	€	-305.902
Beheerkosten	€	635.311
Kosten VEP	€	396.974
Kapitaallasten	€	-17.090
Vervoerskosten Wmo	€	695.845
Bonus-malus	€	95.573
Totaal afwijking lasten	€	1.500.710
Baten		
Klantbijdrage Vervoer Wmo	€	-153.649
Bijdrage VEP	€	-367.266
Totaal afwijking baten	€	-520.915
Last Investeringsbegroting	€	-514.273
Baat Investeringsbegroting	€	-644.683
Baat Tussentijdse afrekening gemeenten	€	-
Bestemmingsreserve Personeel	€	-
Bestemmingsreserve Opstart	€	-
Afronding	€	-2
Totaal afwijking batig saldo	€	-179.163

De totale afwijking batig saldo van€ 179.163 wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door:

- De onderschrijding van de gerealiseerde loonkosten ad € 305.902.
- De hoger uitgevallen beheerkosten ad € 635.311.
- De kosten van de VEP die niet zijn begroot.
- De lager uitgevallen kapitaallasten ad € 17.090.
- De stijging van de vervoerskosten ad € 695.845 ten opzichte van de begroting.
- De te betalen bonus ad € 95.573.
- De stijging in de klantbijdrage vervoer ad € 153.649.
- De baten van de VEP die niet zijn begroot.
- De additionele bijdrage gemeenten (tussentijdse afrekening vervoer) ad € 514.273.
- De onttrekking vanuit de algemene reserve ad € 644.683.

De belangrijkste afwijkingen van lasten en baten ten opzichte van de eerste wijziging Beleidsbegroting 2017 worden per post op de volgende pagina's toegelicht.

12.3 TOELICHTING LASTEN

Loonkosten (ad € 305.902)

De lager uitgevallen loonkosten worden veroorzaakt doordat er een aantal begrote fte's niet (volledig) is ingevuld gedurende 2018. Ook is een aantal inhuurcontracten omgezet naar vaste aanstellingen, hetgeen heeft geleid tot kostenbesparingen. Daarnaast is ongeveer € 14.000 minder aan studiekosten, arbokosten en overige personeelskosten gerealiseerd. Hierdoor vallen de loonkosten per saldo € 306.000 lager uit dan begroot.

Beheerkosten (ad - € 635.311)

De post beheerkosten is hoger uitgevallen. De belangrijkste afwijkingen zijn:

- Met het oog op een soepele overgang per 1-1-2018 van het callcenter naar Omnibuzz is ervoor gekozen het ritreserveringsprogramma (OPT) nog een jaar te gebruiken en van PZN af te nemen. In 2018 is met de kennis van de medewerkers callcenter een programma van eisen opgesteld voor een vervangende applicatie en per 1-12-2018 heeft Omnibuzz de nieuwe vervangende applicatie Tamis geïmplementeerd. De (eenmalig) te betalen fee voor het gebruik van OPT gedurende 2018 aan PZN bedraagt € 338.000. Ten tijde van het opstellen van de begroting 2018 is dit nog niet bekend en is een raming van € 48.000 opgenomen. De overschrijding van de kosten bedraagt derhalve € 290.000. In de begrotingswijziging 2018 is dit als een tekort gepresenteerd en heeft het bestuur verzocht om deze kosten vanuit de algemene reserve af te dekken.
- In de begroting 2018-1 is ervan uitgegaan dat de jaarlijkse afschrijvingskosten, voortvloeiend uit de geactiveerde posten van de investeringsbegroting (voor 2018 ad € 48.074), gedekt zouden worden uit de bestemmingsreserve activa. Het algemeen bestuur heeft in haar vergadering van 4 juli 2018 besloten om geen bestemmingsreserve activa te vormen en het hierbij behorende bedrag ad € 441.466 toe te voegen aan de algemene reserve. Hierdoor is de dekking voor de lasten weggevallen en ontstaat in 2018 een exploitatietekort ad € 48.074.
- De werkgroepen Leerlingenvervoer/Jeugd en Wmo-BG zijn in 2017 en 2018 door Omnibuzz gefaciliteerd en de hiermee gepaard gaande kosten hebben stevig op de exploitatie gedrukt. Deze kosten hebben betrekking op de externe inhuur van de voorzitters van de werkgroepen.
- Het dagelijks bestuur van Omnibuzz heeft in haar vergadering van 7 juni 2017 respectievelijk 8 november 2017 ingestemd met deze additionele kosten die niet begroot zijn. In 2018 bedragen de kosten € 122.411.
- Als onderdeel van de voorbereiding op de aanbesteding van het vervoer per 1 januari 2020 en de duurzaamheidsambities is aan EV Consult opdracht verstrekt de mogelijkheden hiertoe in kaart te brengen. De niet-begrote kosten hiervoor bedragen € 15.400. Het dagelijks bestuur heeft in haar vergadering van 18 april 2018 hiermee ingestemd.
- Vanaf 2018 heeft Omnibuzz een eigen BI module in gebruik. Hiermee worden de maandelijkse rapportages gegenereerd en worden aanvullende rapportages en informatieverzoeken in kaart gebracht. Vanaf 2018 is de kennis en ervaring van de externe consultant voor een groot deel overgedragen aan een interne medewerkster. Naar aanleiding van de externe beheersmaatregelen is een onverwachte en omvangrijke behoefte aan extra informatie- en datamateriaal ontstaan. Hierdoor heeft Omnibuzz – mede gezien het krappe tijdspad - een extra beroep moeten doen op de externe expertise van Innervate. De kosten hiervan bedragen conform offerte € 26.400 en zijn niet voorzien in de begroting 2018-1.
- In 2018 is de discussie actueel geworden in hoeverre het huidige zonesysteem nog houdbaar is. Aan Forseti is gevraagd een offerte uit te brengen om de effecten voor de gemeentes in kaart te brengen wanneer er wordt overgegaan van verrekening op basis van zones naar verrekening op basis van kilometers. De hiermee gemoeide kosten bedragen € 6.990.
- Naar aanleiding van de discussie met de Belastingdienst inzake de BTW over de gemeentelijke bijdrage heeft Omnibuzz onvoorziene fiscale advieskosten moeten maken. De kosten bedragen € 30.501.
- Naar aanleiding van de financiële problemen van een onderaannemer in perceel 4 heeft Omnibuzz extra juridische bijstand moeten inhuren ad € 9.335.

- Het restant van de afwijking in de beheerkosten (€ 86.200) komt grotendeels voort uit de investeringen in de nieuwe ritagenda software Tamis, voorbereiding klantportaal en de Sharepoint intranetomgeving. Dit betreft geoormerkte uitgaven die gedekt kunnen worden uit de hiertoe gevormde bestemmingsreserve ICT.
- Het algemeen bestuur zal in haar vergadering op 3 juli 2019 haar goedkeuring dienen te geven om dit te onttrekken aan de bestemmingsreserve ICT.

Kosten VEP (ad - € 396.974)

Deze post heeft betrekking op de kosten voor het aanmaken van de Voor Elkaar Pas die door de klant worden betaald. Omnibuzz draagt zorg voor betaling aan de leveranciers en verrekent vervolgens deze kosten met de klant (zie ook 'Bijdrage VEP' bij baten).

Kapitaallasten (ad + € 17.090)

De kapitaallasten zijn lager dan begroot, met name omdat de ingeschatte bankkosten en de kosten van afschrijving op dubieuze debiteuren lager zijn dan begroot.

Vervoerskosten Wmo (ad - € 695.845)

De vervoerskosten zijn € 695.845 hoger dan opgenomen in de begroting. Dit komt vooral doordat er meer gereisd is in 2018 ten opzichte van 2017. In 2017 is er een nieuwe toeslag alsook een andere wijze van afrekenen van toeslagen afgesproken (10% of 25% van de zoneprijs) met de vervoerders. Ten tijde van het opmaken van de begroting 2018-1 zijn er nog geen ervaringscijfers over deze toeslagen beschikbaar waardoor de financiële impact moeilijk in te schatten is en waardoor er meer toeslagen zijn gerealiseerd dan begroot in 2018.

Bonus-malus (ad + € 95.573.)

Vanwege het onvoorspelbare karakter wordt de bonus/malus voor de vervoerders buiten de begroting gehouden. Aangezien de vervoerders in 2018 buitengewoon goed presteren wordt per saldo in 2018 een forse bonus uitgekeerd ad € 95.573.

12.4 TOELICHTING BATEN

Klantbijdrage vervoer Wmo (ad + € 153.649)

De ontvangen klantbijdrage is € 153.649 hoger dan de begrote klantbijdrage. Dit is toe te rekenen aan de stijging van de vervoersactiviteiten (zie ook de vervoerskosten).

Bijdrage Voor Elkaar Pas (ad +€ 367.266)

Dit betreft de bijdrage van klanten voor de Voor Elkaar Pas. De vaste bijdrage per jaar van de klant is gebaseerd op 1/5e deel van de kostprijs van de kaart plus de kostprijs voor de servicekosten.

Het verschil tussen kosten en opbrengsten ad € 30.000 komt voort uit voortijdige opzegging van de klant die leidt tot een afboeking op de totale kosten van de pas. Deze kosten komen voor rekening van Omnibuzz.

Additionele bijdrage gemeenten (tussentijdse afrekening vervoer) (+ € 514.273)

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

In het boekjaar 2018 leidt dit tot een incidentele baat ad € 514.000, als gevolg van de hogere vervoerskosten, zoals eerder beschreven. Daarnaast is er separaat op gemeenteniveau afgerekend voor het beheer van de taxipoints (€ 18.000).

Onttrekking algemene reserve (+ € 644.683)

Ter afdekking van de incidentele en niet voorziene bedrijfsvoeringskosten heeft het algemeen bestuur in haar vergadering van 12 december 2018 ingestemd met de onttrekking uit de algemene reserve om deze kosten af te dekken. Er is ingestemd om € 644.683 in totaal te onttrekken en ten gunste van de exploitatie te brengen.

12.5 TOELICHTING ALGEMENE DEKKINGSMIDDELEN

De bijgestelde bijdrage van de gemeenten in de eerste begrotingswijziging 2018 en de onttrekking uit de algemene reserve blijkt meer dan voldoende te zijn voor de dekking van de werkelijke kosten.

Aan het algemeen bestuur wordt op 3 juli 2019 voorgesteld om het positieve resultaat ad € 179.163 terug te betalen aan de deelnemende gemeenten. Daarnaast wordt voorgesteld om de kosten die kwalificeren als geoormerkt in het kader van de bestemmingsreserve ICT, aan de bestemmingsreserve ICT te onttrekken. Het positieve resultaat wordt hiermee opgehoogd met € 89.249 tot € 268.412. Voorgesteld wordt het totale positieve resultaat terug te laten vloeien naar de deelnemende gemeenten.

Daarnaast wordt voorgesteld om de bestemmingsreserve Personeel voor € 51.437 te laten vrijvallen ten gunste van de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze bestemmingsreserve ook gevormd hebben en deze terug te storten.

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



13

BALANS

13. BALANS

BALANS					
ACTIVA	31-dec-2017 €	31-dec-18 €	PASSIVA	31-dec-2017 €	31-dec-18 €
VASTE ACTIVA			VASTE PASSIVA		
Materiele vaste activa	441.466	492.054	Algemene Reserve	1.124.000	920.782
			Egalisatiereserve	-	-
Financiële vaste activa	-	-	Bestemmingsreserve	248.548	383.338
			Resultaat voor bestemming	633.032	179.163
			Voorzieningen	-	-
			Langlopende schulden	-	-
Totaal vaste activa	441.466	492.054	Totaal vaste passiva	2.005.580	1.483.283
VLOTTENDE ACTIVA			VLOTTENDE PASSIVA		
Overige vorderingen	538.835	432.505			
Liquide middelen	1.322.466	2.963.599	Overige schulden	828.149	2.190.952
Overlopende activa	841.351	456.769	Overlopende passiva	310.390	670.693
Totaal vlottende activa	2.702.653	3.852.873	Totaal vlottende passiva	1.138.539	2.861.645
Totaal generaal	3.144.119	4.344.927	Totaal generaal	3.144.119	4.344.927

13.1 TOELICHTING OP DE BALANS

Hieronder is een toelichting opgenomen op de activa en passiva.

ACTIVA

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

Materiële vaste activa (ad € 492.054)

De materiële vaste activa hebben primo 2018 een waarde van € 441.466. Gedurende 2018 is er voor € 98.662 geactiveerd. Rekening houdende met de afschrijvingen in 2018 ad € 48.074 resteert een saldo ultimo 2018 ad € 492.054.

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 2018 zijn geen financiële vaste activa geactiveerd, derhalve bedraagt het saldo € 0.

Vlottende activa (ad € 3.852.873)

De vlottende activa bestaan uit vorderingen, liquide middelen en overlopende activa.

Deze posten worden nader toegelicht in de tabel 'Staat van geactiveerde kapitaaluitgaven'.

Staat van geactiveerde kapitaaluitgaven										Produktenrekening 2017
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 kapitaal-uitgaven (aanschaffinsw) aan het einde van het dienstjr.	% of andere maatstaf van afschr.	Totaal van de afschrijving / aflossing op de kapitaal-uitgaven aan het begin van het dienstjr.	(Extra) afschrijvingen van kapitaal-uitgaven in het dienstjr.	(Extra) aflossingen op kapitaal-verstrekkingen in het dienstjr.	Boekwaarde aan het begin van het dienstjr.	Boekwaarde aan het einde van het dienstjr.
Programma Wmo-vervoer										
Inventaris	205.081	-	-	205.081	10,00%	2.395	20.508	-	202.686	182.178
Hardware	53.969	30.534	-	84.502	33,33%	-	17.990	-	53.969	66.512
Inrichting en verbouwing	103.066	6.880	-	109.946	4,00%	-	4.123	-	103.066	105.823
Technische installaties	81.746	-	-	81.746	6,67%	-	5.452	-	81.746	76.293
Software	-	61.248		61.248	4,00%	-	-		-	61.248
Totaal Wmo-vervoer	443.861	98.661	-	542.522		2.395	48.074	-	441.466	492.054
Totaal-generaal	443.861	98.661	-	542.522		2.395	48.074	-	441.466	492.054

Vorderingen (ad € 432.505)

Dit betreft de nog te innen bijdragen van debiteuren (gemeenten en klanten).

De afloop van de overige posten laat een normale afwikkeling zien en er is geen noodzaak om een voorziening voor incourante vorderingen te treffen.

Liquide middelen (ad € 2.963.599)

Het saldo liquide middelen van Omnibuzz ultimo boekjaar 2018 bedraagt in totaal € 2.963.599. De gelden zijn direct opvraagbaar en het saldo is als volgt opgebouwd:

Type	Saldo	
Betaalrekening	€	80.291-
Schatkistrekening	€	3.043.890
Totaal	€	2.963.599

Het positieve saldo op de betaalrekening ligt onder het niveau dat Omnibuzz nastreeft. Beleid van Omnibuzz is om het maximale bedrag toegestaan volgens schatkistbankieren (€ 200.000) aan te houden op de betaalrekening. De forse toename van het liquiditeitssaldo ten opzichte van 2017 houdt met name verband met de tijdelijke kredietlening ter waarde van € 2.000.000 die Omnibuzz op 13 december 2018 is aangegaan. Deze lening zal op 14 maart 2019 worden terugbetaald aan de BNG Bank.

Overlopende activa (ad € 456.769)

De overlopende activa betreft onder andere nog te factureren

omzet (€ 88.848). Dit zijn onder andere nog te ontvangen bijdragen van klanten voor de Voor Elkaar Pas, de klantbijdragen over december voor de Voor Elkaar Pas en Omnibuzz vervoer. Tevens is de vordering BTW van het vierde kwartaal 2018 ad € 342.478 opgenomen.

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 € 1.483.283)

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

Staat van reserves				Produktenrekening 2018						
Alle bedragen in €	Saldo aan het begin van het boekjaar	Bestemming van het resultaat voorgaand boekjaar	Vermeerderingen wegens bijboeking van rente	Overige vermeerderingen	Verminderingen/ beschikking over de reserve/ voorz.	Saldo aan het einde van het boekjaar	Saldo	Nog te bestemmen resultaat 2018	Bestemming van het resultaat 2018	Reserves na bestemming ultimo 2018
Reserves										
Algemene Reserve										
Algemene Reserve	1.124.000	441.466	-	-	644.683-	920.783		-	-	920.783
Totaal Algemene Reserve	1.124.000	441.466	-	-	644.683-	920.783	-		-	920.783
Bestemmingsreserves Programma WMO-vervoer										
Bestemmingsreserve										
Bestemmingsreserve Personeel	169.000	-		-	56.776-	112.224	-	-	-	112.224
Bestemmingsreserve Opstart	79.548	-		-	79.548-	-	-	-	-	-
Bestemmingsreserve ICT	-	271.114		-	-	271.114	-	-	-	271.114
v	248.548	271.114	-	-	136.324-	383.338	-	-	-	383.338
Resultaat voor bestemming										
Resultaat boekjaar										
Te bestemmen resultaat	633.032	-		-	633.032-	-		179.163	-	179.163
Totaal Resultaat voor bestemming	633.032	-	-	-	633.032-	-	-	179.163	-	179.163
Totaal Reserves	2.005.580	712.580	-	-	1.414.039-	1.304.121	-	179.163	-	1.483.285

Algemene reserve (ad € 920.783)

De algemene reserve bedraagt primo 2018 € 1.124.000. Op basis van de resultaatbestemming 2017 is een bedrag ad € 441.466 toegevoegd aan de algemene reserve. Tevens is er op 12 december 2018 een besluit genomen door het algemeen bestuur om een bedrag ad € 644.683 te onttrekken uit de reserve ten gunste van de exploitatie 2018. Het saldo ultimo 2018 komt hiermee uit op € 920.783.

Bestemmingsreserve Personeel (ad € 112.224)

Aan de bestemmingsreserve Personeel is in 2018 € 0 onttrokken. Voorgesteld wordt een bedrag ad € 51.437 te laten vrijvallen, aan de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze reserve ook gevormd hebben, aangezien dit bedrag betrekking heeft op het boekjaar 2018. Op basis van deze mutaties bedraagt het saldo van de reserve € 112.224 per jaar ultimo.

Bestemmingsreserve Opstart (ad € 0)

Het saldo van deze reserve (€ 79.548) is overgeheveld naar de bestemmingsreserve ICT. Daar deze reserve initieel gevormd is door de 10 oud-Omnibuzz gemeenten, komt de overheveling naar de bestemmingsreserve ICT ook ten gunste van deze 10 gemeenten.

Gerealiseerd resultaat voor bestemming (ad € 179.163

Het resultaat over 2018 bedraagt € 179.163 en de bestemming van het resultaat wordt voorgesteld aan het algemeen bestuur.

Langlopende schulden (ad € 0)

Gedurende 2018 zijn geen langlopende schulden aangegaan, derhalve bedraagt het saldo € 0.

Vlottende passiva (ad € 2.861.645)

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

Overige schulden (ad € 2.190.952)

De overige schulden bedragen ultimo 2018 € 2.190.952. Dit betreft een kortlopend kasgeldkrediet ad € 2.000.000 dat op 13 december 2018 is afgesloten bij BNG Bank. Dit kasgeldkrediet zal op 14 maart 2019 worden terugbetaald conform de overeengekomen voorwaarden. De rente waartegen het krediet is afgesloten bedraagt -0,10% en de te ontvangen rente aan het einde van de looptijd van dit kasgeldkrediet bedraagt € 505,56. Daarnaast is in het saldo de crediteurenpost ad € 104.802 opgenomen en de nog af te dragen BTW per balansdatum ad € 86.150.

Overlopende passiva (ad € 670.693)

De overlopende passiva bestaat uit nog te betalen diverse facturen ad € 133.082. Het restant bedrag ad € 537.611 bestaat uit het verschil tussen door de vervoerders gefactureerde bedragen voor uitgevoerde ritten en de door Omnibuzz geregistreerde ritten en de nog af te dragen premies (€ 4.622). Dit saldo loopt af in 2019 vanwege de betaaldatum.

13.2 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

In 2016 heeft Omnibuzz het collectief vraagafhankelijk vervoer in het kader van de Wmo aanbesteed voor de 32 Limburgse gemeenten.

Als resultaat van deze aanbesteding zijn rechtstreeks contracten afgesloten met acht taxibedrijven. Deze overeenkomsten hebben een looptijd van twee jaar tot en met 31 december 2018 met een mogelijke verlenging van nog een jaar (einddatum 31 december 2019). In de loop van het boekjaar 2017 heeft Omnibuzz deze optie gelicht zodat deze overeenkomsten nu tot en met 31 december 2019 lopen.

Met ingang van 12 juni 2017 is Omnibuzz een huurcontract aangegaan voor het pand Geerweg 3 te Sittard-Geleen met Buval BV (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 en de optie om deze overeenkomst tweemaal met een jaar te verlengen.

In 2017 heeft Omnibuzz ook een contract afgesloten met Arriva inzake de Voor Elkaar Pas. Deze overeenkomst eindigt van rechtswege op 13 december 2031.

Vanaf 1 december 2018 heeft Omnibuzz de ritreserveringssoftware Tamis geïmplementeerd. Hiertoe is met Neone Nederland BV een contract aangegaan voor de duur van 3 jaar. Daarnaast is met Neone Nederland BV een service level agreement afgesloten per 1 februari 2019 voor de duur van 3 jaar.

In 2018 is Omnibuzz met Toshiba Tec Netherlands BV een copyrent overeenkomst aangegaan voor een multifunctional voor de duur van 5 jaar.

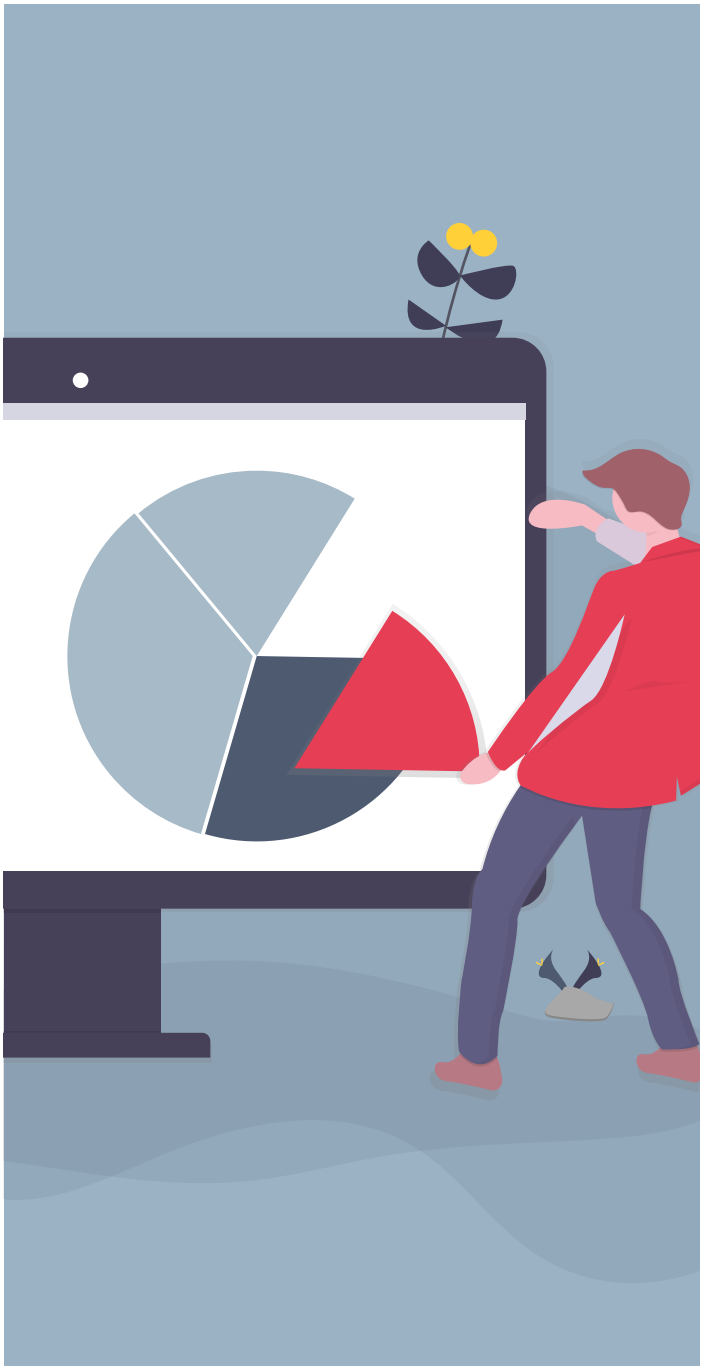
13.3 FINANCIËLE POSITIE

JAARREKENINGRESULTAAT 2017

De jaarrekening 2018 sluit met een positief resultaat van € 179.163.

Voor wat betreft de reserves en voorzieningen kan het volgende gemeld worden:

- De algemene reserve was primo 2018 € 1.124.000. Het saldo ultimo 2018 bedraagt € 920.782.
- Bestemmingsreserve was primo 2018 € 248.548. Het saldo ultimo 2018 bedraagt € 383.338.



14

OVERIGE GEGEVENS

14. OVERIGE GEGEVENS

14.1 WNT-VERANTWOORDING 2017 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 2018 is de generieke maximum bezoldigingsnorm voor Omnibuzz vastgesteld op € 189.000. Dit is inclusief belaste kostenvergoedingen en pensioen en inclusief 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.

Bedragen x € 1	Dhr G.M.F. Vreuls
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 - 31/12
Deeltijdfactor in fte	1
Gewezen topfunctionaris?	Nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 128.374
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -
Subtotaal	**€ 128.374**
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 189.000
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	N.v.t
Totale bezoldiging	€ 128.374
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t
Gegevens 2017	
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 - 31/12
Deeltijdfactor 2017 in fte	1
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 115.918
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -
Totale bezoldiging 2017	**€ 115.918**

De bezoldiging bestaat uit de volgende componenten:

Component	2018	2017
Beloning	€ 112.399	€ 100.639
Belastbare en variabele onkostenvergoedingen	€ 2.081	€ 2.524
Voorzieningen (pensioen)	€ 13.895	€ 12.755
Totale bezoldiging	€ 128.374	€ 117.935

Uit bovenstaande blijkt dat de topfunctionarissen binnen Omnibuzz het bezoldigingsmaximum van de WNT niet overschreden hebben.

Alle leden die in 2018 gezeteld hebben in het dagelijks- en algemeen bestuur van Omnibuzz zijn onbezoldigd geweest. De samenstelling van het algemeen en dagelijks bestuur is als volgt:

LEDEN ALGEMEEN BESTUUR OMNIBUZZ

Plaatsnaam	Voor verkiezingen	Na verkiezingen
Beek	Dhr. T. van Es	Dhr. T. van Es
Beesel	Dhr. B. Jacobs	Dhr. B. Jacobs
Bergen	Dhr. F. Pekema	Mevr. L. Roefs
Brunssum	Dhr. M. Houben	Dhr. S. L'Espoir
Echt-Susteren	Dhr. G. Frische	Dhr. G. Frische
Eijsden-Margraten	Dhr. J. Bisscheroux	Dhr. C. Piatek
Gennep	Dhr. E. Vandermeulen	Dhr. P. Lucassen
Gulpen Wittem	Dhr. P. Laheij	Mevr. A. van der Kleij
Heerlen	Dhr. P. Van Zutphen	Dhr. P. Van Zutphen
Horst aan de Maas	Mevr. B. Op de Laak	Mevr. B. Op de Laak
Kerkrade	Dhr. L. Jongen	Dhr. L. Jongen
Landgraaf	Dhr. H. Leunessen	Dhr. A. Schiffelers
Leudal	Dhr. P. Verlinden	Dhr. M. Janssen
Maasgouw	Mevr. J. Palmen	Dhr. M. Wilms
Maastricht	Dhr. J. Gerats	Mevr. M. De Graaf
Meerssen	Dhr. B. Van Rijswijk	Mevr. M. Heusschen
Nederweert	Dhr. H. Geraats	Dhr. H. Cuijpers
Nuth	Dhr. E. Slangen	Dhr. E. Slangen
Onderbanken	Dhr. R. Evers	Dhr. J. Timmermans
Peel en Maas	Dhr. R. Janssen	Dhr. R. van Kessel/ Mevr. A. Mestrom
Roerdalen	Mevr. E. Cuijpers	Mevr. E. Cuijpers
Roermond	Mevr. M. Smitsmans	Mevr. M. Smitsmans
Schinnen	Mevr. J. Quadvlieg	Mevr. J. Quadvlieg
Simpelveld	Dhr. T. Gulpen	Dhr. T. Gulpen
Sittard-Geleen	Dhr. B. Kamphuis	Mevr. J. Joosten
Stein	Dhr. H. Janssen	Dhr. H. Janssen
Vaals	Dhr. P. De Graauw	Dhr. P. De Graauw
Valkenburg	Dhr. B. Dauven	Dhr. R. Meijers
Venlo	Dhr. B. Aldewereld	Dhr. F. Schatorje
Venray	Mevr. A. Thielen	Mevr. A. Thielen
Voerendaal	Dhr. P. Leunissen	Dhr. H. Coenen
Weert	Dhr. P. Sterk	Dhr. P. Sterk

LEDEN DAGELIJKS BESTUUR OMNIBUZZ

Plaatsnaam	Voor verkiezingen	Na verkiezingen
Heerlen	dhr. P. van Zutphen	Dhr. P. Van Zutphen (vervangend voorzitter)
Maastricht	mevr. B. op de Laak	Mevr. B. Op de Laak (voorzitter)
Horst aan de Maas	dhr. J. Gerats	Mevr. M. De Graaf
Onderbanken	dhr. R. Evers	Dhr. J. Timmermans
Roermond	mevr. M. Smitsmans	Mevr. M. Smitsmans
Sittard-Geleen	dhr. B. Kamphuis (voorzitter)	Mevr. J. Joosten
Venlo	dhr. B. Aldewereld (vervangend voorzitter)	Dhr. F. Schatorjé

14.2 VOORSTEL WINSTBESTEMMING 2018

Door het dagelijks bestuur wordt voorgesteld het resultaat 2018 ad € 179.163 als volgt te bestemmen:

- € 179.163 vanuit de baten terug te storten aan de deelnemende gemeenten.

14.3 VRIJVAL BESTEMMINGSRESERVE

Voorgesteld wordt om:

- € 51.437 te laten vrijvallen uit de bestemmingsreserve Personeel en deze terug te storten aan de 10 oud-Omnibuzz gemeenten die deze bestemmingsreserve ook gevormd hebben. Deze reserve is vanuit het resultaat 2015 door 10 oud-Omnibuzz gemeenten gevormd voor een langdurig zieke medewerker. De reserve bestaat uit de afdekking van het risico dat Omnibuzz in de komende jaren een bijdrage moet betalen aan het UWV vanwege het feit dat Omnibuzz als overheidswerkgever zogenaamd 'eigenrisicodrager WW' is. Aangezien dit risico zich in 2018 niet heeft voorgedaan kan de dekking voor het boekjaar 2018 vrijvallen. Het risico blijft bestaan tot en met boekjaar 2020. Het restant van de bestemmingsreserve Personeel dient om dit risico tot en met boekjaar 2020 te kunnen opvangen.
- € 89.249 te laten vrijvallen uit de bestemmingsreserve ICT en deze terug te laten vloeien aan de gemeenten. Gedurende 2018 zijn er kosten gemaakt die geoormerkt kunnen worden als kosten die ten laste van de bestemmingsreserve ICT kunnen worden gebracht.

Het algemeen bestuur van Omnibuzz dient hierover op 3 juli 2019 een besluit te nemen.



15

CONTROLEVERKLARING

15. CONTROLEVERKLARING

KOENEN EN CO
samen veelzijdig

Audit & Assurance

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

www.koenenenco.nl
KvK 14091110

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

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

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018
Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 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 samenstelling van de activa en passiva van de Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz per 31 december 2018 en van de baten en lasten over de periode 2018 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 2018 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving waaronder Verordeningen van de Gemeenschappelijke Regeling.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2018;
2. de programmarekening van baten en lasten over de periode 2018;
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

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

KOENEN EN CO
samen veelzijdig

De basis voor ons oordeel

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

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

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

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 229.585. De materialiteit is gebaseerd op 1% van het totale uitgaven niveau. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

In het controleprotocol is opgenomen dat wij aan het Dagelijks Bestuur tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven EUR 50.000 rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

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

KOENEN EN CO
samen veelzijdig

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

- ingevolge artikel 213, lid 3 onder d 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 activiteiten 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 activiteiten 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.

KOENEN EN CO
samen veelzijdig

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 in dusief toevoegingen aan reserves. Op basis van artikel 2 lid 7 Bado is deze goedkeuringstolerantie door het Algemene Bestuur d.d. 4 juli 2018 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 4 juli 2018 door het Algemeen Bestuur vastgestelde controleprotocol en het Controleprotocol WNT, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren 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;

KOENEN EN CO
samen veelzijdig

- 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;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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

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

Roermond, 29 maart 2019

KOENEN EN CO
Audit & Assurance B.V.

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



16

BIJLAGEN

16. BIJLAGEN

16.1 BIJLAGE 1: BIJDRAGE DEELNEMENDE GEMEENTEN

TOTAAL BIJDRAGE DEELNEMENDE GEMEENTEN

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2018	Begroting 2018-1 Bijdrage gemeenten	Totaal betaalde bijdrage gemeenten inclusief afrekening vervoer	Kosten 2018	
			A	B	
BEEK	€ 222.449	€ 244.132	€ 228.793	€ 235.203	
BEESEL	€ 150.976	€ 179.918	€ 177.627	€ 183.018	
BERGEN	€ 117.548	€ 124.873	€ 134.033	€ 138.268	
BRUNSSUM	€ 506.153	€ 576.231	€ 606.469	€ 619.263	
ECHT-SUSTEREN	€ 479.333	€ 505.950	€ 523.515	€ 536.935	
EIJSDEN-MARGRATEN	€ 264.779	€ 329.082	€ 348.012	€ 357.691	
GENNEP	€ 315.833	€ 310.658	€ 300.033	€ 307.006	
GULPEN-WITTEM	€ 198.266	€ 217.331	€ 241.116	€ 246.963	
HEERLEN	€ 1.458.073	€ 1.670.058	€ 1.805.647	€ 1.842.306	
HORST AAN DE MAAS	€ 402.042	€ 468.932	€ 495.067	€ 508.864	
KERKRADE	€ 1.013.889	€ 1.143.899	€ 1.248.020	€ 1.273.650	
LANDGRAAF	€ 777.927	€ 855.221	€ 897.841	€ 916.478	
LEUDAL	€ 437.992	€ 467.043	€ 458.840	€ 472.953	
MAASGOUW	€ 396.221	€ 402.517	€ 414.121	€ 424.305	
MAASTRICHT	€ 2.787.007	€ 3.077.941	€ 3.160.210	€ 3.216.271	
MEERSSEN	€ 407.711	€ 434.662	€ 434.582	€ 444.245	
NEDERWEERT	€ 161.155	€ 180.593	€ 189.986	€ 196.020	
NUTH	€ 268.906	€ 296.809	€ 296.699	€ 302.899	
ONDERBANKEN	€ 71.894	€ 80.222	€ 92.246	€ 94.813	
PEEL EN MAAS	€ 450.057	€ 476.940	€ 494.492	€ 508.238	
ROERDALEN	€ 212.616	€ 245.976	€ 253.800	€ 260.864	
ROERMOND	€ 725.772	€ 809.236	€ 828.304	€ 851.448	
SCHINNEN	€ 160.865	€ 168.634	€ 165.845	€ 170.976	
SIMPELVELD	€ 154.433	€ 147.235	€ 145.163	€ 149.465	
SITTARD-GELEEN	€ 1.790.633	€ 1.890.927	€ 1.851.189	€ 1.897.665	
STEIN	€ 236.462	€ 276.132	€ 274.353	€ 283.664	
VAALS	€ 134.072	€ 162.385	€ 173.150	€ 177.701	
VALKENBURG AAN DE GEUL	€ 276.829	€ 320.033	€ 335.004	€ 342.748	
VENLO	€ 1.498.256	€ 1.524.220	€ 1.545.335	€ 1.591.392	
VENRAY	€ 395.401	€ 424.459	€ 444.741	€ 457.525	
VOERENDAAL	€ 151.415	€ 182.875	€ 167.649	€ 171.872	
WEERT	€ 460.059	€ 507.108	€ 484.625	€ 501.317	
TOTAAL	€ 17.085.027	€ 18.702.234	€ 19.216.506	€ 19.682.026	

	Onttrekking Algemene Reserve	Te bestemmen resultaat 2018	Voorstel Vrijval Bestem-mingsreserve Personeel	Voorstel vrijval bestem-mingsreserve ICT	Uit te betalen
	C	D = A-B+C	E	F	G = D+E+F
	€ 8.974	€ 2.564	€ 3.155	€ 1.242	€ 6.961
	€ 7.624	€ 2.233	€ -	€ 1.055	€ 3.289
	€ 5.975	€ 1.739	€ -	€ 827	€ 2.566
	€ 17.526	€ 4.731	€ -	€ 2.426	€ 7.157
	€ 18.617	€ 5.197	€ 6.199	€ 2.577	€ 13.974
	€ 13.572	€ 3.893	€ 4.843	€ 1.879	€ 10.615
	€ 9.637	€ 2.664	€ -	€ 1.334	€ 3.999
	€ 8.110	€ 2.263	€ 2.808	€ 1.123	€ 6.194
	€ 49.716	€ 13.057	€ -	€ 6.883	€ 19.939
	€ 19.354	€ 5.557	€ -	€ 2.679	€ 8.236
	€ 34.880	€ 9.250	€ -	€ 4.829	€ 14.079
	€ 25.379	€ 6.742	€ -	€ 3.513	€ 10.255
	€ 19.887	€ 5.774	€ -	€ 2.753	€ 8.527
	€ 14.090	€ 3.906	€ -	€ 1.951	€ 5.856
	€ 75.397	€ 19.336	€ -	€ 10.438	€ 29.774
	€ 13.288	€ 3.625	€ 3.733	€ 1.840	€ 9.197
	€ 8.517	€ 2.483	€ -	€ 1.179	€ 3.662
	€ 8.461	€ 2.261	€ -	€ 1.171	€ 3.432
	€ 3.586	€ 1.019	€ -	€ 496	€ 1.516
	€ 19.314	€ 5.569	€ -	€ 2.674	€ 8.243
	€ 9.890	€ 2.826	€ -	€ 1.369	€ 4.195
	€ 32.360	€ 9.216	€ -	€ 4.480	€ 13.696
	€ 7.245	€ 2.114	€ 2.501	€ 1.003	€ 5.618
	€ 6.043	€ 1.741	€ -	€ 837	€ 2.578
	€ 64.669	€ 18.193	€ 18.164	€ 8.953	€ 45.311
	€ 13.225	€ 3.914	€ 4.923	€ 1.831	€ 10.668
	€ 6.324	€ 1.773	€ 1.878	€ 875	€ 4.526
	€ 10.664	€ 2.919	€ 3.233	€ 1.476	€ 7.628
	€ 64.859	€ 18.803	€ -	€ 8.979	€ 27.782
	€ 17.944	€ 5.160	€ -	€ 2.484	€ 7.644
	€ 5.856	€ 1.633	€ -	€ 811	€ 2.443
	€ 23.701	€ 7.008	€ -	€ 3.281	€ 10.289
	€ 644.683	€ 179.163	€ 51.437	€ 89.249	€ 319.848

UITSPLITSING VERVOERSRESULTAAT

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2018	Begroting 2018-1 Bijdrage gemeenten	Afrekening vervoer per kwartaal 2018 Bijdrage gemeenten	Totaal betaalde bijdrage gemeenten	Kosten vervoer 2018	Saldo vervoersresultaat 2018
BEEK	€ 159.429	€ 171.128	€ 15.339-	€ 155.789	€ 156.107	€ 319-
BEESEL	€ 100.220	€ 117.901	€ 2.290-	€ 115.611	€ 115.826	€ 215-
BERGEN	€ 75.486	€ 76.271	€ 9.159	€ 85.430	€ 85.610	€ 180-
BRUNSSUM	€ 392.454	€ 433.666	€ 30.237	€ 463.903	€ 464.802	€ 898-
ECHT-SUSTEREN	€ 360.803	€ 354.505	€ 17.565	€ 372.070	€ 372.853	€ 783-
EIJSDEN-MARGRATEN	€ 178.020	€ 218.675	€ 18.930	€ 237.605	€ 238.072	€ 466-
GENNEP	€ 250.716	€ 232.263	€ 10.625-	€ 221.638	€ 222.069	€ 431-
GULPEN-WITTEM	€ 147.030	€ 151.360	€ 23.785	€ 175.145	€ 175.488	€ 342-
HEERLEN	€ 1.146.441	€ 1.265.633	€ 135.590	€ 1.401.223	€ 1.404.135	€ 2.912-
HORST AAN DE MAAS	€ 280.933	€ 311.490	€ 26.135	€ 337.625	€ 338.286	€ 661-
KERKRADE	€ 783.159	€ 860.157	€ 104.121	€ 964.278	€ 966.232	€ 1.954-
LANDGRAAF	€ 614.361	€ 648.774	€ 42.620	€ 691.394	€ 692.804	€ 1.410-
LEUDAL	€ 308.902	€ 305.271	€ 8.203-	€ 297.068	€ 297.682	€ 614-
MAASGOUW	€ 305.990	€ 287.902	€ 11.604	€ 299.506	€ 300.126	€ 620-
MAASTRICHT	€ 2.299.847	€ 2.464.609	€ 82.269	€ 2.546.878	€ 2.551.762	€ 4.884-
MEERSSEN	€ 321.329	€ 326.569	€ 80-	€ 326.490	€ 327.133	€ 643-
NEDERWEERT	€ 105.573	€ 111.308	€ 9.393	€ 120.701	€ 120.954	€ 253-
NUTH	€ 210.140	€ 227.980	€ 110-	€ 227.870	€ 228.327	€ 457-
ONDERBANKEN	€ 49.005	€ 51.049	€ 12.024	€ 63.073	€ 63.206	€ 133-
PEEL EN MAAS	€ 325.103	€ 319.824	€ 17.553	€ 337.377	€ 338.012	€ 635-
ROERDALEN	€ 148.470	€ 165.528	€ 7.824	€ 173.352	€ 173.702	€ 351-
ROERMOND	€ 515.132	€ 545.994	€ 19.068	€ 565.062	€ 566.240	€ 1.178-
SCHINNEN	€ 112.251	€ 109.696	€ 2.789-	€ 106.907	€ 107.120	€ 213-
SIMPELVELD	€ 113.912	€ 98.075	€ 2.073-	€ 96.002	€ 96.202	€ 200-
SITTARD-GELEEN	€ 1.358.139	€ 1.364.862	€ 39.738-	€ 1.325.125	€ 1.327.704	€ 2.579-
STEIN	€ 148.718	€ 168.549	€ 1.779-	€ 166.770	€ 167.104	€ 334-
VAALS	€ 92.445	€ 110.943	€ 10.765	€ 121.708	€ 121.967	€ 259-
VALKENBURG AAN DE GEUL	€ 208.028	€ 233.287	€ 14.970	€ 248.257	€ 248.764	€ 507-
VENLO	€ 1.057.633	€ 996.606	€ 21.115	€ 1.017.721	€ 1.019.753	€ 2.031-
VENRAY	€ 274.732	€ 278.488	€ 20.282	€ 298.770	€ 299.375	€ 605-
VOERENDAAL	€ 113.915	€ 135.240	€ 15.226-	€ 120.014	€ 120.262	€ 248-
WEERT	€ 307.279	€ 314.310	€ 22.483-	€ 291.827	€ 292.432	€ 605-
TOTAAL	€ 12.865.593	€ 13.457.915	€ 514.273	€ 13.972.188	€ 14.000.109	€ -27.921

UITSPLITSING KOSTEN REGIE EN PLANNING

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2018	Begroting 2018-1 Bijdrage gemeenten	Kosten regie en planning 2018	Resultaat kosten regie en planning
BEEK	€ 21.932	€ 25.780	€ 23.308	€ 2.472
BEESEL	€ 17.664	€ 21.900	€ 19.800	€ 2.100
BERGEN	€ 14.638	€ 17.163	€ 15.517	€ 1.646
BRUNSSUM	€ 39.569	€ 50.344	€ 45.517	€ 4.827
ECHT-SUSTEREN	€ 41.250	€ 53.480	€ 48.351	€ 5.129
EIJSDEN-MARGRATEN	€ 30.193	€ 38.988	€ 35.249	€ 3.739
GENNEP	€ 22.662	€ 27.684	€ 25.029	€ 2.655
GULPEN-WITTEM	€ 17.831	€ 23.296	€ 21.062	€ 2.234
HEERLEN	€ 108.452	€ 142.815	€ 129.120	€ 13.695
HORST AAN DE MAAS	€ 42.147	€ 55.598	€ 50.266	€ 5.332
KERKRADE	€ 80.297	€ 100.198	€ 90.590	€ 9.608
LANDGRAAF	€ 56.923	€ 72.903	€ 65.912	€ 6.991
LEUDAL	€ 44.925	€ 57.127	€ 51.649	€ 5.478
MAASGOUW	€ 31.401	€ 40.474	€ 36.593	€ 3.881
MAASTRICHT	€ 169.537	€ 216.587	€ 195.817	€ 20.770
MEERSSEN	€ 30.062	€ 38.171	€ 34.511	€ 3.660
NEDERWEERT	€ 19.343	€ 24.467	€ 22.120	€ 2.347
NUTH	€ 20.451	€ 24.306	€ 21.975	€ 2.331
ONDERBANKEN	€ 7.966	€ 10.302	€ 9.314	€ 988
PEEL EN MAAS	€ 43.485	€ 55.483	€ 50.162	€ 5.321
ROERDALEN	€ 22.323	€ 28.409	€ 25.685	€ 2.724
ROERMOND	€ 73.305	€ 92.959	€ 84.045	€ 8.914
SCHINNEN	€ 16.918	€ 20.813	€ 18.817	€ 1.996
SIMPELVELD	€ 14.102	€ 17.360	€ 15.696	€ 1.664
SITTARD-GELEEN	€ 150.513	€ 185.770	€ 167.955	€ 17.815
STEIN	€ 30.536	€ 37.991	€ 34.348	€ 3.643
VAALS	€ 14.487	€ 18.166	€ 16.424	€ 1.742
VALKENBURG AAN DE GEUL	€ 23.944	€ 30.633	€ 27.695	€ 2.938
VENLO	€ 153.342	€ 186.317	€ 168.450	€ 17.867
VENRAY	€ 41.994	€ 51.547	€ 46.604	€ 4.943
VOERENDAAL	€ 13.050	€ 16.821	€ 15.208	€ 1.613
WEERT	€ 53.169	€ 68.083	€ 61.554	€ 6.529
TOTAAL	€ 1.468.411	€ 1.851.935	€ 1.674.340	€ 177.595

UITSPLITSING BEDRIJFSVOERINGSKOSTEN

Gemeente	Oorspronkelijke begroting 2018	Begroting 2018-1 Bijdrage gemeenten	Bedrijfsvoeringskosten 2018	Resultaat bedrijfsvoeringskosten
		A	B	C=A-B
BEEK	€ 41.088	€ 47.224	€ 55.788	€ 8.564-
BEESEL	€ 33.093	€ 40.117	€ 47.392	€ 7.276-
BERGEN	€ 27.424	€ 31.439	€ 37.141	€ 5.702-
BRUNSSUM	€ 74.131	€ 92.221	€ 108.945	€ 16.724-
ECHT-SUSTEREN	€ 77.281	€ 97.965	€ 115.730	€ 17.765-
EIJSDEN-MARGRATEN	€ 56.565	€ 71.419	€ 84.370	€ 12.952-
GENNEP	€ 42.456	€ 50.711	€ 59.907	€ 9.197-
GULPEN-WITTEM	€ 33.405	€ 42.675	€ 50.413	€ 7.738-
HEERLEN	€ 203.181	€ 261.609	€ 309.051	€ 47.442-
HORST AAN DE MAAS	€ 78.961	€ 101.844	€ 120.313	€ 18.469-
KERKRADE	€ 150.433	€ 183.544	€ 216.829	€ 33.285-
LANDGRAAF	€ 106.644	€ 133.544	€ 157.762	€ 24.218-
LEUDAL	€ 84.165	€ 104.645	€ 123.622	€ 18.977-
MAASGOUW	€ 58.829	€ 74.141	€ 87.586	€ 13.445-
MAASTRICHT	€ 317.623	€ 396.745	€ 468.693	€ 71.948-
MEERSSEN	€ 56.320	€ 69.922	€ 82.602	€ 12.680-
NEDERWEERT	€ 36.239	€ 44.818	€ 52.945	€ 8.128-
NUTH	€ 38.314	€ 44.523	€ 52.597	€ 8.074-
ONDERBANKEN	€ 14.923	€ 18.871	€ 22.293	€ 3.422-
PEEL EN MAAS	€ 81.469	€ 101.633	€ 120.064	€ 18.431-
ROERDALEN	€ 41.822	€ 52.039	€ 61.477	€ 9.437-
ROERMOND	€ 137.335	€ 170.283	€ 201.163	€ 30.880-
SCHINNEN	€ 31.696	€ 38.125	€ 45.039	€ 6.914-
SIMPELVELD	€ 26.420	€ 31.800	€ 37.568	€ 5.767-
SITTARD-GELEEN	€ 281.981	€ 340.295	€ 402.006	€ 61.711-
STEIN	€ 57.208	€ 69.592	€ 82.212	€ 12.620-
VAALS	€ 27.140	€ 33.276	€ 39.311	€ 6.034-
VALKENBURG AAN DE GEUL	€ 44.858	€ 56.113	€ 66.289	€ 10.176-
VENLO	€ 287.281	€ 341.297	€ 403.190	€ 61.892-
VENRAY	€ 78.675	€ 94.424	€ 111.547	€ 17.123-
VOERENDAAL	€ 24.450	€ 30.814	€ 36.402	€ 5.588-
WEERT	€ 99.611	€ 124.715	€ 147.331	€ 22.616-
TOTAAL	€ 2.751.022	€ 3.392.383	€ 4.007.578	€ -615.195

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 2018
		A	B	C=A-B
BEEK	1,39%	€ 202.256	€ 32.947	€ 235.203
BEESEL	1,18%	€ 155.029	€ 27.988	€ 183.018
BERGEN	0,93%	€ 116.334	€ 21.934	€ 138.268
BRUNSSUM	2,72%	€ 554.924	€ 64.340	€ 619.263
ECHT-SUSTEREN	2,89%	€ 468.588	€ 68.347	€ 536.935
EIJSDEN-MARGRATEN	2,11%	€ 307.865	€ 49.827	€ 357.691
GENNEP	1,49%	€ 271.626	€ 35.379	€ 307.006
GULPEN-WITTEM	1,26%	€ 217.191	€ 29.773	€ 246.963
HEERLEN	7,71%	€ 1.659.790	€ 182.516	€ 1.842.306
HORST AAN DE MAAS	3,00%	€ 437.812	€ 71.053	€ 508.864
KERKRADE	5,41%	€ 1.145.598	€ 128.052	€ 1.273.650
LANDGRAAF	3,94%	€ 823.308	€ 93.169	€ 916.478
LEUDAL	3,08%	€ 399.945	€ 73.007	€ 472.953
MAASGOUW	2,19%	€ 372.579	€ 51.726	€ 424.305
MAASTRICHT	11,70%	€ 2.939.475	€ 276.795	€ 3.216.271
MEERSSEN	2,06%	€ 395.463	€ 48.782	€ 444.245
NEDERWEERT	1,32%	€ 164.752	€ 31.268	€ 196.020
NUTH	1,31%	€ 271.837	€ 31.062	€ 302.899
ONDERBANKEN	0,56%	€ 81.647	€ 13.165	€ 94.813
PEEL EN MAAS	3,00%	€ 437.332	€ 70.906	€ 508.238
ROERDALEN	1,53%	€ 224.558	€ 36.306	€ 260.864
ROERMOND	5,02%	€ 732.647	€ 118.801	€ 851.448
SCHINNEN	1,12%	€ 144.378	€ 26.599	€ 170.976
SIMPELVELD	0,94%	€ 127.279	€ 22.186	€ 149.465
SITTARD-GELEEN	10,03%	€ 1.660.253	€ 237.412	€ 1.897.665
STEIN	2,05%	€ 235.112	€ 48.552	€ 283.664
VAALS	0,98%	€ 154.485	€ 23.216	€ 177.701
VALKENBURG AAN DE GEUL	1,65%	€ 303.600	€ 39.148	€ 342.748
VENLO	10,06%	€ 1.353.281	€ 238.111	€ 1.591.392
VENRAY	2,78%	€ 391.649	€ 65.876	€ 457.525
VOERENDAAL	0,91%	€ 150.375	€ 21.498	€ 171.872
WEERT	3,68%	€ 414.308	€ 87.009	€ 501.317
TOTAAL	100,00%	€ 17.315.277	€ 2.366.749	€ 19.682.026

16.2 BIJLAGE 2: GEREALISEERDE VERSUS GEBUDGETTEERDE ZONES

	Vervoerzones BBV 2018-1					Vervoerszones Realisatie 2018			
Gemeente	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	
Beek	53.426	2.508	373	10.508	535	48.481	2.116	417	
Beesel	34.781	1.835	1.918	8.643	465	34.048	1.248	2.267	
Bergen	23.415	18	82	3.037	466	26.227	9	156	
Brunssum	130.494	6.816	704	29.899	1.637	138.863	7.963	2.516	
Echt-Susteren	110.859	4.249	86	23.159	1.379	117.073	3.432	414	
Eijsden-Margraten	67.444	1.907	534	20.443	1.292	72.962	2.962	1.200	
Gennep	70.048	234	1.396	18.547	944	66.306	363	2.582	
Gulpen-Wittem	45.883	3.100		18.433	590	53.711	2.682	195	
Heerlen	386.378	7.739	4.725	63.218	5.155	430.589	4.955	4.239	
Horst aan de Maas	94.057	3.058	863	20.438	1.075	101.512	3.125	2.343	
Kerkrade	261.635	4.053	3.015	54.612	3.464	294.048	6.486	3.981	
Landgraaf	197.936	2.756	3.643	34.386	2.427	211.499	2.675	4.160	
Leudal	93.805	371	566	15.321	700	91.189	245	504	
Maasgouw	88.220	1.432	30	11.907	1.363	91.806	1.151	124	
Maastricht	737.396	33.611	12.197	204.487	7.728	762.687	32.574	14.811	
Meerssen	100.793	5.070	1.237	27.171	1.068	100.401	4.908	1.153	
Nederweert	34.417	14	402	3.358	313	37.178	367	763	
Nuth	69.225	2.101	430	14.048	869	69.111	2.812	224	
Onderbanken	15.439			4.314	364	19.282	8	0	
Peel en Maas	95.260	3.379	3.953	26.097	566	100.028	2.507	4.870	
Roerdalen	50.668	449	475	8.399	492	52.582	852	753	
Roermond	167.934	457	328	25.504	1.875	173.698	512	289	
Schinnen	33.409	1.635	52	13.280	477	33.026	843	28	
Simpelveld	30.297	517	4	3.523	294	29.458	538	171	
Sittard-Geleen	415.648	38.705	6.559	109.787	4.830	404.894	33.646	5.860	
Stein	52.131	2.358		15.424	542	51.637	1.925	57	
Vaals	34.893	280		6.388	864	38.284	711	80	
Valkenburg aan de Geul	72.726	3.149	573	14.683	953	77.318	3.455	707	
Venlo	301.732	4.341	6.743	63.951	3.090	307.728	5.258	7.896	
Venray	84.787	1.311	136	16.513	1.207	90.618	2.205	144	
Voerendaal	41.179	1.344	1.063	5.996	321	36.992	69	807	
Weert	96.425	409	826	15.625	896	89.539	451	390	
TOTAAL	4.092.740	139.206	52.913	911.099	48.241	4.252.775	133.053	64.101	

			Afwijking Realisatie tov BBV 2018-1					
	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Totaal
	11.019	663	-4.945	-392	44	511	128	-4.654
	9.525	449	-733	-587	349	882	-16	-105
	3.896	408	2.812	-9	74	859	-58	3.678
	34.173	2.044	8.369	1.147	1.812	4.274	407	16.009
	21.223	1.590	6.214	-817	328	-1.936	211	4.000
	24.816	822	5.518	1.055	666	4.373	-470	11.142
	19.422	945	-3.742	129	1.186	875	1	-1.551
	19.432	585	7.828	-418	195	999	-5	8.599
	65.084	5.868	44.211	-2.784	-486	1.866	713	43.520
	24.549	908	7.455	67	1.480	4.111	-167	12.946
	59.247	3.633	32.413	2.433	966	4.635	169	40.616
	40.221	2.579	13.563	-81	517	5.835	152	19.986
	16.330	760	-2.616	-126	-62	1.009	60	-1.735
	15.000	1.057	3.586	-281	94	3.093	-306	6.186
	232.716	7.630	25.291	-1.037	2.614	28.229	-98	54.999
	32.005	1.155	-392	-162	-84	4.834	87	4.283
	3.064	410	2.761	353	361	-294	97	3.278
	13.940	913	-114	711	-206	-108	44	327
	3.484	589	3.843	8	-	-830	225	3.246
	31.568	881	4.768	-872	917	5.471	315	10.599
	10.683	689	1.914	403	278	2.284	197	5.076
	28.802	1.918	5.764	55	-39	3.298	43	9.121
	12.065	361	-383	-792	-24	-1.215	-116	-2.530
	4.297	502	-839	21	167	774	208	331
	107.665	5.858	-10.754	-5.059	-699	-2.122	1.028	-17.606
	16.335	572	-494	-433	57	911	30	71
	7.256	728	3.391	431	80	868	-136	4.634
	17.831	1.085	4.592	306	134	3.148	132	8.312
	64.234	3.543	5.996	917	1.153	283	453	8.802
	19.254	1.248	5.831	894	8	2.741	41	9.515
	5.362	262	-4.187	-1.275	-256	-634	-59	-6.411
	15.316	960	-6.886	42	-436	-309	64	-7.525
	989.814	51.615	160.035	-6.153	11.188	78.715	3.374	247.159

	Vervoerzones BBV 2018-1 in€					Vervoerszones Realisatie 2018 in €		
Gemeente	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer
Beek	€ 163.484	€ 2.383	€ 354	€ 3.993	€ 915	€ 148.398	€ 2.003	€ 395
Beesel	€ 110.256	€ 1.743	€ 1.822	€ 3.284	€ 795	€ 108.120	€ 1.182	€ 2.146
Bergen	€ 74.226	€ 17	€ 78	€ 1.154	€ 797	€ 83.278	€ 9	€ 148
Brunssum	€ 412.361	€ 6.475	€ 669	€ 11.362	€ 2.799	€ 438.430	€ 7.539	€ 2.382
Echt-Susteren	€ 339.229	€ 4.037	€ 82	€ 8.800	€ 2.358	€ 358.445	€ 3.249	€ 392
Eijsden-Margraten	€ 206.379	€ 1.812	€ 507	€ 7.768	€ 2.209	€ 223.322	€ 2.804	€ 1.136
Gennep	€ 222.052	€ 222	€ 1.326	€ 7.048	€ 1.614	€ 210.304	€ 344	€ 2.444
Gulpen-Wittem	€ 140.402	€ 2.945	€ -	€ 7.005	€ 1.009	€ 164.401	€ 2.539	€ 185
Heerlen	€ 1.220.954	€ 7.352	€ 4.489	€ 24.023	€ 8.815	€ 1.360.709	€ 4.691	€ 4.013
Horst aan de Maas	€ 298.161	€ 2.905	€ 820	€ 7.766	€ 1.838	€ 322.254	€ 2.959	€ 2.218
Kerkrade	€ 826.767	€ 3.850	€ 2.864	€ 20.753	€ 5.923	€ 927.648	€ 6.141	€ 3.769
Landgraaf	€ 625.478	€ 2.618	€ 3.461	€ 13.067	€ 4.150	€ 666.673	€ 2.533	€ 3.938
Leudal	€ 297.362	€ 352	€ 538	€ 5.822	€ 1.197	€ 289.484	€ 232	€ 477
Maasgouw	€ 279.657	€ 1.360	€ 29	€ 4.525	€ 2.331	€ 291.423	€ 1.090	€ 117
Maastricht	€ 2.330.171	€ 31.930	€ 11.587	€ 77.705	€ 13.215	€ 2.405.673	€ 30.839	€ 14.022
Meerssen	€ 308.427	€ 4.817	€ 1.175	€ 10.325	€ 1.826	€ 307.292	€ 4.647	€ 1.092
Nederweert	€ 109.102	€ 13	€ 382	€ 1.276	€ 535	€ 118.020	€ 347	€ 722
Nuth	€ 218.751	€ 1.996	€ 409	€ 5.338	€ 1.486	€ 218.606	€ 2.662	€ 212
Onderbanken	€ 48.787	€ -	€ -	€ 1.639	€ 622	€ 60.868	€ 8	€ -
Peel en Maas	€ 301.974	€ 3.210	€ 3.755	€ 9.917	€ 968	€ 317.560	€ 2.373	€ 4.611
Roerdalen	€ 160.618	€ 427	€ 451	€ 3.192	€ 841	€ 166.954	€ 807	€ 713
Roermond	€ 532.351	€ 434	€ 312	€ 9.692	€ 3.206	€ 551.281	€ 485	€ 274
Schinnen	€ 102.232	€ 1.553	€ 49	€ 5.046	€ 816	€ 101.107	€ 798	€ 27
Simpelveld	€ 95.739	€ 491	€ 4	€ 1.339	€ 503	€ 93.042	€ 509	€ 162
Sittard-Geleen	€ 1.271.883	€ 36.770	€ 6.231	€ 41.719	€ 8.259	€ 1.239.472	€ 31.854	€ 5.548
Stein	€ 159.521	€ 2.240	€ -	€ 5.861	€ 927	€ 158.060	€ 1.822	€ 54
Vaals	€ 106.773	€ 266	€ -	€ 2.427	€ 1.477	€ 117.220	€ 673	€ 76
Valkenburg aan de Geul	€ 222.542	€ 2.992	€ 544	€ 5.580	€ 1.630	€ 236.208	€ 3.271	€ 669
Venlo	€ 956.490	€ 4.124	€ 6.406	€ 24.301	€ 5.284	€ 976.891	€ 4.978	€ 7.475
Venray	€ 268.775	€ 1.245	€ 129	€ 6.275	€ 2.064	€ 287.717	€ 2.088	€ 136
Voerendaal	€ 130.126	€ 1.277	€ 1.010	€ 2.278	€ 549	€ 116.953	€ 65	€ 764
Weert	€ 305.667	€ 389	€ 785	€ 5.938	€ 1.532	€ 284.188	€ 427	€ 369
TOTAAL	€ 12.846.693	€ 132.246	€ 50.267	€ 346.218	€ 82.492	€ 13.350.001	€ 125.966	€ 60.687

	Afwijking Realisatie tov BBV 2018-1 in €								
	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Zones	Individueel	Kamer-Kamer	Toeslag laag	Meereizend OV'er	Totaal	
	€ 4.173	€ 1.138	€ 15.086-	€ 379-	€ 40	€ 180	€ 223	€ 15.021-	
	€ 3.607	€ 771	€ 2.136-	€ 562-	€ 324	€ 323	€ 24-	€ 2.075-	
	€ 1.475	€ 701	€ 9.052	€ 9-	€ 70	€ 321	€ 96-	€ 9.338	
	€ 12.941	€ 3.509	€ 26.069	€ 1.064	€ 1.713	€ 1.579	€ 710	€ 31.136	
	€ 8.037	€ 2.730	€ 19.216	€ 787-	€ 310	€ 763-	€ 372	€ 18.347	
	€ 9.398	€ 1.411	€ 16.944	€ 993	€ 629	€ 1.629	€ 798-	€ 19.396	
	€ 7.355	€ 1.623	€ 11.748-	€ 121	€ 1.118	€ 307	€ 8	€ 10.193-	
	€ 7.359	€ 1.004	€ 23.999	€ 406-	€ 185	€ 354	€ 4-	€ 24.127	
	€ 24.647	€ 10.075	€ 139.755	€ 2.661-	€ 476-	€ 624	€ 1.260	€ 138.502	
	€ 9.297	€ 1.559	€ 24.093	€ 53	€ 1.398	€ 1.530	€ 279-	€ 26.796	
	€ 22.436	€ 6.238	€ 100.882	€ 2.290	€ 905	€ 1.684	€ 314	€ 106.075	
	€ 15.231	€ 4.428	€ 41.196	€ 86-	€ 478	€ 2.165	€ 278	€ 44.030	
	€ 6.184	€ 1.305	€ 7.878-	€ 121-	€ 61-	€ 362	€ 108	€ 7.589-	
	€ 5.680	€ 1.815	€ 11.766	€ 271-	€ 89	€ 1.156	€ 516-	€ 12.224	
	€ 88.128	€ 13.100	€ 75.501	€ 1.092-	€ 2.435	€ 10.423	€ 115-	€ 87.153	
	€ 12.120	€ 1.983	€ 1.135-	€ 170-	€ 84-	€ 1.795	€ 157	€ 563	
	€ 1.160	€ 704	€ 8.918	€ 334	€ 340	€ 116-	€ 169	€ 9.646	
	€ 5.279	€ 1.568	€ 145-	€ 666	€ 196-	€ 59-	€ 82	€ 348	
	€ 1.319	€ 1.011	€ 12.081	€ 8	€ -	€ 320-	€ 389	€ 12.157	
	€ 11.955	€ 1.513	€ 15.586	€ 837-	€ 855	€ 2.038	€ 545	€ 18.187	
	€ 4.046	€ 1.183	€ 6.337	€ 380	€ 262	€ 854	€ 342	€ 8.174	
	€ 10.907	€ 3.293	€ 18.931	€ 51	€ 38-	€ 1.216	€ 87	€ 20.246	
	€ 4.569	€ 620	€ 1.124-	€ 755-	€ 23-	€ 477-	€ 196-	€ 2.576-	
	€ 1.627	€ 862	€ 2.697-	€ 18	€ 158	€ 289	€ 359	€ 1.873-	
	€ 40.772	€ 10.058	€ 32.411-	€ 4.916-	€ 683-	€ 947-	€ 1.799	€ 37.158-	
	€ 6.186	€ 982	€ 1.461-	€ 418-	€ 54	€ 325	€ 55	€ 1.445-	
	€ 2.748	€ 1.250	€ 10.448	€ 407	€ 76	€ 320	€ 228-	€ 11.023	
	€ 6.752	€ 1.863	€ 13.667	€ 279	€ 125	€ 1.173	€ 233	€ 15.477	
	€ 24.325	€ 6.083	€ 20.401	€ 854	€ 1.070	€ 24	€ 799	€ 23.147	
	€ 7.291	€ 2.143	€ 18.942	€ 842	€ 7	€ 1.016	€ 79	€ 20.886	
	€ 2.031	€ 450	€ 13.173-	€ 1.211-	€ 246-	€ 248-	€ 99-	€ 14.977-	
	€ 5.800	€ 1.648	€ 21.480-	€ 38	€ 415-	€ 137-	€ 116	€ 21.878-	
	€ 374.836	€ 88.620	€ 503.308	€ 6.280-	€ 10.419	€ 28.619	€ 6.128	€ 542.194	

omnibuzz
MAATWERK IN VERVOER

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

V1.00 - 201904