



### **Samenvatting**

De GR Omnibuzz heeft sinds de start van de uitvoering van het vervoer voor inwoners met een Wmo-indicatie "Omnibuzz" te maken met een budgetoverschrijding. Het gestaag toenemende gebruik van Omnibuzz leidt ertoe dat de toekomstbestendigheid van het systeem onder druk staat. De gemeenteraad heeft in mei 2018 opgeroepen om beheersmaatregelen te ontwikkelen om de kostenstijging van Omnibuzz een halt toe te roepen dan wel de kosten te laten dalen.

Omnibuzz heeft allereerst interne beheersmaatregelen doorgevoerd in de eigen overhead. Aanvullend hierop heeft het college een drietal maatregelen vastgesteld die in Maastricht in 2019 worden ingevoerd. Deze voorgestelde maatregelen binnen Omnibuzz leiden ertoe dat (1) via een hogere klantbijdrage het ov-tarief wordt benaderd (2) uitzonderlijk reisgedrag wordt beperkt en (3) oneigenlijke ritten naar dagbesteding worden teruggelegd bij zorgaanbieders. Het betreft hier maatregelen die het gebruik van Omnibuzz kunnen terugdringen zonder dat deze een grote impact hebben op de mate van participatie van onze inwoners.

### **Beslispunten**

Het college besluit dat

1. alle klanten van Omnibuzz per 1 maart 2019 een (maximum) reisbudget van 750 zones per kalenderjaar per reiziger ontvangen. In bijzondere gevallen kan een hoger reisbudget worden toegekend, enkel na onderzoek door de Wmo-consulent (maatwerk).
2. met ingang van 1 maart 2019 de klantbijdrage in Omnibuzz voor alle reizigers €0,80 per zone bedraagt.
3. met ingang van 1 januari 2019 het oneigenlijk vervoer in Omnibuzz naar geïndiceerde dagbesteding actief wordt tegengegaan en wordt teruggeleid naar de betreffende zorgaanbieder.

### **Besluit Burgemeester en Wethouders d.d. 20 december 2018:**

Conform.



## Aanleiding

Sinds 11 mei 2016 werken 32 Limburgse gemeenten binnen de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz samen aan toekomstbestendig doelgroepenvervoer. Omnibuzz draagt zorg voor een goede uitvoering van collectief en individueel vraagafhankelijk vervoer voor reizigers met een door de gemeente verstrekte Wmo-indicatie voor “Vervoer op Maat”, zodat zij optimaal kunnen blijven deelnemen in de maatschappij.

Dit collectief vraagafhankelijk vervoer staat enkel open voor inwoners die geen gebruik kunnen maken van de algemene voorziening – het Openbaar Vervoer – of niet op andere wijze kunnen voorzien in hun lokale reisbehoefte in het kader van maatschappelijke participatie.

Deze mensen ontvangen na gemeentelijk onderzoek een Wmo-indicatie voor dit collectief vraagafhankelijk Wmo-vervoer (hierna ‘Omnibuzz’ genoemd).

Met ongeveer 5.500 pashouders is Omnibuzz de meest gebruikte Wmo-maatwerkvoorziening in onze gemeente. Daarbij geldt ook dat het vaak de eerste gemeentelijke maatwerkvoorziening is waarvan een inwoner in zijn/haar leven gebruik maakt. Het merendeel van de gebruikers zijn ouderen op (hoge) leeftijd en zij doen bij verminderde mobiliteit als eerste een beroep op de gemeente zo gauw verplaatsingen buitenshuis moeilijker verlopen. Daarbij is ook interessant te vermelden dat Omnibuzz voor een kwart van alle Maastrichtse Wmo-geïndiceerde ook de enige voorziening is binnen de Wmo waarvan gebruik wordt gemaakt (dus geen samenloop met bijv. hulp bij het huishouden, begeleiding, etc.). Omnibuzz neemt daarmee een zeer belangrijke plaats in in het bevorderen van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie in onze gemeente.

Het collectief vraagafhankelijk vervoer voor hiertoe geïndiceerde personen met een Wmo-indicatie bestaat al sinds halverwege de jaren '90 in onze gemeente. Diverse lokale en landelijke vervoerders zijn de afgelopen jaren de revue gepasseerd. In de periode 2006-2016 is dit vervoer – onder de naam Regiotaxi – uitgevoerd door Veolia. In deze periode heeft de Provincie Limburg, namens 32 gemeenten<sup>1</sup>, het voortouw genomen door voor de gehele provincie de aanbesteding van het OV (trein, bus, kleine busjes) te koppelen aan de aanbesteding van het gemeentelijk Wmo-vervoer. In deze periode is het vervoer naar tevredenheid van gemeente en reizigers uitgevoerd, binnen het gemeentelijke budget.

<sup>1</sup> De wettelijke verantwoordelijkheid voor lokaal vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking is ondergebracht bij gemeenten. Daar heeft deze faciliterende rol van de Provincie niets in veranderd.



Na afloop van de concessie in december 2016 heeft de Provincie Limburg geen vervolg willen geven aan deze constructie. De Provincie heeft zich wederom geconcentreerd op haar wettelijke taak; het zorgdragen voor ov-vervoer. De aanbesteding etc. van het gemeentelijk Wmo-vervoer is daarmee per 11 december 2016 volledig teruggelegd bij gemeenten. Hiertoe hebben de 32 Limburgse gemeenten per 11 mei 2016 de GR Omnibuzz opgericht<sup>2</sup> waarbinnen het collectief vraagafhankelijk vervoer voor hiertoe geïndiceerde personen met een Wmo-indicatie wordt uitgevoerd.

De GR Omnibuzz heeft echter sinds de start van de uitvoering van dit vervoer, per 11 december 2016, te maken met een budgetoverschrijding. De gemeenteraad heeft in haar [zienswijze op de begrotingsdocumenten](#) (mei 2018) opgeroepen om: *“Beheersmaatregelen te ontwikkelen om de kostenstijging van Omnibuzz een halt toe te roepen dan wel de kosten te laten dalen. Deze maatregelen zullen allereerst gericht moeten zijn op verlaging van de overheadkosten bij Omnibuzz en kunnen daarnaast betrekking hebben op het inperken van het gebruik van Omnibuzz zonder dat de doelstelling “maatschappelijke participatie” in het gedrang komt.”*

Omnibuzz heeft inmiddels interne beheersmaatregelen opgesteld waarmee allereerst de overhead wordt verlaagd. Deze maatregelen zijn echter onvoldoende om overschrijding van de begroting tegen te gaan. Aanvullende maatregelen, waarvan een aantal de reiziger direct raken in meer of mindere mate, zijn daarom nodig.

Omnibuzz heeft een palet aan externe beheersmaatregelen opgesteld welke kunnen worden toegepast in Maastricht. Het college stelt in voorliggende nota voor om hieruit een drietal maatregelen te implementeren in Maastricht. Het college is van mening dat, ondanks de invoering van deze beheersmaatregelen, de maatschappelijke participatie van de doelgroep voldoende geborgd blijft. Daarnaast dragen de voorgestelde maatregelen bij aan het beheersbaar maken van de uitgaven zodat het systeem van doelgroepenvervoer toekomstbestendig blijft voor de grote groep kwetsbare personen die hiervan gebruik maakt.

## 1. Context

Sinds 11 mei 2016 werken 32 Limburgse gemeenten binnen de gemeenschappelijke regeling ‘Omnibuzz’ samen aan toekomstbestendig doelgroepenvervoer. Omnibuzz draagt zorg voor een goede uitvoering van collectief en individueel vraagafhankelijk vervoer voor reizigers met een door de gemeente verstrekte Wmo-indicatie voor “Vervoer op Maat”, zodat zij optimaal kunnen blijven

<sup>2</sup> Feitelijk betreft het hier het aansluiten van 22 gemeenten (waaronder Maastricht) bij de bestaande GR Omnibuzz welke reeds sinds 2006 bestond uit 10 gemeenten uit het Heuvelland en de Westelijke Mijnstreek)



deelnemen in de maatschappij. Omnibuzz verzorgt het contractmanagement en –beheer en heeft een ontwikkelfunctie binnen dit doelgroepenvervoer. Daarnaast verzorgt Omnibuzz de correcte ritaanname (callcenter) en tactische regie. Vervoerders plannen deze ritten vervolgens in en rijden deze ritten.

### **Financiële context**

Daar waar het aantal ritten en pashouders in de voorgaande periode 2006 – 2016 een voorspelbaar, verklaarbaar en regelmatig verloop liet zien binnen de financiële kaders van de gemeentelijke begroting, is dit anders bij Omnibuzz. Omnibuzz wordt sinds de start van de uitvoering op 11 december 2016 geconfronteerd met een aanhoudende stijging van het aantal vervoersbewegingen van geïndiceerde reizigers. We zien dat er in 2017 9,1% meer is gereisd met Omnibuzz dan in 2016. En ook in 2018 zien we dat er tot en met oktober 2018 al bijna 4% meer wordt gereisd dan in 2017. Daar waar in 2017 gemiddeld 21.000 ritten per maand in Maastricht werden verreden, zijn dat er inmiddels gemiddeld meer dan 23.000 per maand. En nooit werd er in Maastricht meer gereden met het collectief Wmo-vervoer dan in de afgelopen maand oktober (67.938 zones). Daarbij stijgt het aantal Maastrichtse pashouders eveneens gestaag. Bij de start van Omnibuzz in december 2016 waren er 5.044 pashouders. In september 2018 zijn dit er 5.534. Een toename van 9,5%.

De precieze reden van deze plotselinge groei is tot op vandaag niet helder. Uiteraard heeft Maastricht te maken met vergrijzing en extramuralisatie, maar dit kan niet de enige oorzaak zijn. De verschaalde ov-dienstverlening sinds 11 december 2016 lijkt een aanvullende oorzaak te zijn. Maar ook de lage klantbijdrage in Omnibuzz waardoor dit vervoer goedkoper is dan de stadsbus kan een reden zijn. Verder zal de mogelijkheid om onbeperkt te reizen en de hoge service die geboden wordt met bijbehorende hoge klanttevredenheid ertoe leiden dat Omnibuzz zich nu buiten de financiële kaders begeeft. Een poging om ritten van Omnibuzz om te buigen richting het Openbaar Vervoer door het aanbieden van de voordelige en aantrekkelijke Voor Elkaar Pas, leidt vooralsnog niet tot het gewenste resultaat.

Deze situatie leidt tot een structurele overschrijding van de gemeentelijke begroting op het onderdeel Collectief Vraagafhankelijk Vervoer Wmo.



Zie hiertoe onderstaande tabel.

	Realisatie 2017	Begroting 2018-1	Begroting 2019	Begroting 2020	Begroting 2021	Begroting 2022
<b>Uitgaven Omnibuzz</b>	€ 3.112.180	€ 3.111.856	€ 3.132.734	€ 3.184.973	€ 3.238.934	€ 3.303.388
<b>Bedrag</b>						
<b>gemeentelijke</b>						
<b>begroting</b>						
<b>Collectief</b>						
<b>Vraagafhankelijk</b>						
<b>Vervoer Wmo</b>	€ 3.106.726	€ 3.000.986	€ 3.043.000	€ 3.043.000	€ 3.043.000	€ 3.043.000
<b>Overschrijding</b>						
<b>gemeentebegroting</b>	€ 5.454	€ 110.870	€ 89.734	€ 141.973	€ 195.934	€ 260.388
<i>Procentuele</i>						
<i>overschrijding</i>	0,18%	3,69%	2,95%	4,67%	6,44%	8,56%

Collegevoorstel

Echter, in bovenstaande raming over 2018 t/m 2022 is uitgegaan van 0% groei in het vervoer ten opzichte van de realisatie in 2017. Dit blijkt een onjuist uitgangspunt te zijn. Inmiddels is duidelijk dat het vervoer onverminderd blijft groeien (ruim 3% meer zones tot eind oktober 2018 t.o.v. 2017). De Begroting van 2018 (en de jaren daarna) zal daarmee verder worden overschreden dan hierboven in de tabel is gepresenteerd. De exacte cijfers zullen pas bekend zijn tijdens de begrotingshandeling in mei 2019.

Om het tekort over 2018 op te vangen, wordt bij het Algemeen Bestuur, een aanvraag ingediend tot eenmalig dekking uit de Algemene Reserve Omnibuzz (conform zienswijze gemeenteraad Maastricht en conform aangenomen motie in het Dagelijks Bestuur). Vooruitlopend op de Jaarrekening 2018 wordt dit beroep op de Algemene Reserve Omnibuzz door Maastricht ingeschat op zo'n €150.000 tot 200.000,-.

Voor 2019 is deze dekkingsmogelijkheid vanuit de Algemene Reserve niet meer opportuun en zal via beheersmaatregelen de overschrijding van het budget moeten worden tegengegaan (conform zienswijze gemeenteraad Maastricht). Het tekort van 2018 zal in de navolgende jaren namelijk enkel verder oplopen indien de huidige stijging in het vervoer verder doorzet en hierop niet wordt



ingegrepen met beheersmaatregelen. Er zijn namelijk geen redenen om aan te nemen dat deze groei op autonome wijze gaat afvlakken. Daarbovenop komt de waarschuwing van Omnibuzz dat de kostprijs van het vervoer per 1 januari 2020, zijnde de start van de nieuwe vervoerscontracten met taxibedrijven, verder zal toenemen.

### Interne beheersmaatregelen Omnibuzz

Omnibuzz voert in opdracht van het (Dagelijks en Algemeen) Bestuur en conform de zienswijze van de Maastrichtse gemeenteraad allereerst *interne* beheersmaatregelen door in de overhead van het totale concern. Zie hiertoe onderstaande tabel. Deze besparing komt deels ten goede aan Maastricht, via de verdeelsleutel (11,7% van de totale overhead is voor rekening van Maastricht). Een volledig uitgewerkt overzicht van alle interne beleidsmaatregelen is opgenomen in bijlage 2.

	2019	2020	2021	2022
Besparing Overhead Omnibuzz	€ 98.100	€ 271.200	€ 355.800	€ 420.800
Besparing Maastricht (conform verdeelsleutel 11,70%)	€ 11.477,70	€ 31.730,40	€ 41.628,60	€ 49.233,60

Geconcludeerd moet worden dat besparing op overhead zónder dat de reiziger daar iets van merkt, onvoldoende mogelijkheden biedt om de overschrijding van de Maastrichtse begroting in voldoende mate tegen te gaan. De overhead van het concern Omnibuzz was in 2017 13,35% en wordt teruggevoerd tot een percentage van 10,4% in 2022. Hoewel de interne beheersmaatregelen in absolute bedragen klein zijn, betreft het hier in relatief gezien een forse inspanning. Uitgaande van de overheadkosten die Maastricht voor zijn rekening neemt binnen het totale concern Omnibuzz, zijnde € 395.467,- in 2019, lopen de relatieve besparingen op van 3% in 2019 tot 18,8% in 2022. Daarmee lijken de grenzen bereikt van een minimaal verantwoorde overhead binnen het gekozen publieke dienstverleningsmodel.

De mogelijkheid om grote besparingen in absolute zin te realiseren binnen de organisatie van Omnibuzz zonder daarbij ook de stijging van het aantal ritten aan te pakken, is dus gering. Dit is te verklaren doordat het merendeel van de kosten van Omnibuzz direct te maken hebben met het vervoer en daarmee met de stijging in het aantal ritten. Immers, naarmate er meer ritten besteld worden, moeten er meer ritaanvragen verwerkt worden en stijgt daarmee de bemensing van het callcenter en de ritplanning bij Omnibuzz. En deze ritten moeten vervolgens uitgevoerd worden door



de taxibedrijven. En daarover komen vervolgens meer klachten binnen bij Omnibuzz die aldaar afgehandeld moeten worden. Daarnaast brengt meer vervoer ook meer contractbeheer met zich mee.

Nu de overhead en indirecte vervoerskosten binnen Omnibuzz niet verder kunnen worden teruggebracht, moet daarom met name gekeken worden naar maatregelen die ingrijpen op de dienstverlening aan de reizigers (*externe* beheersmaatregelen genoemd). De directe vervoerskosten – dus de taxiriten - betreffen immers zo'n 85% tot bijna 90% van de totale uitgaven aan Omnibuzz zodat beheersmaatregelen op dit onderdeel – in absolute zin - het grootste besparingseffect teweegbrengen.

#### Kaders

- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- Toekomstagenda Sociaal Domein 2022 Maastricht-Heuvelland
- Verordening maatschappelijke ondersteuning 2015 gemeente Maastricht
- Collegebesluit "Toekomst Doelgroepenvervoer en toetreding tot GR Omnibuzz" d.d. 16 februari 2016 (kenmerk 2016-05737)
- Raadsbesluit "Toetreding tot GR Omnibuzz (doelgroepenvervoer)" d.d. 22 maart 2016 (volgnummer 13-2016)
- Wijziging Gemeenschappelijke Regeling Omnibuzz (Staatscourant, jaargang 2016, 2 juni 2016, nr. 28875)
- Collegebesluit "Aanvullende besluiten GR Omnibuzz" d.d. 19 juli 2016 (volgnummer 2016-23890)
  - Raadsinformatiebrief "Voortgang Doelgroepenvervoer (Omnibuzz)" d.d. 19 juli 2016 (volgnummer 2016-23889)
  - Raadsbesluit "Zienswijze Jaarverslag 2017, gewijzigde Begroting 2018-1, Begroting 2019 en Meerjarenperspectief 2020-2022 GR Omnibuzz" d.d. 29 mei 2018 (volgnummer 54-2018)

## **2. Gewenste situatie**

Omnibuzz heeft een inventarisatie van mogelijke *externe* beheersmaatregelen opgesteld, toegespitst op de gemeente Maastricht. We spreken hier van externe maatregelen omdat deze maatregelen geen betrekking hebben op de interne bedrijfsvoering en overhead van Omnibuzz (dat zijn immers de interne beheersmaatregelen), maar betrekking hebben op de indicatiestelling van de gemeente en de invulling van de compensatieplicht door een gemeente. Deze inventarisatie van externe



maatregelen is bijgevoegd in bijlage 1. Hieruit blijkt dat er mogelijkheden zijn om tot ± €1,7 mln. structureel te besparen binnen Maastricht. Uit dit palet aan beheersmaatregelen worden nu een drietal beheersmaatregelen voorgesteld waarvan verwacht wordt dat deze enerzijds de uitgaven aan Omnibuzz in balans brengen en anderzijds uit te leggen zijn aan de reizigers van Omnibuzz. Tevens wordt verwacht dat er geen onredelijke lastenverzwaring plaats zal vinden onder de reizigers en dat de participatiegraad van reizigers nagenoeg onveranderd kan blijven. Ondanks dat het onafwendbaar is dat reizigers iets zullen merken van deze maatregelen, betreft het hier de maatregelen die het 'gunstigst' uitpakken ten opzichte van andere mogelijke beheersmaatregelen.. De maatregelen die worden voorgesteld in deze nota zijn:

- |   |
|---|
| <p><b>A. Invoeren van een maximum aantal reiszones per kalenderjaar per klant (reisbudget) inclusief maatwerk in uitzonderingsgevallen;</b></p> <p><b>B. Verhogen van de klantbijdrage in de richting van het OV-tarief;</b></p> <p><b>C. Tegengaan van oneigenlijk vervoer in Omnibuzz naar geïndiceerde dagbesteding.</b></p> |
|---|

De drie maatregel worden hieronder nader uitgewerkt

**A. Invoeren van een maximum aantal reiszones per kalenderjaar per klant (reisbudget)**

Deze maatregel heeft als doel overmatig gebruik van Omnibuzz te voorkomen. Van de 32 gemeenten in de GR Omnibuzz hanteren 25 gemeenten een maximum reisbudget. De overige 7 gemeenten, waaronder Maastricht, kennen een open einde regeling. Bij gemeenten die werken met een maximumbudget, varieert dit van 450 zones tot 750 zones per jaar. Vaak bestaat er de mogelijkheid tot maatwerk/hardheidsclausule teneinde een ontoereikend budget te kunnen verhogen in bijzondere gevallen.

Belangrijk in dit verband is de sinds maart 2002 geldende vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep onder de Wet voorzieningen gehandicapten, waarin is gesteld dat een vervoersvoorziening of een combinatie van voorzieningen aan personen met een mobiliteitsbeperking de mogelijkheid moet bieden om op jaarbasis 1.500 tot 2.000 kilometer af te leggen. Daarmee voorziet een gemeente aan haar compensatieplicht, aldus de CRvB. Deze jurisprudentie is vanaf 2007 overgenomen in de Wmo en ook als zodanig opgenomen in de modelverordening van de VNG.

Rekening houdend met een gemiddelde doorsnede van 4 kilometer per zone in onze regio, zouden er 500 reiszones aangeboden moeten worden om in een bandbreedte van 1.500 tot 2.000 km te





kunnen reizen per jaar. Rekening houdend met gemiddeld 10 heen- en 10 terugritten per maand komen daar ook nog (afgerond) 250 opstapzones bij. Het totaal aantal zones per jaar komt hiermee op 750 zones per pashouder. Dit komt overeen met de reeds bestaande zonebudgetten in de Heuvellandgemeenten zodat op dat vlak harmonisatie plaatsvindt.

#### Voorstel

**Alle klanten van Omnibuzz ontvangen per 1 maart 2019 een maximum reisbudget van 750 zones per kalenderjaar per reiziger. In bijzondere gevallen kan een hoger reisbudget worden toegekend, enkel na onderzoek door de Wmo-consulent (maatwerk).**

#### **Effect**

- Dit voorstel raakt een zeer kleine groep veelgebruikers: 178 klanten van de totaal 5.553 pashouders, zijnde 3,2% van het totale reizigersbestand, reizen in 2018 meer dan 750 zones per jaar.
- De gezamenlijke overschrijding van deze 178 klanten betreft 66.690 zones méér dan het voorgestelde plafond van 750 zones per persoon.
- Indien gekeken wordt naar het reisgedrag van deze 178 klanten, dan reizen zij gezamenlijk in totaal 200.190 zones per jaar. Daarmee is deze zeer kleine groep verantwoordelijk voor maar liefst 27% van het totaal aantal ritten binnen Omnibuzz (!).
- Het gemiddelde zonetarief dat de gemeente betaalt in 2019, is €4,09 per zone (incl. toeslagen). Het bedrag dat bespaard kan worden bij invoering van het plafond van 750 zones, is bruto €272.000 per jaar. Om tot het netto-effect te komen van deze maatregel, moeten de niet-ontvangen klantbijdragen - €54.000 - op dit bedrag in mindering worden gebracht.
- Het netto-effect van deze maatregel is daarmee **maximaal €218.000**.
- Voorgesteld wordt dat klanten - in bijzondere gevallen - een hoger zonebudget kunnen ontvangen na onderzoek door de Wmo-consulent (maatwerk). Dit kan bijv. bij klanten die Omnibuzz in overwegende mate gebruiken voor bezoek en/of verzorging van partner/kind in een zorginstelling. Of die reizen naar algemeen toegankelijke dagbesteding. Het te besparen bedrag wordt uiteraard lager naarmate er meer uitzonderingen worden gehonoreerd;
- Klanten die het budget hebben overschreden en niet in aanmerking komen voor een maatwerk-ophoging, kunnen regulier met Omnibuzz blijven reizen tegen het commercieel tarief (€4,09 per zone);



- Klanten kunnen gebruik maken van de Voor Elkaar Pas binnen het ov en daarmee voorkomen dat het reisbudget wordt overschreden. Daarnaast biedt de VEP diverse andere voordelen, zoals een prijsvoordeel t.o.v. Omnibuzz.

### Implementatie

- Alle klanten worden via een (nieuws)brief/beschikking op de hoogte gebracht van deze maatregel;
- In de brief wordt aandacht besteed aan de mogelijkheid voor maatwerk via Team Wmo;
- Klanten horen/lezen vervolgens bij iedere ritboeking bij Omnibuzz hoe hoog het restbudget is.
- De 178 klanten die meer reizen dan 750 zones worden actief benaderd om hen te ondersteunen in het terugdringen van het gebruik van Omnibuzz (tenzij er een uitzondering aan de orde is). De verwachting is dat het hier in veel gevallen zal gaan om klanten die naar geïndiceerde dagbesteding reizen en daarmee onder de werking van maatregel 3 (terugdringen oneigenlijk gebruik) zullen vallen.
- Gezien deze werkzaamheden, kan invoering niet eerder plaatsvinden dan per 1 maart 2019. Toekenning geschiedt dan naar rato over de resterende maanden van het kalenderjaar. Voor 2019 betekent dit een budget van 750 zones/12 maanden x 10 maanden = 625 zones. Daarmee blijft het effect van de maatregel, ondanks invoering na 1 januari, toch maximaal.

### B. Verhogen van de klantbijdrage in de richting van het ov-tarief

Deze maatregel heeft als doel de ontstane scheefgroei tussen het tarief van het Openbaar Vervoer en dat van Omnibuzz deels te repareren. Het doelgroepenvervoer is namelijk ontwikkeld als alternatief voor personen die geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Uitgangspunt is dat de klantbijdrage in beide vervoersvormen (nagenoeg) gelijk is, ondanks het feit dat de subsidie per rit in het doelgroepenvervoer door de vele bijzondere vereisten en de lage combinatiegraad van reizigers veel hoger is dan de overheidsbijdrage aan het ov. Het is daarbij geen beleidsuitgangspunt geweest om gebruikers van het doelgroepenvervoer financieel te bevoordelen ten opzichte van reizigers zonder mobiliteitsbeperking. Vervoerskosten ten behoeve van 'het leven van alledag' worden immers geacht tot de normale bestaanskosten te worden gerekend, of deze nu binnen het ov of binnen het gemeentelijk doelgroepenvervoer plaatsvinden.

Ondanks dit beleidsuitgangspunt is het in Maastricht gehanteerde klanttarief voor Omnibuzz (en daarvoor Regiotaxi) de afgelopen jaren achtergebleven bij de prijsstijgingen in het ov. Naast dat



hierdoor lagere inkomsten worden geïnd uit deze klantbijdragen, heeft dit als bijkomend effect een onbedoeld aanzuigende werking op het doelgroepenvervoer van bestaande en ook nieuwe reizigers. Dit omdat reizen met Omnibuzz goedkoper is voor de reiziger dan reizen met de stadsbus, terwijl het serviceniveau van Omnibuzz veel hoger is.

Voorgesteld wordt om deze scheefgroei per 1 maart 2019 te repareren door opnieuw aansluiting te zoeken bij het ov-tarief. Het tarief van de oud-Omnibuzzgemeenten (westelijke mijnstreek en Heuvellandgemeenten) benadert het ov-tarief het meest. Deze gemeenten hanteren per 1 januari 2019 een klanttarief van €0,80 per zone. Het ov-tarief is berekend op €0,81 per zone in 2019. Daarom wordt voorgesteld om aan te sluiten bij de klanttarieven van de oud-Omnibuzzgemeenten, waarmee direct een van oudsher ontstane ongelijkheid in tarifiering wordt hersteld binnen de regio Maastricht-Heuvelland. De klantbijdrage stijgt daardoor in Maastricht met 11 cent per zone. Immers het klanttarief bedraagt conform indexering en btw-verhoging (van 6% naar 9%) €0,69 per zone in Maastricht per 1 januari 2019.

#### Voorstel

**Met ingang van 1 maart 2019 bedraagt de klantbijdrage in Omnibuzz voor alle reizigers €0,80 per zone.**

#### **Effect**

- Deze tariefstijging geldt voor alle 5.553 klanten in Omnibuzz.
- Bij een realisatie van 760.000 zones (raming 2019) betekent dit een bedrag aan extra inkomsten uit klantbijdragen ter hoogte van maximaal ± €83.000 per jaar. Het effect over 10 maanden in 2019 is dan **maximaal ± €69.000**.
- Het aantal pashouders dat daadwerkelijk reist in een jaar, betreft 77%. Dit betekent dat 4275 pashouders ieder gemiddeld ± €19,45 per kalenderjaar aan meerkosten hebben.
- Echter, aangezien tegelijkertijd wordt gewerkt aan het terugdringen van het aantal gereisde zones (zie maatregel 1 en 3), zullen de inkomsten uit klantbijdragen lager uitvallen dan hiervoor geraamd.
- Klanten kunnen door (meer) gebruik te maken van de Voor Elkaar Pas binnen het ov deze kostenstijging (deels) voorkomen omdat reizen binnen de stadsbus met de VEP tegen bijna 40% korting mogelijk is.



### Implementatie

- Reizigers worden via Omnibuzz en via de gemeente Maastricht op de hoogte gebracht van het nieuwe tarief via de algemene en bekende kanalen. Deze communicatie vindt begin januari 2019 plaats zodat reizigers zich kunnen voorbereiden op de tariefsverhoging per 1 maart 2019;
- De datum van 1 maart 2019 wordt tevens gekozen omdat het Maastrichtse tarief per 1 januari 2019 (€0,69 per zone) nu reeds gecommuniceerd is met de reizigers. Invoering per 1 januari 2019 van het hogere tarief zou daarmee verwarring in de hand werken bij reizigers.
- Bij ritboeking hoort de klant direct welke klantbijdrage hij/zij voor de betreffende rit verschuldigd is.

### C. Tegengaan van oneigenlijk vervoer in Omnibuzz naar geïndiceerde dagbesteding

Deze maatregel heeft als doel ritten naar en van dagbesteding die door professionele aanbieders op basis van een Wmo-indicatie wordt aangeboden, te voorkomen. Conform de afspraken in de DVO met deze aanbieders, ontvangen de aanbieders van de dagbesteding een all-in vergoeding. Hierin is een component voor het halen en brengen van de klant opgenomen. Zorgaanbieders zijn daarmee verantwoordelijk voor het zelf uitvoeren en bekostigen van dit vervoer buiten Omnibuzz om. Toch wordt geconstateerd dat klanten hun Omnibuzz pas gebruiken voor ritten naar geïndiceerde dagbesteding. Gemeenten betalen daarmee 2 keer voor dezelfde kosten; 1x via de arrangementtarieven richting zorgaanbieders en daarnaast ook nog eens via Omnibuzz. Daarbij is relevant dat een rit binnen een vraagafhankelijk systeem zoals Omnibuzz, veel duurder is dan ritten die op regelmatige basis plaatsvinden en ruim van tevoren bekend zijn. Het door de gemeente te besparen bedrag door het terugleiden van reizigers naar zorgaanbieders daalt daarmee dus niet een-op-een bij deze zorgaanbieders neer.

#### Voorstel

**Vanaf 1 januari 2019 wordt het oneigenlijk vervoer in Omnibuzz naar geïndiceerde dagbesteding actief tegengegaan en teruggeleid naar de betreffende zorgaanbieder.**

### Effect

- Uit een ritanalyse is gebleken dat door pashouders van de gemeente Maastricht op jaarbasis 121.430 zones naar en van één van de bekende dagbestedingsadressen worden verreden. Dit is 16% van het totaal aantal zones binnen Omnibuzz.



- Het gemiddelde zonetarief dat de gemeente betaalt in 2019, is €4,09 per zone (incl. toeslagen). Het bedrag dat bespaard kan worden door terugdringing oneigenlijk gebruik, is bruto €496.000 per jaar. Om tot het netto-effect te komen van deze maatregel, moeten de niet-ontvangen klantbijdragen - € 98.000 op dit bedrag in mindering worden gebracht.
- Het netto-effect van deze maatregel is **maximaal €398.000**.
- Hierbij moet worden opgemerkt dat dit niet hoeft te betekenen dat al deze kosten oneigenlijk zijn. Klanten kunnen ook voor een andere reden dan dagbesteding naar dit adres reizen (bijv. op bezoek in bovenliggende zorgwoningen). Waarschijnlijk ligt het te besparen bedrag daarmee lager dan hierboven vermeld. Dit wordt nader onderzocht in de implementatiefase;
- Mochten klanten daadwerkelijk reizen naar dagbesteding met een Wmo-indicatie dan mag de klant enkel geconfronteerd worden met een eigen bijdrage factuur via het CAK omdat het vervoer onderdeel is van het begeleidingsarrangement. Klanten maken nu echter (bewust/onbewust) extra vervoerskosten binnen Omnibuzz. Dit wordt opgelost met deze maatregel;

### Implementatie

- De gemeente gaat samen met Omnibuzz zorgdragen voor een adequaat bestand van reizigers naar dagbesteding met een Wmo-indicatie voor Begeleiding die hiervoor Omnibuzz gebruiken;
- Op basis van dit lijstwerk gaat de gemeente (contractbeheer) in gesprek met de betreffende zorgaanbieder. Doel is om de aantoonbare ritten in de Omnibuzz-administratie onder te brengen bij de (vervoerder van de) zorgaanbieder. Dit is immers reeds sinds 1 januari 2015 de contractafspraken in het DVO tussen gemeente en zorgaanbieder en zij ontvangen hiervoor ook reeds per deze datum een financiële tegemoetkoming;
- Zorgaanbieders worden door de gemeente geholpen bij deze transitie. Hierbij kan tevens aangeboden worden dat in een overgangperiode gebruik kan worden gemaakt van Omnibuzz waarbij de volledige kosten in rekening worden gebracht bij de zorgaanbieder;
- De klant wordt door de zorgaanbieder begeleid in de overstap van Omnibuzz naar het vervoer van de zorgaanbieder;
- Uitgangspunt is dat de klant geen nadeel ondervindt van deze exercitie. Vervoer naar dagbesteding moet te allen tijde doorgang vinden;
- Gezien bovenstaande stappen zal deze maatregel niet reeds per 1 januari 2019 in z'n geheel geëffectueerd kunnen worden voor de grote groep bestaande klanten. Het financieel effect in 2019 is daarmee veel lager dan hierboven aan gegeven, door de geleidelijke uitvoering gaande het jaar.



## Oneigenlijke ritten naar ziekenhuis

Het ziekenhuis is sinds jaar en dag de meest bezochte locatie door Vervoer op Maat-reizigers. Veelal gaat het om bezoeken aan partner, familie, vrienden, kennissen, etc. Maar vaak gaat het ook om bezoek om medische redenen. En indien bezoek voor medische behandeling (consulten, onderzoek en controles) aan de orde is - in een ziekenhuis, bij zorgverlener of in zorginstelling - kennen we in Nederland een voorliggende vervoersvoorziening in de vorm van 'zittend ziekenvervoer'.

In bepaalde gevallen vergoedt de zorgverzekeraar uit de Zorgverzekeringswet (Zvw) het vervoer. Dat hangt onder meer af van de ziekte die iemand heeft. Als begeleiding nodig is, kan de zorgverzekeraar de kosten van vervoer van een begeleider ook vergoeden. Maar ook wanneer verzekerden niet tot de vooraf bepaalde categorieën behoren, kunnen zij soms toch in aanmerking komen voor vergoeding van vervoerskosten. Dat is het geval als iemand voor de behandeling van een langdurige ziekte of aandoening voor langere tijd vervoer nodig heeft (de 'hardheidsclausule').

De vergoeding van zittend ziekenvervoer, als onderdeel van de basisverzekering, wordt in 2019 ruimer dan in 2018. Zo heeft het Zorginstituut Nederland onlangs bepaald. Deze verruiming van de aanspraak op zittend ziekenvervoer zal ertoe (moeten) leiden dat meer mensen gebruik kunnen maken van dit zittend ziekenvervoer.

Zowel Omnibuzz als de gemeentelijke toegang zijn erop alert dat voor dit ziekenvervoer géén oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van Omnibuzz. Aan reizigers wordt dit o.a. kenbaar gemaakt via het [vervoersreglement Omnibuzz](#). Ook kan dit aan de orde komen in het gesprek bij de gemeentelijke toegang indien gesproken wordt over de aanleiding van het verzoek om ondersteuning. Maar omdat de gemeente geen inzicht mag hebben in de exacte reden van het bezoek aan het ziekenhuis, kunnen dergelijke ritten niet proactief teruggedleid worden door de gemeente naar de zorgverzekeraar. De aanpak die gevolgd wordt bij oneigenlijke ritten naar geïndiceerde dagbesteding, kan dus niet een-op-een worden toegepast bij ziekenvervoer. En daarmee kan dit thema in deze collegenota ook niet als reële beheersmaatregel worden opgevoerd.

### Conclusie

De voorgestelde maatregelen leiden ertoe dat het ov-tarief wordt benaderd, uitzonderlijk reisgedrag wordt beperkt en oneigenlijke ritten worden teruggedleid richting zorgaanbieders. Het betreft hier redelijke maatregelen, die uitgelegd kunnen worden aan de reizigers en geen grote impact zullen hebben op de mate van participatie.

### **3. Effect op duurzaamheid en/of gezondheid**

Binnen de GR wordt toegewerkt naar een beter georganiseerd doelgroepenvervoer, dat goed aansluit op het openbaar vervoer, zodat inwoners zorgeloos en optimaal kunnen blijven reizen. Een



vervoerssysteem dat ervoor zorgt dat mensen die minder zelfredzaam zijn tóch daar kunnen komen waar ze moeten zijn. Met een zo optimaal mogelijke afstemming op de specifieke situatie van de verschillende doelgroepen. Dit draagt vervolgens bij aan meer leefbaarheid en betere gezondheid. De efficiëntere inzet van voertuigen en de koppeling aan het grootschaliger ov draagt bij aan duurzame mobiliteit.

In voorliggende nota wordt de situatie beschreven dat het aantal klanten en het aantal ritten en gereisde zones toeneemt. Dit brengt naar alle waarschijnlijkheid ook een verhoging van de CO<sub>2</sub>-uitstoot met zich mee. Dit is een onwenselijk situatie vanuit de doelstellingen die gesteld zijn op het gebied van duurzaamheid en milieu. De gemeenteraad heeft op dit onderdeel ook een zienswijze ingediend (mei 2018)

De voorgestelde maatregelen in deze collegenota leiden in 2019 tot minder ritten en gereisde zones en dragen daarmee bij aan minder CO<sub>2</sub>-uitstoot. Parallel worden aanvullende acties ondernomen om uitstoot vanaf 2020 terug te dringen. In de nieuwe aanbesteding voor vervoer die in 2019 wordt doorlopen, zal ingezet worden op het elektrificeren van Omnibuzz-voertuigen (volgens ingroeimodel). Daarnaast wordt door het AB van Omnibuzz in 2019 het [Bestuursakkoord Zero Emissie](#) ondertekend.

#### **4. Effect op de openbare ruimte**

Niet van toepassing.

#### **5. Personeel en organisatie**

Niet van toepassing

#### **6. Informatiemanagement en automatisering**

Niet van toepassing

#### **7. Financiën**

Het precieze financieel effect van de voorgestelde 3 maatregelen – opgeteld ruim €700.000 - is niet aan te geven. De uiteindelijke besparing is afhankelijk van diverse onvoorspelbare variabelen, zoals de snelheid waarmee dagbestedingsklanten worden teruggeleid naar zorgaanbieder of het aantal maatwerkreizigers dat meer dan 750 zones mag reizen na onderzoek door de consultant.



De maatregelen kunnen daarbij ook niet los van elkaar gezien worden. Zo kan het zijn dat een dagbestedingsklant meer dan 750 zones rijdt. Deze klant is nu (financieel) meegenomen in maatregel 1, 2 en 3, terwijl deze enkel had mogen meetellen bij maatregel 3. Dit is echter op voorhand niet te voorkomen.

Daarnaast kunnen deze maatregelen als positieve 'bijvangst' hebben dat Omnibuzz-klanten meer gebruik gaan maken van de VEP binnen het ov. Dit betekent dat de gemeentelijke bijdrage voor deze weggevallen ritten geheel vervalt, hetgeen een groot onvoorspelbaar besparingseffect heeft.

Vooraf is daarmee de uitkomst niet in te schatten van bovenstaande maatregelen. Deze lijken echter voldoende mogelijkheden te bieden om de kostenstijging en overschrijding van de begroting een halt toe te roepen.

Naast bovenstaande maatregelen is de gemeente Maastricht ook direct en in brede zin betrokken bij de financiële sturing van Omnibuzz. Een financieel adviseur houdt vanuit Maastricht vinger aan de pols op de belangrijkste financiële besluiten en documenten van deze GR.

#### **8. Aanbestedingen**

Niet van toepassing

#### **9. Participatie tot heden**

Niet van toepassing.





## 10. Voorstel

Het college besluit dat

1. alle klanten van Omnibuzz per 1 maart 2019 een (maximum) reisbudget van 750 zones per kalenderjaar per reiziger ontvangen. In bijzondere gevallen kan een hoger reisbudget worden toegekend, enkel na onderzoek door de Wmo-consulent (maatwerk).
2. met ingang van 1 maart 2019 de klantbijdrage in Omnibuzz voor alle reizigers €0,80 per zone bedraagt.
3. met ingang van 1 januari 2019 het oneigenlijk vervoer in Omnibuzz naar geïndiceerde dagbesteding actief wordt tegengegaan en wordt teruggeleid naar de betreffende zorgaanbieder.

## 11. Uitvoering, evaluatie en vervolg

De uitvoering/implementatie per maatregel is hierboven verwoord in de beschrijving van elke afzonderlijke maatregel.

Maatregel 1 (het reisbudget) en maatregel 2 (de verhoging van de klantbijdrage) worden geformaliseerd in het Besluit maatschappelijke ondersteuning 2019 Gemeente Maastricht per 1 januari 2019 (separaat collegebesluit van 18 december 2018).

Maatregel 3 (oneigenlijk gebruik naar dagbesteding) is reeds geformaliseerd in de huidige en nieuwe DVO welke jaarlijks wordt afgesloten met zorgaanbieders.