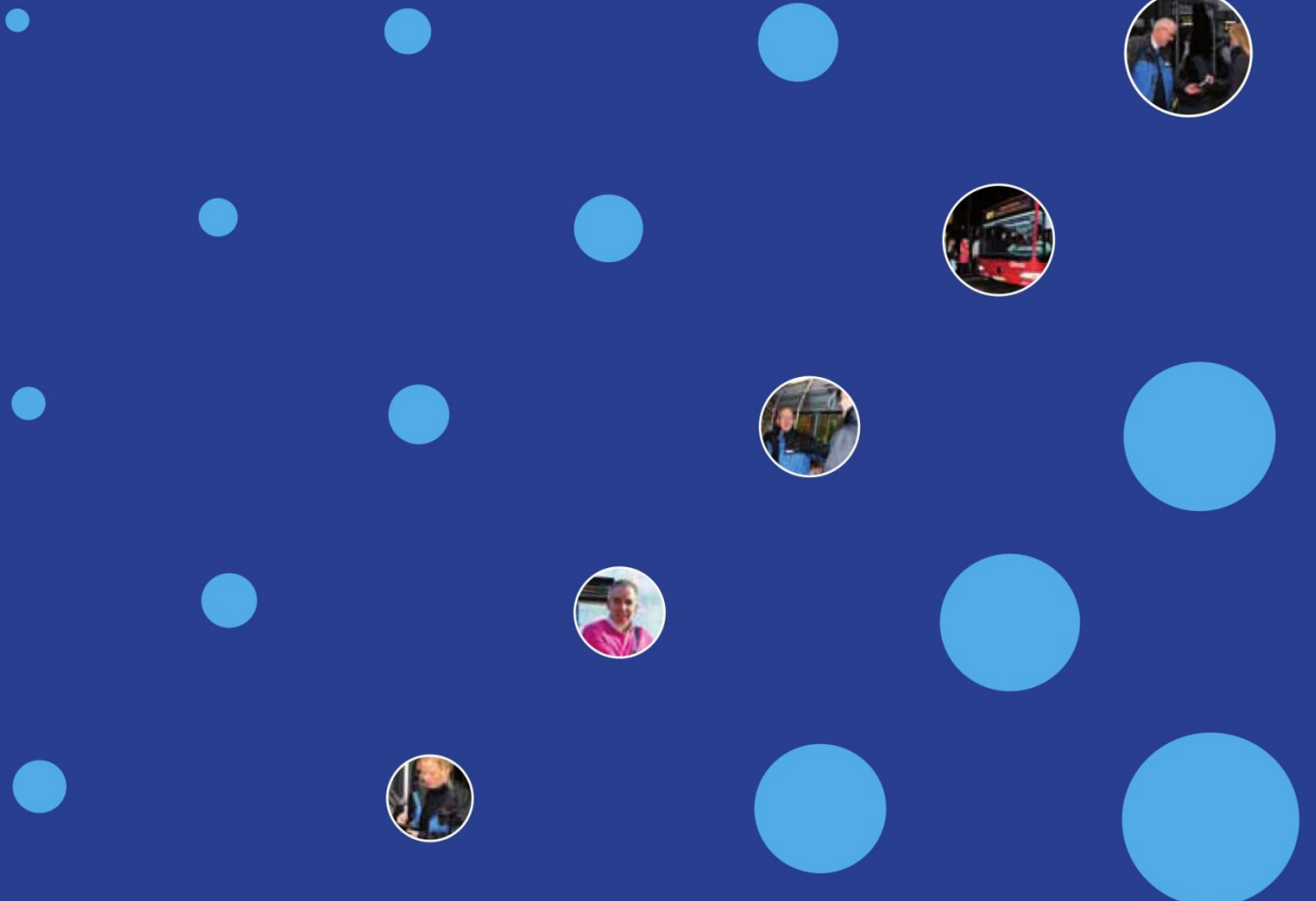


Ontwerpbegroting 2015



Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Ontwikkelrichting	4
1.3 Stand van Zaken 2014	7
1.4 Vooruitblik 2015	7
2 Programmabegroting	12
2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie	12
2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid	13
2.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen	13
2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking	13
2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief	13
3 Productenraming	15
3.1 Productenraming: klant-reiziger	15
3.2 Productenraming: ontwikkeling	17
3.3 Productenraming: beheer	20
3.4 Productenraming: informatie en analyse	23
3.5 Productenraming: special projects	24
3.6 Productenraming: bedrijfsvoering	25
3.7 Productenraming: financiering	28
3.8 Meerjarenproductenraming 2014-2017	30
3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen	31
4 Paragrafen	32
4.1 Paragraaf weerstandsvermogen	32
4.2 Paragraaf financiering	33
4.3 Paragraaf bedrijfsvoering	33
5 Samenstelling bestuur	34
Bijlage 1: Afkortingenwijzer	35

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Het OV-bureau Groningen Drenthe (OV-bureau) is een Gemeenschappelijke Regeling van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het OV-bureau is in 2004 opgericht vanuit de gedachte dat bundeling van krachten rond het OV-opdrachtgeverschap, zowel vervoerkundig als maatschappelijk en financieel meerwaarde kan genereren voor het (openbaar vervoer in het) gebied.

Het OV-bureau heeft op basis van de kaderstellende opdracht van de moederorganisaties, de volgende doelstellingen voor het openbaar (bus)vervoer geformuleerd:

- met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan het behouden en uitbouwen van de bereikbaarheid van steden, instellingen en voorzieningen;
- met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan de ontsluiting van landelijk gebied, afgestemd op andere vormen van collectief personenvervoer;
- streven naar reizigersgroei in het OV (daar waar groeipotentie is) en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten;
- voortdurende aandacht bij het OV-bureau voor maatschappelijke vraagstukken waarmee gemeenten, provincies en andere instellingen zich geconfronteerd zien en in samenspraak met deze partijen zoeken naar oplossingen voor deze

vraagstukken en de rol die het openbaar vervoer bij deze oplossingen kan spelen.

Ook in 2015 zal het OV-bureau vanuit deze doelstellingen te werk gaan. In 2013 is het niveau van de klanttevredenheid uitgekomen op rapportcijfer 7,4 gemiddeld over de concessies. Voor 2015 willen wij de klanttevredenheid verhogen naar rapportcijfer 7,5 en dit cijfer voor de komende jaren nastreven.

Helaas hebben zich najaar 2013 nieuwe externe financiële tegenvallers aangediend, in de vorm van structureel minder inkomsten voor het studentenvervoer en de keuze van de Minister van Infrastructuur en Transport om de zogeheten Brede Doeluitkering Verkeer en Vervoer niet langer te indexeren, daar waar de kosten van het OV jaarlijks met 2-3% stijgen. Om als OV-bureau financieel gezond te blijven (positief jaarresultaat en voldoende weerstandsvermogen) is daarom in 2015 een ombuiging van € 2,1 miljoen noodzakelijk. In deze begroting is deze ombuiging ingevuld, waarmee de kostendekkendheid van het openbaar busvervoer in 2015 verbetert. In de jaren na 2015 zal deze kostendekkendheid zoals het zich nu laat aanzien verder moeten stijgen. Hiervoor zijn in deze begroting 2015 de eerste gedachten geformuleerd.



1.2 Ontwikkelrichting

Het lange termijn OV-beeld van het OV-bureau is de resultante van de gezamenlijke (POP- en PVVP)-visies van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen op OV-gebied. Kern is dat gebiedsbrede en gezamenlijke beleidsontwikkeling en uitvoering van het openbaar (bus)vervoer de meeste kans biedt op toegesneden openbaar vervoer. Dit OV-beleid dient zich enerzijds te richten op het vergroten van de bereikbaarheid van steden (zie bijvoorbeeld ook de bijzondere positie van de Regio Groningen – Assen in het gebied) en anderzijds op het behoud van de ontsluiting van het landelijk gebied, goed afgestemd op gemeentelijke vormen van collectief personenvervoer (WMO-vervoer, Leerlingenvervoer, AWBZ-vervoer etc.). Tevens streven we daar waar groeipotentie is naar reizigersgroei en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten. Hiermee en met de subsidiemiddelen vanuit de BDU Verkeer en Vervoer zoals de provincies die van het rijk ontvangen, kunnen bepaalde beoogde ontwikkelingen in het openbaar vervoer worden gerealiseerd. Het OV-bureau ziet dit als onderdeel van het bredere verkeer- en vervoerbeleid van de provincies Groningen en Drenthe en gemeente Groningen.

De beeld voor OV daarbij is dat er drie soorten met elkaar samenhangende en elkaar aanvullende typen openbaar (bus)vervoer bestaan:

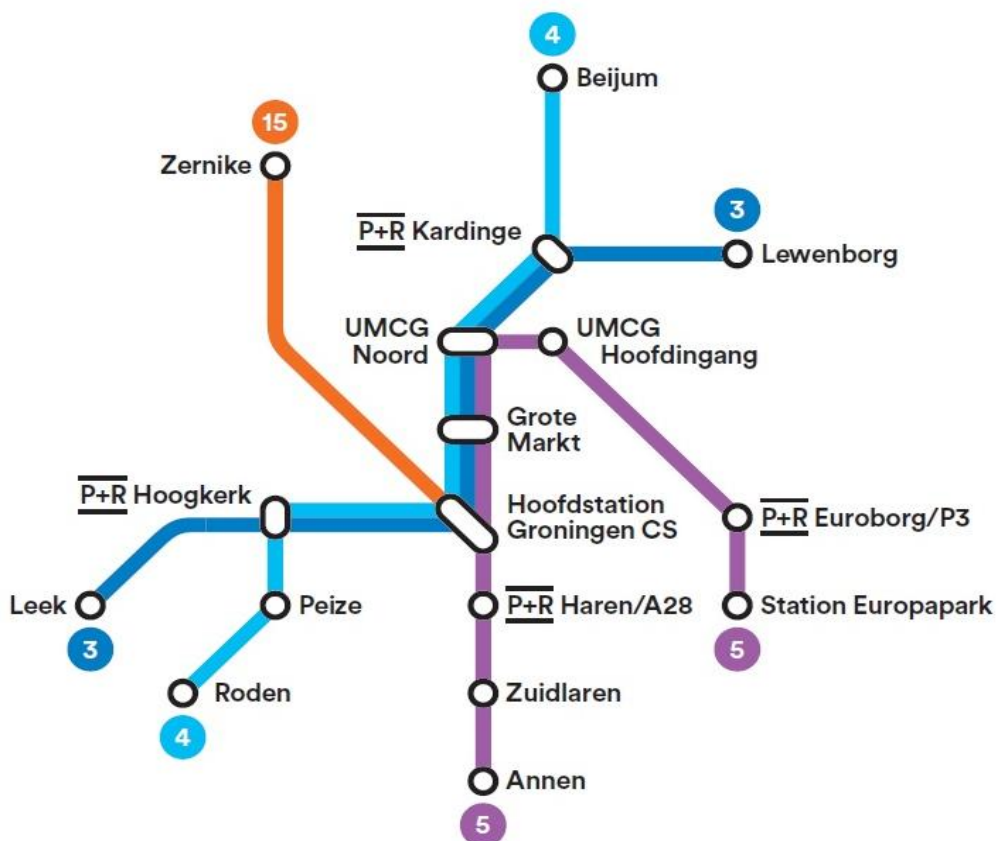
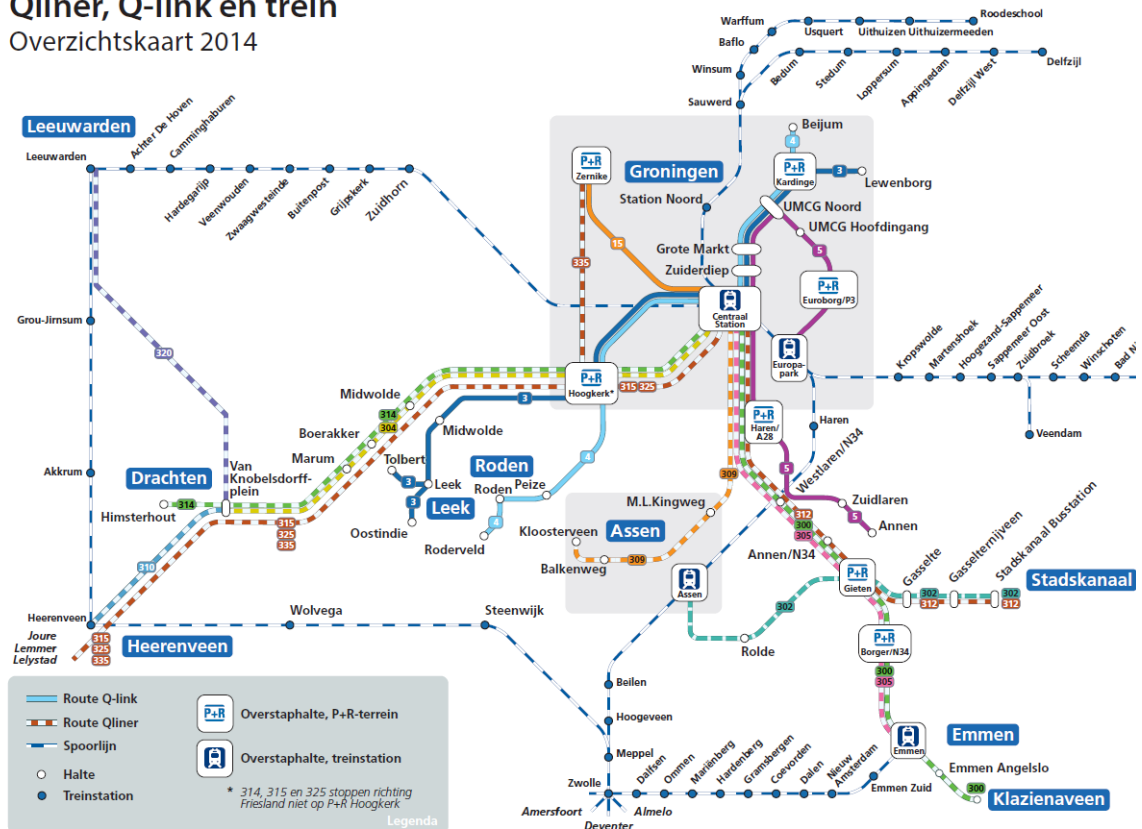
- Busvervoer (productformules Q-liners en Q-link) dat samen met het spoornetwerk in Noord Nederland (nationaal, regionaal) een **hoogwaardig OV-netwerk** vormt, met zodanige productkenmerken dat dit vervoer een kwaliteitsniveau heeft dat ruimtelijk structurerend werkt, en dat structureel een serieus alternatief voor veel autoritten vormt. Dit wordt zichtbaar in vastliggende routes, hoogwaardig materieel, hoge frequentie, gegarandeerde doorstroming, actuele en dynamische reisinformatie, bijpassende halte-

uitstraling etc. Het HOV-netwerk is met name gericht op en binnen de stad Groningen en tussen de grotere kernen in het gebied. Daarmee bedient het HOV-netwerk een beoogde reizigersgroeimarkt, ook het busgedeelte van het netwerk. Van de vervoerders wordt een zeer hoge uitvoeringskwaliteit verwacht, conform de concessie-eisen.

- Buslijndiensten die samen met het HOV-net een **basisnet voor het hele gebied** vormen, vormgegeven op basis van de ruimtelijke inrichting en de vervoervraag in het gebied. Goede productkwaliteit, zonder echter dat kan worden gesproken van hoogwaardig. Qua toekomstvastheid dient duidelijk te zijn welke kernen in het gebied structureel zullen worden bediend, zonder dat de routes per definitie structureel worden vastgelegd zoals in het HOV-net. In frequentie/capaciteitszin zijn de betreffende buslijndiensten vraagvolgend. Van de vervoerder wordt een hoge uitvoeringskwaliteit verwacht, conform de concessie-eisen.
- **Aanvullend Openbaar Vervoer** dat aanvullend op het basisnet een sociale rol in het gebied vervult waar anders vanuit de reiziger gezien een witte vlek tussen (gemeentelijk) doelgroepenvervoer en het OV-basisnet zou kunnen ontstaan, gericht op het bedienen van een restvraag. Vormgeving, frequentie, capaciteit, ontwerp kwaliteit, en tarieven dienen hierop aangepast te zijn. Het aanvullend openbaar vervoer kent verschillende uitvoeringsvormen: beperkte dienstregeling met kleine busje (hetzij landelijk, hetzij stedelijk), lijnbus, stadsbusjes, Regiotaxi, buurtbus etc. Vaak zal er sprake zijn van maatwerk. Uitdrukkelijk zijn hierbij vormen van vrijwilligersvervoer in beeld.

Qliner, Q-link en trein

Overzichtskaart 2014



De **samenhang** binnen en tussen de netten, met aansluitende concessiegebieden én met aansluitende vervoervormen als auto en fiets, maar ook gemeentelijk WMO-vervoer krijgt zo veel mogelijk vorm in:

- afgestemde dienstregelingen;
- toegankelijke OV-voorzieningen (zowel haltes als materieel);
- P+R-voorzieningen rond de stad Groningen en bij andere relevante OV-knooppunten;
- doordachte overstapmogelijkheden;

- bruikbare en begrijpelijke reisinformatie voor de reiziger;
- betaalmogelijkheden voor het hele OV-systeem via OV-chipkaart en zo lang die nodig zijn papieren kaartjes, als eindbeeld streven naar ontzorgde betaalmogelijkheden voor het hele mobiliteitssysteem (zowel individueel als collectief).

Tevens streven we ernaar dat het OV in het gebied zich steeds verder ontwikkelt richting **schoner, stiller en duurzamer**.

Netwerkvisie 2020 OV Groningen en Drenthe

Hoogwaardige lijnen, basisnet, tangenten en aanvullende diensten, met knopen en transferpunten



Versie 06-11-2012

Aan de realisatie van deze ontwikkelrichting wordt in de provincies gestaag gewerkt. Het betreft in zijn aard een complex en langjarig programma, met vele keuzemomenten, prioriteitsstellingen, gebiedsspelers (provincies, gemeenten, I&M/Rijkswaterstaat, Regio Groningen - Assen, private en maatschappelijke actoren), financiële vraagstukken, uitvoeringsvraagstukken etc. Het beschikbaar komen van bijvoorbeeld de RSP-middelen vormt zoals bekend een belangrijke versnellingsimpuls voor het verder brengen van het beoogde OV in het gebied. De meerjarige financiële prognoses voor het regionaal OV vormen ook een (op dit moment helaas beperkend) financieel kader. Voor de Regio Groningen-Assen vormt de herijkte Netwerkanalyse 2013 de meest geactualiseerde basis voor het openbaarvervoer in deze kernregio.

1.3 Stand van Zaken 2014

In 2014 zijn en worden belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling van het OV, met name waar het gaat om het HOV-netwerk. Hiervoor zijn 2 zogenaamde businesscases gesloten met vervoerder Qbuzz: begin 2014 werd in en rond Groningen het concept Q-link geïntroduceerd, dat alle belangrijke locaties in Groningen verbindt met de P+R-terreinen rond de stad en met de grotere regiokernen rond Groningen die geen treinontsluiting kennen (Leek, Roden, Peize, Zuidlaren, Annen). Q-link is een concept gebaseerd op doorgaande lijnen, elk met een eigen kleur, samen een hoogwaardig busnetwerk vormend; verder wordt in de loop van 2014 een substantieel deel van het busmaterieel vernieuwd. In Groningen wordt de route Hoofdstation – Centrum – Station Noord – Zernike – Zuidhorn omgevormd tot Q-link lijn 11/groen, grotendeels gereden met dubbelgelede hybride (dus schone en stille) bussen. Tevens wordt een groot deel van de huidige Q-liners vervangen door een nieuwe generatie Q-liners, die langer zijn (15 meter ipv 12 meter) en die schoner zijn (norm euro 6 in plaats van norm euro 5). Het nieuwe HOV-materieel wordt ook voorzien van Wifi. Daarnaast wordt een aantal streekbussen vervangen door kleiner materieel, dat wordt ingezet op lijnen die een beperkte vervoervraag laten zien.

In 2014 is ook het programma 'integratie trein-bus Noord Nederland' doorgezet. Binnen dit programma

werken de drie noordelijke provincies, het OV-bureau en de drie noordelijke vervoerders NS (hoofdrail), Arriva (regionaal rail) en Qbuzz (bus) samen om op alle onderdelen van het OV zoals de reizigers dat ervaart (vervoeraanbod, reisinfo, communicatie en promotie, servicepunten, tariefproducten etc.) maximale samenhang te realiseren vanuit klantperspectief.

Verder is/wordt in 2014 het programma Dynamische Reisinformatie (DRIS) gerealiseerd. Daarmee zullen de reizigers in totaal op bijna 500 plaatsen in het gebied ook op DRIS-panelen kunnen zien wanneer de bus daadwerkelijk komt. Dergelijke systemen blijken in andere gebieden in Nederland door reizigers hogelijk gewaardeerd te worden.

In financiële zin zal 2014 voor zover dat nu valt te overzien het positieve resultaat zoals dat in de begroting voor 2014 nog werd voorzien zal niet worden gerealiseerd voornamelijk ten gevolge van:

- een voor Groningen en Drenthe zeer nadelige herverdeling van de SOV-gelden (- €2,0 miljoen);
- de keuze van de Minister van I&M om de BDU-index los te laten, daar waar de sectorkosten OV ook in 2014 met 2-3% zullen stijgen.

Hierover zijn de Provinciale Staten van Groningen en Drenthe en de gemeenteraad van Groningen eind 2013 geïnformeerd.

In 2014 is verder de Nota van Uitgangspunten (NvU) voor de concessieperiode 2018-2028 vastgesteld. Deze kent als trefwoorden: Vervoeren, Verbinden en Verslimmen. Deze NvU vormt de basis voor een Programma van Eisen zoals dat in 2015 zal worden vastgesteld.

1.4 Vooruitblik 2015

Klant/OV-reiziger

De aanpak van het OV-bureau is altijd klantgericht. Dat betekent onder andere dat de klant/OV-reiziger OOK IN 2015 er vanuit mag gaan dat:

bij ontwerpprocessen voortdurend inbreng vanuit de klant wordt betrokken;

er normaliter voldoende OV-capaciteit beschikbaar is gezien de vraag naar plaats en tijdstip;

- de in de dienstregeling opgenomen reistijden en overstapaansluitingen normaliter ook

daadwerkelijk door de vervoerders worden gerealiseerd;

- wijzigingen in de dienstregeling tijdig en duidelijk worden gecommuniceerd;
- betrokken OV-partijen in Groningen en Drenthe (trein/bus) zo veel mogelijk streven naar samenhangende producten en tarieven;
- de reiziger, gegeven een helder tarievenhuis in beginsel een redelijk tarief betaalt waarbij ten onrechte teveel betaalde reiskosten worden vergoed;
- in beginsel worden slechts goed uitlegbare producten ontworpen: eenvoudig waar kan;
- soms echter moet hiervan helaas worden afgeweken: ingewikkeld waar moet (bijvoorbeeld om vereiste aansluitingen te realiseren), wat dan wel goede uitleg en informatievoorziening vraagt;
- in 2015 zal het OV-bureau ook – binnen de juridische en marktmogelijkheden – werken met Open Data, iedereen kan dan in beginsel gebruik maken van alle data die het OV-bureau beschikbaar heeft, bijvoorbeeld actuele posities van bussen, chipkaartgegevens etc. Reizigers, onderzoekers en bedrijven kunnen hiermee desgewenst hun voordeel doen. Het OV-bureau verwacht dat hierdoor te zijner tijd nieuwe marktmogelijkheden ontstaan.

De populatie reizigers neemt over een wat langere termijn gezien toe en we kennen haar steeds beter naar segmenten en preferenties – ook door de extra inzichten die we krijgen vanuit de OV-chipkaart-data. Dat is ook nodig, want de gewenste verdere groei in het HOV kan alleen gerealiseerd worden door te voldoen aan de (potentiële) vraag.

Specifieke aandacht zal blijven uitgaan naar de volgende doelgroepen:

- studenten;
- scholieren;
- forenzen/werkenden;
- vrijetijdsreizigers;
- ouderen en WMO-pashouders;



Klanten worden overigens steeds mondiger en deze input laat zich goed vertalen naar verbetering van de kwaliteit van dienstverlening: daarom investeren we als OV-bureau consequent in de klantrelatie op individueel en collectief niveau (werkgevers, opleidingscentra, recreatiebestemmingen, zorgaanbieders etc.).

De Consumentenplatforms Groningen en Drenthe vormen de basis van het formele contact met de reiziger. Daarnaast maakt het OV-bureau uiteraard ook gebruik van (digitale) klantenpanels, klachtenregistraties, de landelijke OV-klantenbarometer, reizigerstellingen etc.

Beeldbepalende wijzigingen OV-systeem

Voor de OV-reiziger in het gebied - die ook in 2015 waarde zal hechten aan zaken als snelheid, betrouwbaarheid, veiligheid, gemak en betaalbaar product - zal veruit het grootste deel van het aanbod niet wijzigen. Bij de voorbereiding op de dienstregeling 2015 zoekt het OV-bureau samen met Qbuzz, de andere concessiehouders, gemeenten en consumenten -(organisaties) naar een verantwoord ombuigingspakket van € 1,8 miljoen (zie onder), bij voorkeur te realiseren via optimalisaties in de dienstregeling, waarbij ook goed wordt gekeken in de lijnen van het basisnet en in het aanvullend vervoer ook goed wordt gekeken naar de vraag naar vervoer. Tevens vraagt een aantal grote infrawerken aandacht, met name de Ring Zuid bij Groningen, maar ook grote herinrichtingsoperaties in Assen en Emmen.

Relatie met concessiehouders

Als opdrachtgever voeren we de regie op de uitvoering van de concessies door de vervoerbedrijven als onze opdrachtnemers en partners. Het gaat dan om:

- de generieke gebiedsconcessie (concessiehouder Qbuzz);
- de HOV-concessie voor een tweetal “treinvervangende” busdiensten (concessiehouder Arriva Touring);
- een zestal regioconcessies, waarin OV, regiotaxi, WMO-vervoer en leerlingenvervoer door gemeenten en OV-bureau als één contract zijn aanbesteed aan 6 verschillende concessiehouders.

In de relatie tussen concessieverlener en concessiehouder bestaan parallelle maar ook tegenstrijdige belangen. De wordingsgeschiedenis van de vervoermarkt laat zien dat het lastig is de daarin

optredende dynamiek te vertalen naar een duurzaam beter product. In concreto: de match tussen publieke belangen en een winstgedreven vervoerder in een niet kostendekkende markt vraagt om zakelijke, goed gespecificeerde afspraken om de wederzijdse verwachtingen waar te kunnen maken. Daarbij zijn niet alle relevante randvoorwaarden door de contractpartners te beïnvloeden, wat hoge eisen stelt aan het wederzijds inzichtelijk maken van afwegingen. Dat kan alleen als er over en weer de bereidheid bestaat in doorontwikkeling van het partnerschap en het daarvoor benodigde vertrouwen te investeren. Duidelijkheid en zakelijkheid blijven de basis vormen van de concessierelatie, waarop het doorontwikkelen in partnerschap gestoeld is.

De relatie met onze concessiehouders zal in 2015 (het zesde jaar van de concessies) verder doorgroeien waar in 2012 en 2013 alle concessies zijn verlengd tot 2017. Geen kinderziekten meer en – binnen de kaders van de concessies en de beschikbare middelen – alle ruimte voor creatieve doorontwikkelingen in de nog resterende concessieperiode tot aan 2018.

Financieel 2015

Het bijgestelde financiële perspectief (zie paragraaf, 1.3 – stand van zaken 2014) werkt ook door in 2015. Ondanks het feit dat de beide bovengenoemde businesscases een substantieel positief effect hebben op de exploitatie en dus de kostendekkendheid van het openbaar (bus)vervoer in Groningen en Drenthe – doordat de bijbehorende initiële investeringen extern via de moederorganisaties worden gefinancierd, inclusief de ermee samenhangende investeringen in rijtijdversnellende infrastructuur – is er zonder ombuigen een overblijvende ombuigingsvraag in 2015 om het OV-bureau financieel gezond te houden. In totaal gaat het in 2015 om een ombuigingsopgave van € 2,1 miljoen euro, waarvan:

- € 300.000 dient te worden opgevangen door extra opbrengsten, en
- € 1.800.000 dient voort te vloeien uit maatregelen in de sfeer van de dienstregeling.

Het bijbehorende pakket aan maatregelen is april 2014 voorlopig vastgesteld door het dagelijks bestuur van het OV-bureau en voor reacties voorgelegd aan Provinciale Staten van Groningen en Drenthe en aan de gemeenteraad van Groningen, alsmede de gemeenten en de consumentenplatforms van

Groningen en Drenthe. In dit pakket wordt gezocht naar maatregelen die op een efficiëntere en slimmere wijze het voorzieningenniveau zoveel mogelijk voor de reiziger op peil houden.

Als we verder vooruitkijken dan staan we voor de jaren 2016 tot en met 2018 opnieuw voor ombuigingsopgaven, door de doorwerking van de indexeringsbeslissing van het Ministerie van I&M. Daarnaast heeft het OV-bureau elk jaar te maken met onzekerheden over de hoogte van de indexeringen. Dit risico is sinds 2011 toegenomen door de exposure aan de ontwikkeling van de brandstofprijzen, die relatief meer doorwerkt in de lasten, terwijl de BDU-index daarbij sterk achterblijft of in het geheel niet wordt toegepast. In deze begroting wordt dit effect inzichtelijk gemaakt door de bedragen in het meerjarenperspectief weer te geven in de geraamde prijspeilen van de desbetreffende jaren.



Verder betekent het kabinetsbesluit om te willen bezuinigen op de Studenten-OV-kaart een mogelijk extra financieel risico vanaf 2017. Het OV-bureau is daarom in IPO-verband actief betrokken bij de besprekingen met het kabinet over de eventuele financieel verantwoorde vormen die het toekomstige OV-arrangement dat toekomstige studenten aangeboden kunnen krijgen.

Het bovenstaande heeft erin geresulteerd dat het OV-bureau een aanvullende doelindicator heeft geformuleerd, namelijk de kostendekkendheid van het busvervoer in Groningen en Drenthe. Deze ligt op basis van de begroting 2014 op 49,9% (49,9% van de uitgaven aan OV wordt 'verdiend' uit reizigersinkomsten). Als doel is gekozen is om de kostendekkendheid vanaf 2015 tot in elk geval 2020 jaarlijks gemiddeld met 1%-punt te laten stijgen.

Gehanteerde prognoses begroting

In deze begroting 2015 is gewerkt met de volgende prognoses rond opbrengsten en kosten:

Opbrengstenstijgingen:

- indexgerelateerde groei opbrengsten OV-chipkaart, SOV-kaart en abonnementen 3%;
- indexering BDU-inkomsten: 0%.

Kostenstijgingen:

- stijging OV-kosten: 3% (OV-index);
- stijging CVV-kosten: 3%, (NEA-taxi-index);
- indexering overige kosten: 1%.

Alle bedragen voor 2015 zijn berekend op het geraamde prijspeil 2015. De bedragen voor de jaren 2016 tot en met 2018 zijn weergegeven in de geraamde prijspeilen voor die jaren.

Behalve de met BTW-OV belaste prestaties, is de begroting opgesteld exclusief compensabele BTW. De BTW die gecompenseerd kan worden uit het BTW-compensatiefonds wordt doorgeschoven naar de deelnemende bestuursorganen (c.q. de gemeente Groningen, de provincie Groningen en de provincie Drenthe) en wordt op declaratiebasis aan het OV-bureau vergoed. Voor de posten die worden belast met de BTW-OV geldt dat de begroting wordt opgesteld inclusief BTW. Concreet gaat het hierbij om de kosten van het collectief vraagafhankelijk vervoer en meerwerk met betrekking tot de concessies. BTW-OV is niet te compenseren uit het BTW-compensatiefonds, maar daarvoor wordt een extra bijdrage aan de provincies Groningen en Drenthe gevraagd, die daarvoor op hun beurt schadeloos zijn gesteld door het Rijk. Deze bijdragen zijn begrepen in de geraamde bijdragen BDU.

Begrotingsindeling en toelichting

De indeling van de begroting 2015 komt grotendeels overeen met die van 2014. In hoofdstuk 1 wordt vooruitgeblekt op het komende jaar, het meerjarenperspectief en de belangrijkste doelen en ontwikkelingen. Verder is de ontwikkelrichting in dit hoofdstuk opgenomen. Hoofdstuk 2 bestaat uit de

programmabegroting. Hierin komt aan de orde: het programmadoel en de belangrijkste indicatoren voor doelrealisatie, de programmabegroting bij ongewijzigd beleid, effecten, voorstellen en dekking. Het hoofdstuk eindigt met de programmabegroting na verwerking van effecten, voorstellen en dekking en een weergave van de programmabegroting in meerjarenperspectief. Hoofdstuk 3 bevat de productenraming, waarbij per product de meerjarendoelstellingen, de doelen voor 2015 en de geraamde baten en lasten worden vermeld. Het hoofdstuk vervolgt met de meerjarenproductenraming 2015 tot en met 2018 en met de stand en het verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU-middelen. In hoofdstuk 4 komen de paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering aan bod. De samenstelling van het bestuur is weergegeven in hoofdstuk 5.

De begroting- en rekeningcyclus en het financieel beheer is opgezet conform de gemeenschappelijke regeling en de financiële verordening. De begroting wordt, op grond van de Wet op de gemeenschappelijke regeling jaarlijks na vaststelling vóór 15 juli toegezonden aan de minister van Binnenlandse Zaken. Over de realisatie van de begroting wordt tussentijds door middel van de vier- en achtmaandsrapportage, en jaarlijks door middel van jaarverslag en jaarrekening gerapporteerd aan het dagelijks en het algemeen bestuur. Centraal hierbij staat de voortgang betreffende de uitvoering van deze begroting in termen van inzet van middelen en geboekte resultaten. Het algemeen bestuur stelt jaarverslag en jaarrekening vast en neemt kennis van de vier- en achtmaandsrapportage.

De vermelde bedragen voor het jaar 2013 zijn de gerealiseerde bedragen conform de rekeningcijfers. Voor 2014 zijn de bedragen vermeld van de begroting 2014 en daarnaast de bedragen volgens de meest actuele prognose, daterend van maart 2014.

Begrotingsstructuur 2015

Klant-reiziger: marketing, communicatie en sales, tarieven en vervoerbewijzen, reizigersinspraak en consumentenplatform

Ontwikkeling: ontwikkeling OV lange termijn, ontwerp dienstregeling en OV-product, ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid, reizigersinformatie

Beheer: voorbereiding aanbestedingen (raakt alle producten), beheer concessies, beheer betaalsystemen, beheer sociale veiligheid, beheer reizigersinformatie, beheer financiën dienstregeling en dienstregelingprocessen

Informatie en analyse: bronbeleid, rapportages, financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning, coördinatie onderzoeken, analyse en publicaties, kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling

Special projects:, evenementen en nachtvervoer

Bedrijfsvoering: organisatieontwikkeling, organogram en formatie, automatisering, huisvesting

Financiering: financiering en dekkingsmiddelen



2 Programmabegroting

2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie

Het enige programma van de begroting is Collectief personenvervoer. Dit programma omvat alle interne en externe producten die in de volgende hoofdstukken aan de orde komen.

Het doel van het programma Collectief personenvervoer valt samen met het doel van de gemeenschappelijke regeling OV-bureau Groningen Drenthe. Dit doel is:

het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer.

Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn:

- reizigersgroei (kilometers);
- klanttevredenheid;
- gebiedsdekkend basisnet.
- (nieuw) de kostendekkendheid van het openbaar (bus)vervoer

Voor 2015 en volgende jaren hebben wij voor de indicatoren reizigersgroei en klanttevredenheid de volgende streefwaarden vastgesteld. Daarbij zijn tevens de gerealiseerde waarden van de afgelopen jaren weergegeven.

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigerskilometers. Wij hebben bij de vermelde

percentages rekening gehouden met het feit dat het voorzieningenniveau in 2015 deels efficiënter wordt maar dat vanaf 2014 een extra de extra kwaliteitsimpuls in de vorm van de materieelvernieuwing zich zal vertalen in extra reizigerskilometers. De aangenomen reizigerskilometergroei bedraagt voor 2015 1%.

Reizigerskilometergroei	2013	2014	2015
gemiddelde concessies	-1%	0%	1%

Bij de klanttevredenheid gaat het om de rapportcijfers, zoals die blijken uit het jaarlijkse, landelijke klanttevredenheidsonderzoek. Reizigersgroei en klanttevredenheid zijn het resultaat van een complex samenspel van vervoerders, reizigers, bestuurlijke partners en OV-bureau. Milieuaspecten en financiële middelen zijn daarbij randvoorwaardelijk. Wij handhaven de streefwaarden voor de klanttevredenheid op een rapportcijfer 7,5, iets hoger dan de realisatie over 2013. Over de wijze waarop wij hieraan invulling willen geven wordt in de navolgende hoofdstukken nader ingegaan.

Klanttevredenheid	realisatie						streefwaarde	
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
gemiddelde concessies	7,4	7,4	7,6	7,5	7,5	7,4	7,5	7,5

Een gebiedsdekkend basisnet is in Groningen en Drenthe aanwezig, dat zal in 2015 ook het geval zijn.

De kostendekkendheid van het (bus)OV was in 2013 50,5%. Deze ligt op basis van de begroting 2014 op

49,9% (49,9% van de uitgaven aan OV wordt 'verdiend' uit reizigersinkomsten). Als doel is gekozen is om de kostendekkendheid vanaf 2015 tot in elk geval 2020 jaarlijks gemiddeld met 1%-punt te laten stijgen.

2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid

Bij *ongewijzigd beleid* ontstaat het volgende beeld van de begroting 2014.

Product	Lasten
Klant-reiziger	1.008.000
Ontwikkeling	472.000
Beheer	111.291.000
Informatie en analyse	151.000
Special projects	358.000
Bedrijfsvoering	2.144.000
Financiering	14.000
Totaal lasten	115.438.000

Product	Baten
Ontwikkeling	0
Beheer	52.106.000
Special projects	358.000
Bedrijfsvoering	782.000
Financiering	60.092.000
Totaal baten	113.338.000

Totaal baten - lasten -2.100.000

Toelichting baten en lasten:

Bij ongewijzigd beleid ontstaat een nadelig saldo van - € 2.100.000.

2.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen

In de vorige paragraaf is aangegeven dat er bij ongewijzigd beleid een voordelig saldo ontstaat van - € 2.100.000. Bij de opstelling van de begroting 2015 is conform de kadernota begroting 2015 een dekkingspakket ter grootte van dit tekort opgesteld.

Dit pakket omvat gerichte promotieacties waarmee extra opbrengsten worden beoogd ter grootte van € 300.000. Daarnaast is er een pakket van in totaal € 1.800.000 aan dienstregeling maatregelen samengesteld.

Het weerstandsvermogen blijft met dit pakket eind 2015 op het verwachte peil van eind 2014. Om de beoogde omvang van € 2.500.000 te bereiken per eind 2016 is in 2016 nog een additionele inspanning nodig van € 1.000.000.

2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking

Na verwerking van de in de vorige paragraaf beschreven mutaties in de programmabegroting 2015 ontstaat het volgende beeld, waarbij sprake is van begrotingsevenwicht.

Product	Lasten
Klant-reiziger	1.008.000
Ontwikkeling	472.000
Beheer	109.491.000
Informatie en analyse	151.000
Special projects	358.000
Bedrijfsvoering	2.144.000
Financiering	14.000
Totaal lasten	113.638.000

Product	Baten
Ontwikkeling	0
Beheer	52.406.000
Special projects	358.000
Bedrijfsvoering	782.000
Financiering	60.092.000
Totaal baten	113.638.000

Totaal baten - lasten 0

2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief

In meerjarenperspectief ontstaat het volgende beeld, waarbij voor 2013 de jaarrekeningcijfers zijn opgenomen en voor 2014 de begrotingscijfers en de prognosecijfers van maart 2014. Voor 2015 is de programmabegroting vermeld na verwerking van de mutaties. Het meerjarenperspectief bevat, afwijkend van eerdere begrotingen, bedragen op het begrote prijspeil van het desbetreffende jaar.

Lasten	Begroting 2013	Realisatie 2013	Begroting 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroting 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Klant reiziger	988.000	1.074.232	998.000	998.000	1.008.000	1.018.000	1.029.000	1.039.000
Ontwikkeling	360.000	300.738	467.000	430.000	472.000	477.000	482.000	486.000
Beheer	104.159.000	102.458.038	107.999.000	108.148.000	109.491.000	114.222.000	116.923.000	120.516.000
Informatie en analyse	148.000	172.553	149.000	175.000	151.000	152.000	154.000	155.000
Special projects	492.000	487.189	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Bedrijfsvoering	1.897.000	1.959.925	2.083.000	2.115.000	2.144.000	2.164.000	2.186.000	2.208.000
Financiering	1.254.000	205.500	1.231.000	-1.013.000	14.000	-3.274.000	-4.419.000	-8.769.000
Totaal lasten	109.298.000	106.658.175	113.290.000	111.211.000	113.638.000	115.117.000	116.713.000	115.993.000

Baten	Begroting 2013	Realisatie 2013	Begroting 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroting 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Beheer	50.440.000	51.510.323	53.786.000	49.969.000	52.406.000	54.085.000	55.681.000	57.361.000
Special projects	492.000	435.278	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Bedrijfsvoering	934.000	820.875	945.000	782.000	782.000	782.000	782.000	782.000
Financiering	57.432.000	57.768.838	58.196.000	60.102.000	60.092.000	59.892.000	59.892.000	57.492.000
Totaal baten	109.298.000	110.535.313	113.290.000	111.211.000	113.638.000	115.117.000	116.713.000	115.993.000

Toelichting baten en lasten:

Met het behaalde positieve financiële resultaat over 2013 van € 3,9 miljoen is de financiële positie flink verbeterd.

In 2014 is de aanvankelijk positieve verwachting na beneden bijgesteld onder meer de het nadelige herverdelingseffect van de opbrengsten van de studentenkaart OV en de geringere BDU indexering.

De financiële positie blijft in 2015 met het pakket van maatregelen onveranderd. Als we verder vooruitkijken dan zijn voor de jaren 2016 tot en met 2018 jaarlijks oplopende dekkingsmaatregelen noodzakelijk om de begroting in evenwicht te houden vermeld. Vooral door de onzekerheid over de hoogte van de indexeringen zijn de onzekerheden en risico's voor deze jaren echter onverminderd groot. Wij lopen elk

jaar een aanmerkelijk risico dat de indexeringen van de diverse baten enerzijds en lasten anderzijds geen gelijke tred houden. Dit risico is sinds 2011 toegenomen door de exposure aan de ontwikkeling van de brandstofprijzen, die relatief meer doorwerkt in de lasten, terwijl op de BDU-index, die daarbij als sterk achterbleef, door een Rijk nog een extra korting is toegepast (tot vrijwel 0%). Wij hebben dit risico inzichtelijk gemaakt door het meerjarenperspectief bedragen in het geraamde prijspeil van het desbetreffende jaar.



3 Productenraming

3.1 Productenraming: klant-reiziger

Klant-reiziger omvat:

- marketing, communicatie en sales
- tarieven en vervoerbewijzen
- reizigersinspraak
- consumentenplatform

Meerjarendoelstellingen

Marketing, communicatie en sales

Het door middel van marketing- en communicatieactiviteiten bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Wij realiseren deze doelstellingen door in dialoog te zijn met reizigers en de wensen en behoeftes in kaart te brengen. Het Digitaal Reizigerspanel, de Consumentenplatforms, de gegevens uit de Klantenbarometer KpVV en de klachtenoverzichten van de vervoerders zijn daarvoor de belangrijkste bronnen. Naast contact met reizigers zijn we ook in gesprek met bedrijven en instellingen die dagelijks grote aantallen bezoekers of werknemers hebben en “distributiepunten”, zoals winkels die een oplaadapparaat voor de OV-chipkaart hebben of bedrijven die voorverkoop punt van de Dal-Dagkaart zijn.

- *reizigersgroei 1% ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk)*

Het behoud van reizigers en het werven van nieuwe reizigers leidt tot gestage toename van reizigers. We concentreren ons op drie typen nieuwe reizigers:

- bezoekers of werknemers van grote instellingen die minder goed bereikbaar zijn met de auto dan met de bus;
- reizigers met een sociaal of recreatief doel;
- “herintreders” die een alternatief voor de auto zoeken.

- *klanttevredenscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger)*

We stellen de reiziger centraal. We luisteren goed naar reizigers en gaan met hen in dialoog en zorgen ervoor dat de wensen van reizigers zwaar wegen in de keuzes die we maken.

Indien onze keuzes negatieve gevolgen hebben voor groepen reizigers zullen we de keuzes beargumenteerd toelichten om het begrip te vergroten en reizigers vast te houden.

We communiceren over nieuwe en/of sterke producten, zoals de Dal-Dagkaart en buslijnen met een hoge frequentie. In de communicatie bevestigen we de (positieve) keuze van de reiziger. Door reizigers tijdig te informeren over wijzigingen in de dienstregeling, tarieven en verkooppunten faciliteren we de reiziger zo optimaal mogelijk bij zijn keuze voor ons product.

- *de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt*

Ons tarievenbeleid is helder en toegankelijk. Wij ontwikkelen, verbeteren en passen het tarievenstelsel zodanig aan dat voor de reiziger een overzichtelijk, gemakkelijk en acceptabel tariefstelsel bestaat, dat goed te begrijpen en voldoende verkrijgbaar is, tegen acceptabele voorwaarden en dat recht doet aan de verschillende gebruikers van het openbaar vervoer, van studenten die veel via (mobiel) internet willen regelen tot incidentele reizigers die een kaartje bij de chauffeur kopen. Het streven is samen met regionale bus- en treinvervoerders te komen tot een integraal tariefstelsel waarbij tariefproposities bijdragen aan spreiding van reizigers over spits en dal. We helpen reizigers om juiste keuzes te maken in reis en kaartsoort en te verwijzen naar een geschikt verkooppunt.

Onze pijlers in het klantbeleid zijn:

- *in gesprek* zijn met reizigers: wat zijn wensen en behoeftes;
- aanzetten tot *probeer- en meergebruik* op ‘sterke lijnen’;
- reizigers en niet-reizigers het openbaar vervoer laten ervaren als *dichtbij en relevant*;
- De website van Qbuzz is *dé reizigerssite* (voor Groningen en Drenthe);
- *samenwerken* met andere partijen: vervoerders, gemeenten, zakelijke markt en bestemmingen;
- functionele en frequente communicatie gericht op *kennis* en onderhoud *imago*.

Doelen 2015

Marketing, communicatie en sales

- Met een gebiedsgerichte aanpak van bedrijven forenzen verleiden gebruik te maken van het OV voor woon-werkverkeer. Dit mede als aanloop naar de aanpak van de Zuidelijke Ringweg Groningen.
- Promotie van het OV in algemene zin die zal leiden tot extra reizigers.
- Stimuleren van de verkoop van Daldagkaarten door promoties en extra verkooppunten.

Om de doelen te realiseren zetten we in 2015 in op:

- gerichte campagnes op sterke en nieuwe producten (P+R, Q-link, Qliner, ‘sterke lijnen’), waarbij de inzet van nieuw materieel één van de middelen is;
- voortzetten aanpak zakelijke markt: maatwerk advies en uitproberen gericht op zowel individuen als werkgevers;
- promotie Dal-Dagkaart en toename sociaal-recreatief gebruik in de daluren;
- infomeren (bestaande) reizigers m.b.t. dienstregeling 2015 en 2016;
- publiceren van een OV-krant 2016 voor Groningen en Drenthe (en bij voorkeur Fryslân);
- aandacht voor de (vaste) klant en daarmee het vasthouden van de klant;
- continueren interactie/dialogo/meedoen in social media;
- gerichte campagnes met gemeenten of andere partijen om “herintreders” te werven.

Tarieven en vervoerbewijzen

Redelijke tarieven die in verhouding staan t.o.v. kosten voor alternatieve vormen van vervoer (die de marketingdoelstellingen ondersteunen), en een goede beschikbaarheid van vervoerbewijzen door:

- laagdrempelig tariefsysteem: bij voorkeur reizen met de OV-chipkaart, wagenverkoop als oplossing voor incidentele reizigers;
- tariefindexatie conform landelijke lijn, gemakkaarten (eurokaartjes) mogen duurder zijn;
- tarieven en kaartsoorten die sociaal en recreatief busgebruik buiten de spits aantrekkelijk maken;
- analyseren en doorontwikkelen van het (chipkaart) tarievenkader en nieuwe (kortings)proposities in samenhang met andere decentrale overheden/vervoerders, onder andere afgestemd op betere spreiding over dag en week. Op termijn vervanging van sterabonnements door chipkaart propositie;
- integraal tariefsysteem voor openbaar vervoer in Groningen en Drenthe; zoveel mogelijk tariefintegratie trein.

Voor 2015 is gekozen voor rust op het tarievenvlak. Voor de landelijke producten zal de landelijke index gevolgd worden, die later in 2014 bekend gaat worden. Er zal een aantal acties worden ondernomen gericht op het realiseren van extra opbrengsten ter grootte van 0,3 miljoen euro.

Reizigersinspraak

Signalen, afkomstig uit het Digitaal Reizigerspanel, klachten en suggesties via vervoerders, Consumentenplatforms en landelijke OV Klantenbarometer (KpVV) vertalen naar acties voor marketing en communicatie en andere clusters binnen het OV-bureau, vanuit het perspectief van klantbeleving en klanttevredenheid.

Consumentenplatform

Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering en neemt deel als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platforms. Het OV-bureau zal de Consumentenplatforms ondersteuning bieden voor doorgaande professionalisering. Ook in 2015 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema’s. Signalen over klant(on)tevredenheid worden meegenomen in de vaststelling van het beleid van het OV-bureau.

Klant - reiziger	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Marketing en communicatie	933.000	933.000	942.000	952.000	962.000	971.000
Klant - reiziger overig	65.000	65.000	66.000	66.000	67.000	68.000
Totaal lasten	998.000	998.000	1.008.000	1.018.000	1.029.000	1.039.000
Baten						
Klant - reiziger	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-998.000	-998.000	-1.008.000	-1.018.000	-1.029.000	-1.039.000

Toelichting baten en lasten:

Onder de post Klant – reiziger overig zijn de kosten voor de Consumentenplatforms begrepen. In 2015 - 2017 wordt aanspraak gemaakt op de subsidies van Beter Benutten I en II. Toegekende subsidies worden

ingezet op gedragsverandering in het reizen en dragen bij aan de doelstellingen van Groningen Bereikbaar. Deze subsidies zijn niet begrepen in de hierboven vermelde bedragen.

3.2 Productenraming: ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

- ontwikkeling OV lange termijn
- ontwerp dienstregeling en OV-product
- ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid
- reizigersinformatie

Meerjarendoelstellingen

Het door middel van het ontwikkelen van OV-producten bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Strategie

Het OV-bureau draagt bij aan en stuurt samenhangend openbaar vervoerbeleid in de provincies Groningen en Drenthe. Dit beleid is gericht op verbetering van de bereikbaarheid van de steden en ontsluiting van het platteland. Het OV-beleid sluit aan op ontwikkelingen m.b.t. ruimtelijke ordening, zoals bijvoorbeeld nieuwe woonwijken, op het verkeer- en vervoerbeleid, zoals aanleg transferia en haltes, en komt tegemoet aan klantwensen als goede dynamische reisinformatie, toegankelijke haltes en veilige bussen en milieueisen

bijvoorbeeld op het gebied van uitstoot fijnstof en roet.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

Op basis van het openbaar vervoer beleid in Groningen en Drenthe werkt het OV-bureau aan het verder ontwikkelen en verbeteren van de openbaar vervoerdiensten en dienstregeling. Dit gebeurt in overleg met de diverse relevante partijen, als reizigers(organisaties), gemeenten en andere overheden en de vervoerders in het gebied. Hierbij is aandacht voor een goede aansluiting op het nationaal en regionaal spoor. Door goede aansluitingen van het hoogwaardig en verbindend net, het basisnet en het aanvullende vervoersysteem wordt voor reizigers een OV-verplaatsing in Groningen en Drenthe aantrekkelijk, voor alle doelgroepen, onder acceptabele condities.

Hoogwaardig openbaar vervoer biedt ongehinderd een met de auto concurrerende reistijd vanaf de herkomst of vanaf transferlocaties in de reisketen (transferia, P+R).

Een gebiedsdekkend basisnet verbindt en ontsluit grofmazig grotere dorpen en steden.

Kleinschalig openbaar vervoer sluit aan op het regulier openbaar vervoer op belangrijke haltes en knooppunten, zodanig dat zo efficiënt en zo effectief mogelijk wordt omgegaan met alle vervoersmogelijkheden die er zijn, in samenwerking met gemeenten (WMO, leerlingenvervoer), bedrijven, scholen, ziekenhuizen, etc., diverse vervoerders, vrijwilligers en anderen, met als resultaat dat zoveel mogelijk (maatwerk)vervoer tegen acceptabele kosten kan worden aangeboden.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Om de kwaliteit van openbaar vervoer te verbeteren en de exploitatie te optimaliseren werkt het OV-bureau samen met wegbeheerders aan voor reizigers optimale OV-infrastructuur, gericht op een fysiek

ongehinderde reis, kwalitatief hoogwaardige op- en overstappunten en een ongehinderd doorstromende (OV-) infrastructuur.

Reizigersinformatie

Het ontwikkelen van moderne vormen van reizigersinformatie, zoals (toegankelijke) statische reizigersinformatie, dynamische halte-informatie, informatie over verbindingen via mobiele telefoon, pda en (mobiel)internet, maar ook reizigersinformatie bij (snel)wegen teneinde reizigers de keuze te bieden tussen het (verder)gaan met de auto of comfortabel (over)stappen op de bus om zodoende sneller de bestemming en/of goedkoper te bereiken.

Doelen 2015

Ontwikkeling OV lange termijn

Optimale randvoorwaarden (helpen) creëren voor goed en efficiënt OV systeem met een hoog gebruik en tevreden reizigers.

- Verbinding leggen tussen investeringen in infrastructuur en exploitatie OV (versnelling OV) (Stationsweg Groningen, busbaan Peizerweg, tunnel stationsgebied Groningen).
- Bijdrage aan structuurvisies (o.a. ontwikkeling POP Groningen).
- Bijdrage aan (strategische) afstemming grote projecten, zoals Zuidelijke Ringweg, Florijnas Assen en Atalanta Emmen.
- Bijdragen aan het formuleren en vastleggen van de aanbestedingsopzet: o.a. wagenpark vervoerders en strategische infrastructuur.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

- Klanten vasthouden en nieuwe klanten trekken en ondertussen de verhouding tussen kosten en opbrengsten verbeteren (de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.)
- Ontwikkeling van de dienstregeling 2015 passend binnen de financiële kaders en gericht op verdergaande netwerkintegratie met trein. Voor de dienstregeling 2015 wordt uitgegaan van een maatregelenpakket dat leidt tot een verlaging van de kosten met € 1,8 miljoen op jaarbasis.
- Uitbouwen verdieners OV bovenkant lijnennet:
 - focus op versnellen bestaande lijnennet, met realistische rijtijden;
 - optimaliseren Qliners, Qlink en zware basislijnen in streek en stad, inclusief juiste materieelinzet;
- Slim herontwerp OV onderkant lijnennet met vervoerders om de kostendekkingsgraad van slecht renderende lijnen te verbeteren:
 - klein waar kan, groot waar moet;
 - vraagafhankelijk waar kan, vast waar moet;
 - slecht renderende lijnen met beperkt gebruik omvormen naar vrijwilligersvervoer of beperken van het voorzieningenniveau.
- Afstemmen OV-producten met Groningen Bereikbaar, Taskforce Mobiliteitsmanagement, Ring Zuid en daarnaast voor en tijdens de werkzaamheden aan de Zuidelijke Ringweg P+R-producten ontwikkelen.
- Stremmingen en omlleidingen klantvriendelijk oplossen (Florijnas Assen, Hondsrugweg Emmen en werkzaamheden Ring Zuid Groningen).

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders, gericht op verbetering van OV-infrastructuur.
- Bijdragen aan aanvragen voor Beter Benutten 2 subsidie (HOV infra en materieel)
- Optimaliseren van bestaande voorzieningen/infra op knooppunten op het gebied van bijv. fietsenstallingen, reizigersinformatie.
- Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur, zoals busstalling Groningen.

Reizigersinformatie

Iedereen weet altijd en overal of, waar en wanneer OV voor hem of haar beschikbaar is.

- Het geven van aansluitinformatie (bus-bus) voor reizigers in de bus via TFT-schermen en voor de buschauffeur (bus-trein).
- Dynamische informatie (DRIS) beschikbaar stellen via Nationale Databank OV (NDOV).
- Halteinformatie (toegankelijkheid e.d.) digitaal beschikbaar maken en koppelen aan (actueel) reisadvies (i.s.m. Ministerie).

Ontwikkeling	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Ontwikkelbudget	150.000	150.000	152.000	153.000	155.000	156.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	317.000	280.000	320.000	324.000	327.000	330.000
Totaal lasten	467.000	430.000	472.000	477.000	482.000	486.000
Baten						
Ontwikkeling	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-467.000	-430.000	-472.000	-477.000	-482.000	-486.000



3.3 Productenraming: beheer

Beheer omvat:

- voorbereiding aanbestedingen
- beheer concessies
- beheer betaalsystemen
- beheer sociale veiligheid
- beheer reizigersinformatie
- beheer financiën dienstregeling en dienstregelingprocessen

Meerjarendoelstellingen

Het door middel van het beheren van OV-producten bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Beheer

Beheer draagt bij aan het bereiken van de doelen door te borgen dat reizigers tevreden zijn en blijven. Uitgangspunt van het beheer is dat afspraken met de verschillende stakeholders, die zijn vastgelegd in concessies en overeenkomsten, dienen te worden nagekomen. Daarnaast spreken we opdrachtnemers erop aan, om vanuit de reiziger gezien, steeds betere kwaliteit op belangrijke aspecten in de dienstverlening te leveren. Naast deze opdrachtgever-opdrachtnemer relatie is er ook ruimte om in het kader van de partner-partner relatie win-win-situaties voor alle partijen te creëren.

Doelen 2015

Vorbereiding aanbestedingen

De voorbereiding voor de aanbestedingen voor de nieuwe concessieperiode (GD/HOV-concessie) is in 2013 van start gegaan en heeft begin 2014 geleid tot een vastgestelde Nota van Uitgangspunten (NvU). In 2014 is eveneens gestart met de uitwerking van de NvU in een Programma van Eisen (PvE).

- Het concept-PvE dient voor de zomer van 2015 te zijn vrijgegeven voor de inspraak. Na verwerking van de inspraakreacties kan vaststelling van het PvE in september van 2015 plaats vinden.
- Na vaststelling van het PvE volgt een technische uitwerking in een bestek. Dit bestek dient eind 2015 gereed te zijn waarna het jaar 2016 is gereserveerd voor offertes, beoordeling, gunning en eventuele procedures.
- In 2015 zal tevens de aanbesteding van de kleinschalige concessies starten, al dan niet in samenwerking met gemeenten, afhankelijk van de besluitvorming in de zomer van 2014.

Beheer concessies

- Structureel, systematisch en proactief beheer van de verschillende concessies zodat vervoerders minimaal de uitgevraagde kwaliteit van de **dienstverlening** realiseren. Dit houdt o.a. het volgende in:
 - uitvoering geven aan de vaste periodieke beheeronderzoeken en hier op beheren;
 - op basis van uitkomsten Digitaal Reizigerspanel, KTO's, klachten etc. bepalen van onderwerpen die niet of onvoldoende aan de vereiste kwaliteit voldoen. Deze onderwerpen worden in het Kwaliteitsplan opgenomen met als doel om de betreffende onderwerpen binnen een redelijke termijn (weer) op de vereiste uitvoeringskwaliteit te krijgen;
 - directe inzet op geconstateerde onacceptabele gebreken ('brandjes').
- Door actief en structureel de uitvoeringskwaliteit te monitoren en de resultaten te beheren, een bijdrage leveren aan het realiseren van een klanttevredenheid van minimaal een 7,5.
- Opstellen en uitvoeren van het jaarlijks kwaliteitsplan en de beheeragenda (kwaliteitsbehoud):
 - onzekerheidsreductie bij reizigers, in het bijzonder te vroeg vertrekken en aansluitgarantie;
 - uitvoeringskwaliteit en informatie rond de dienstregelingovergang;

- borging van de veranderende mediavorkeuren van reizigers (social media) in de uitvoeringskwaliteit;
- Borging van de uitvoeringskwaliteit m.b.t. toegankelijkheid van het OV (m.n. de dienstverlening door de chauffeurs), in het bijzonder het analyseren van klachten en waar mogelijk actie ondernemen ter preventie.
- Beheer kleinschalige concessies:
 - Blijvende bewaking van de uitvoeringskwaliteit, ook gelet op de overnameontwikkelingen in de vervoerbranche;
 - ontwikkelingen binnen kleinschalig vervoer beheersbaar houden (ontwikkeling vrijwilligersvervoer e.d.).
- Beheer van versterkingsinzet zowel budgettechnisch als op kwaliteit (GD/HOV/KLOV).

Beheer betaalsystemen

OV-chipkaartsysteem

- Het OV-bureau heeft slechts mogelijkheden tot secundaire en in veel gevallen slechts tertiaire beïnvloeding van het OV-chipkaartsysteem. Beheer van de OV-chipkaart is er met name op gericht om hiaten en fouten in het systeem te ontdekken en via de vervoerders bij de juiste instanties kenbaar te maken. Vervolgens dient bij de vervoerders druk te worden gehouden om de hiaten en fouten op te lossen.
- Omdat genoemde hiaten en fouten lang niet altijd direct op te lossen zijn is het noodzakelijk om klantvriendelijke en effectieve processen bij problemen met de OV-chipkaart te ontwikkelen en uit te voeren zodat reizigers zo weinig mogelijk hinder hiervan ondervinden.

Distributie

- Het binnen de vastgestelde (financiële) kaders in stand houden en verder optimaliseren van het distributienetwerk.

Beheer sociale veiligheid

- Begin 2015 zal een besluit worden genomen over al dan niet verlenging van de contracten van de Veiligheidszorgen tot eind van de concessietermijn (eind 2017).
- Uitvoering geven aan het in 2014 geactualiseerde Sociaal Veiligheidsplan 2015 – 2020.
- Het behalen van het door reizigers gegeven rapportcijfer van 8,0 (was in 2013 7,9) voor gevoel van (sociale) veiligheid. Betere zichtbaarheid en uitbreiding van controleurs is daarbij van belang.
- Het percentage zwart- en grijsrijden behouden op 1% (effectieve controle op- en preventie van zwart- en grijsrijden.)

Beheer reizigersinformatie

DRIS

- Pro-actief beheer van de kwaliteit van de dynamische reizigersinformatie zodat onzekerheid over reistijden zo veel mogelijk gereduceerd kunnen worden bij reizigers. Zowel bij de halte als vlak voor vertrek via apps, websites en DRIS panelen.
- Inrichting van het ketenbeheerssysteem (kwaliteitsindicatoren en rapportages) opdat alle partijen (in opdracht van het OV-bureau) in de keten van dynamische reisinformatie hun contractafspraken naleven, incidenten snel en goed oplossen en hun aandeel leveren aan kwalitatief hoogwaardige reisinformatie.

NDOV

- Kwaliteit van de te leveren data dient in 2015 op het vereiste niveau te zijn. Conform bestek is dit 98% van de haltepassages.
- Monitoring van het landelijke NDOV-beheer en voorkomende werkzaamheden om de dynamische reisinformatie kwalitatief hoogwaardig te laten aansluiten bij de behoeften van de reizigers.

Statische reizigersinformatie

- Wegwerkzaamheden zoveel als mogelijk verwerken in de dienstregeling en bijbehorende vertrekstaten zodat reizigers hun reizen zo eenvoudig mogelijk kunnen blijven plannen, met de juiste reisinformatie en zo min mogelijk onverwachte vertragingen.

Beheer financiële dienstregeling en dienstregelingprocessen

- Financiële stabiliteit door:
 - financieel beheer dienstregeling 2015;
 - scherper zicht op meer- en minderwerk en daarbij behorende kosten;
 - het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2016 die

- maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger;
- gedegen afrekening dienstregeling 2014.

Beheer	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Beheer algemeen en audits	116.000	116.000	196.000	246.000	158.000	158.000
Concessiemanagement GD	90.866.000	91.374.000	93.892.000	97.983.000	100.369.000	103.476.000
Concessiemanagement HOV	3.835.000	3.804.000	3.904.000	4.079.000	4.182.000	4.318.000
Concessiemanagement Q liner 315	488.000	483.000	495.000	510.000	525.000	541.000
Concessiemanagement KLOV	10.871.000	10.305.000	10.717.000	11.097.000	11.360.000	11.673.000
OV-chipkaart additionele kosten	1.169.000	1.412.000	1.426.000	1.440.000	1.455.000	1.469.000
Sociale veiligheid	654.000	654.000	661.000	667.000	674.000	681.000
Maatregelen dienstregeling 2015 GD concessie	0	0	-1.500.000	-1.500.000	-1.500.000	-1.500.000
Maatregelen dienstregeling 2015 KLOV concessies	0	0	-300.000	-300.000	-300.000	-300.000
Totaal lasten	107.999.000	108.148.000	109.491.000	114.222.000	116.923.000	120.516.000
Baten						
Concessiemanagement GD	50.090.000	46.397.000	48.214.000	49.763.000	51.226.000	52.767.000
Concessiemanagement HOV	1.880.000	2.012.000	2.028.000	2.088.000	2.150.000	2.214.000
Concessiemanagement KLOV	1.791.000	1.535.000	1.839.000	1.894.000	1.950.000	2.009.000
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Opbrengstmaatregelen 2015 GD concessie	0	0	300.000	315.000	330.000	346.000
Totaal baten	53.786.000	49.969.000	52.406.000	54.085.000	55.681.000	57.361.000
Saldo	-54.213.000	-58.179.000	-57.085.000	-60.137.000	-61.242.000	-63.155.000

Toelichting baten en lasten:

De lasten van de post 'Beheer' zijn de dienstregelingmaatregelen uit het dekkingspakket verwerkt. Desondanks stijgen de lasten in 2015 door de indexering.

Het onderdeel 'Beheer algemeen en audits' is zoals reeds aangegeven in de begroting 2014 opgehoogd in verband met de extra kosten voor het aanbesteding van nieuwe concessies per december 2017. Verder is de post 'OV-chipkaart additionele kosten' opgehoogd door een niet te beïnvloeden hogere exploitatiekosten van de chipkaart.

In de geprognoseerde baten voor 2014 zijn de effecten van de nadelige herverdeling van de SOV gelden verwerkt. Tevens is sprake van een nagekomen tegenvaller van de reizigersopbrengsten over 2013, welke ten laste komt van 2014.

In de baten voor 2015 zijn de opbrengstmaatregelen uit het dekkingspakket verwerkt.

Bij de baten is nog geen rekening gehouden met het voornemen uit het regeerakkoord de studentenkaart OV per 2016 om te zetten in een studentenkortingskaart voor het openbaar vervoer.

De baten van sociale veiligheid betreffen de door de OV-stewards opgelegde boetes.



3.4 Productenraming: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

- bronbeleid
- rapportages
- financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning
- coördinatie onderzoeken
- analyse en publicaties
- kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling

Meerjarendoelstellingen

Het door middel van bewaken van informatiestromen en –bronnen en het analyseren van data bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Informatie en analyse voorziet de clusters klant-reiziger, ontwikkeling, beheer en financiën van data en analyseert data t.b.v. het ontwikkelen en beheren van beleidsproducten.

In landelijk verband wordt gewerkt aan het open stellen van vervoersdata via landelijke loketten. Naaste actuele dienstregelinginformatie zullen op termijn andere data aan worden toegevoegd zoals bijvoorbeeld aantal instappers, aantal kilometers of haltevoorzieningen.

Doelen 2015

Bronbeleid

- Bewaken inkomende informatiestromen en –bronnen van OV-chipkaart, GOVI, CVS, UclTK etc.
- Benutten en waarborgen van kwaliteitsinformatiestromen m.b.v. data- en controleprotocollen.
- Benutten van extra informatiemogelijkheden van de OV-chipkaart.
- Ontwikkelen en benutten van nieuwe informatiebronnen, bijv. demografische gegevens.

Rapportages

- Opstellen van rapportages ter ondersteuning van de uitvoering van het beleid, zoals managementrapportages.

Financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning

- Op basis van de beschikbare bronnen verstrekken van financiële informatie.
- Het verstrekken van adviezen t.b.v. de voorbereiding en de uitvoering van het beleid.
- Beheer van de subsidieverlening en vaststelling m.b.t. de concessies.
- Bieden van ondersteuning bij de beheeragenda's voor de concessies GD, HOV en KLOV.
- Managementrapportages voor gemeenten en vervoerders; verzameling en analyse van gegevens.
- Ondersteunen van de budgetbewaking m.b.t. de concessies.

Coördinatie onderzoeken

- Coördineren van onderzoeken die worden uitgevoerd t.b.v. beheer, ontwikkeling en marketing en communicatie.
- Beheren van het Digitaal Reizigers Panel.

Analyse en publicaties

- Het uitvoeren van analyses ten behoeve van beleid.
- Het verzorgen van publicaties zoals trendmonitor en klachtenbarometer.
- Nader vormgeven van wijze waarop de achterliggende gegevens van de publicaties beschikbaar kunnen worden gesteld aan de samenleving, zoals gemeenten en andere belangstellenden.

Kwaliteitszorg en coördinatie klachtenafhandeling

- Coördineren van de klachtenafhandeling, zowel intern (OV-bureau) als bij de vervoerders.
- Het verwerken van klachten tot stuurinformatie en (management)rapportages die zijn ingediend bij de vervoerders.

Informatie en analyse	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Informatie en analyse	149.000	175.000	151.000	152.000	154.000	155.000
Totaal lasten	149.000	175.000	151.000	152.000	154.000	155.000
Baten						
Informatie en analyse	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-149.000	-175.000	-151.000	-152.000	-154.000	-155.000

3.5 Productenraming: special projects

Special projects omvat:

- evenementen en nachtvervoer

Meerjarendoelstellingen

Het door middel van het organiseren van evenementen- en nachtvervoer en projecten voor derden bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Evenementen en nachtvervoer

Voor bezoekers van grotere evenementen inzetten van extra openbaar vervoer. Door cofinanciering vanuit organisator en/of gemeenten of hanteren van hoge tarieven is evenementen en nachtvervoer en

ander bijzonder vervoer in beginsel voor het OV-bureau volledig kostendekkend.

Voor bezoekers van horeca, bioscopen, schouwburgen, e.d. waar mogelijk bieden van openbaar vervoer aanvullend op het reguliere aanbod gedurende bepaalde nachten, op basis van het principe van kostendekkendheid of door het aanpassen van tarieven, evt. met cofinanciering van gemeenten en horeca. Het aanbod van nachtvervoer wordt in nauw overleg met de gemeente(n) bepaald.

Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

- 100% kostendekkend;
- niet in de markt concurrerende activiteiten;
- voor het OV-bureau in de zin van kennis en knowhow een meerwaarde en ook een relationele meerwaarde in relatie tot de doelstellingen van het OV-bureau.

Doelen 2015

Evenementen en nachtvervoer

Evenementenvervoer en nachtbussen zullen blijvend kostendekkend worden ingezet. Het nachtbusnetwerk zal op basis van vraag vanuit organisaties (gemeenten e.d.) en reizigers waar mogelijk worden uitgebreid en waar noodzakelijk worden versoerd indien het aantal reizigers voor een kostendekking niet voldoende is en gemeenten en/of horeca geen financiële bijdrage willen/kunnen leveren.

Special projects	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Evenementen- en nachtvervoer	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Totaal lasten	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Baten						
Evenementen- en nachtvervoer	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Totaal baten	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Saldo	0	0	0	0	0	0

Toelichting baten en lasten:

De lasten en baten voor het evenementen- en nachtvervoer zijn in 2015 begroot op € 358.000.

Het evenementen- en nachtvervoer is kostendekkend begroot.



3.6 Productenraming: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- organogram en formatie
- automatisering
- huisvesting

Doel van de bedrijfsvoering is om op slagvaardige, kwalitatief hoogwaardige, klantvriendelijke en flexibele wijze de primaire taakstelling ("het realiseren, in stand houden en verbeteren van het openbaar vervoer") van het OV-bureau mogelijk te maken.

Organisatieontwikkeling

Van de ambtelijke dienst van het OV-bureau wordt in 2015 (net als in de afgelopen jaren) gevraagd:

- overtuigende adviesrol voor het bestuur en de moederorganisaties op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoeligheden/financiële risico's etc., opdrachtnemerschap van (kaderstellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur;

- heldere – met de gebiedspartners gedeelde - vervoerkundige hoofdlijnenvisie op de doorontwikkeling van het Regionaal Openbaar Vervoer in het gebied, doorwerkend in een afgestemd meerjarenperspectief zodanige mix van opdrachtgeverschap en partnership met de concessiehouders dat deze optimaal en geïnspireerd hun taken vormgeven en uitvoeren ("inlevende zakelijkheid");
- invulling partnership met inliggende gemeenten rond de verschillende vormen van collectief vervoer in het gebied;
- zodanige vormgeving van klantgerichtheid en marketing binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV met behoud van gebiedsdekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben;

- het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal;
- samenhang binnen het OV-bureau en doordachte en op voldoende feiten gebaseerde besluiten en voorstellen (inhoud, bestuurlijk, financieel, juridisch, promotioneel etc.);
- professionele organisatie, met professionele en verbindende medewerkers, die in- en extern goede samenwerking weten te bereiken;
- binnen voortdurende randvoorwaarden en kwaliteitskaders (financieel, juridisch/WGR, integriteit etc).

De inhoud van het onderwerp OV en de samenwerkingsvorm van het OV-bureau maken dat doelstellingen slechts kunnen worden gerealiseerd als de volgende kernkwaliteiten in voldoende mate aanwezig blijven in de organisatie:

- inhoudelijke expertise (kennis/kunde);
- professioneel opdrachtgeverschap;
- gedrevenheid (enthousiasme);
- grensverleggende neiging (durf, creatief);
- resultaatgerichtheid;
- gerichtheid op de reiziger;
- samenwerkingsbereidheid met andere stakeholders voor het OV in het gebied.

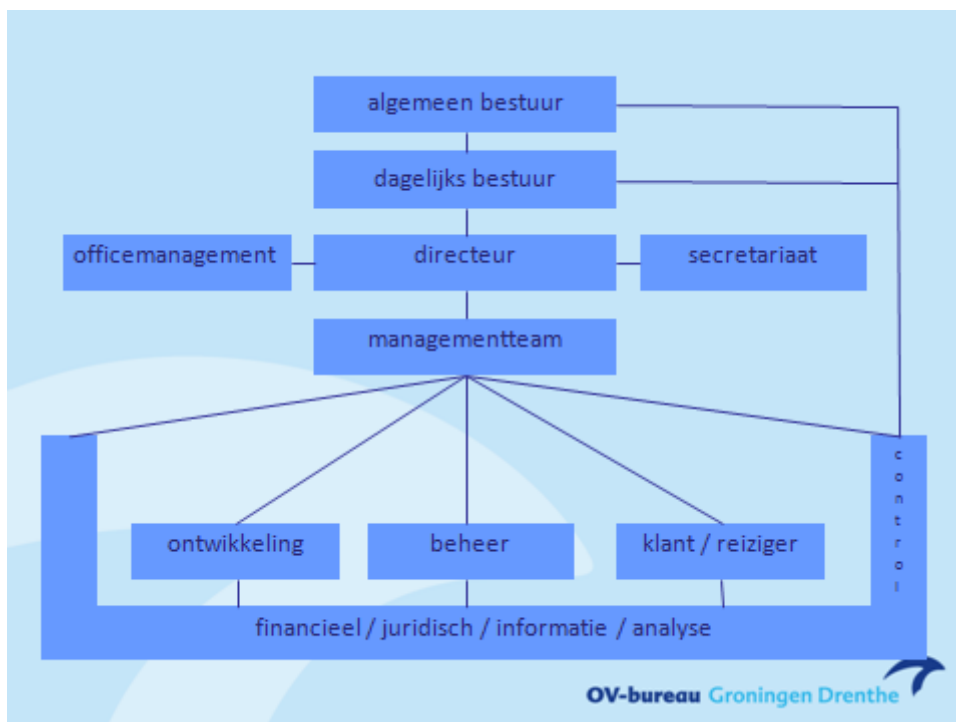
Eveneens kunnen ambities als bovengeschetst alleen worden waargemaakt als organisatiebreed wordt gewerkt vanuit de volgende kernwaarden:

- met betrokkenheid en passie;
- integraal denkend en werkend;
- het verschil willen maken (ambitie)
- verbindend werken en gericht op samenwerking.

Het OV-bureau (bestuur en ambtelijke dienst) streeft daarbij naar een niveau van werken en presteren na dat door moeders, burgers, klanten, partnerorganisaties in het gebied en collega-organisaties (andere OV-autoriteiten) wordt erkend en herkend als zeer vertrouwd, verbindend en vooruitstrevend.

Organogram en formatie

Het organogram van het OV-bureau is als volgt:



De control in bovenstaand schema is belegd bij de controller. De controller adviseert rechtstreeks aan de directeur en/of het dagelijks bestuur (DB) en algemeen bestuur (AB) over alle zaken die de financieel/economische bedrijfsvoering betreffen. Aandachtspunten van control zijn onder meer:

- checks op (dus niet: zelf uitvoeren van) gehanteerde (meerjaren)prognoses, gehanteerde prognose-systematiek en doorrekeningen financiële gevolgen voornemens en wensen (zoals die intern tot op MT/directieniveau worden uitgevoerd bij elk relevant voorstel);
- inrichting begrotingsproces en het jaarrekeningproces;
- borging kwaliteit interne financiële processen;
- waar aan de orde aanpassingsvoorstellen op gehanteerde systematieken/processen.

De controller heeft een zelfstandig signalerende functie richting het AB en DB. Een nadere beschrijving van de taken en bevoegdheden van de controller is vastgelegd in het Statuut voor de controller.

De formatie van in totaal 18,2 fte is als volgt verdeeld over de verschillende organisatieonderdelen van het OV-bureau:

Formatie	Omvang in fte's
Directeur	1,0
Cluster Klant - reiziger	2,6
Cluster Ontwikkeling	4,5
Cluster Beheer (incl aanbesteding)	4,5
Financiën, Control en Juridische zaken en Informatie en Analyse	4,2
Officemanagement en secretariaat	1,4
Totaal	18,2

De feitelijke formatie van het OV-bureau ligt echter in 2015 waarschijnlijk iets hoger (0,8 fte tijdelijke overformatie in samenhang met aanloop naar volgende ronde concessieaanbestedingen alsmede beheer DRIS 0,4 fte). De financiële vertaling van deze formatie is verwerkt in deze begroting.

Automatisering

In 2014 zal nog een update plaatsvinden van de software van de kantoorautomatisering. In 2015 wordt vervanging van een deel van de hardware verwacht. Een en ander wordt gedekt uit het bestaande budget voor kantoorkosten.

Huisvesting

Het huurcontract loopt tot 1 maart 2017. Begin 2014 heeft het dagelijks bestuur na onderhandeling over de hoogte van de huur besloten het huidige huurcontract met twee jaar te verlengen vanaf maart 2015.

Bedrijfsvoering	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Lonen en salarissen	1.653.000	1.665.000	1.676.000	1.692.000	1.709.000	1.726.000
Huisvestingskosten	113.000	109.000	99.000	100.000	101.000	102.000
Kantoorkosten	104.000	102.000	105.000	106.000	107.000	108.000
Advieskosten	213.000	239.000	264.000	266.000	269.000	272.000
Totaal lasten	2.083.000	2.115.000	2.144.000	2.164.000	2.186.000	2.208.000
Baten						
Lonen en salarissen	945.000	782.000	782.000	782.000	782.000	782.000
Totaal baten	945.000	782.000	782.000	782.000	782.000	782.000
Saldo	-1.138.000	-1.333.000	-1.362.000	-1.382.000	-1.404.000	-1.426.000

Toelichting baten en lasten:

De verlaagde huurprijs is verwerkt in de begroting vanaf 2015.

3.7 Productenraming: financiering

**Financiering omvat:
financiering- en dekkingsmiddelen**

Meerjarendoelstellingen

Een financieel gezonde organisatie, blijkend uit toepassing van repressief toezicht door de toezichthouder en goedkeurende verklaringen van de accountant, ook op het gebied van de rechtmatigheid.

Doelen 2015

Financiering en dekkingsmiddelen

- Weerstandsvermogen op peil: € 2,5 miljoen eind 2016 (streefdatum).
- Rendement op uitgezette middelen:
 - kort geld vrije ruimte: 3 maands euribor;
 - kort geld schatkistbankieren: rente schatkistbankieren (niet beïnvloedbaar)
 - lang geld schatkistbankieren: depositorente schatkistbankieren (niet beïnvloedbaar)
- Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:
 - evenementen- en nachtvervoer; vervoer;
 - projecten voor derden.
- Voldoen aan eisen verantwoording BDU.
- Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).
- Discussie over bezuiniging BDU/ overgang provinciefonds scherp monitoren, analyseren en indien nodig dekkingspakket voorbereiden en implementeren.
- Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.
- Ontwikkeling Studentenkaart monitoren en zo nodig maatregelen nemen.
- Opstellen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.

Financiering	Begroot 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Lasten						
Exploitatiesaldo	1.231.000	-1.013.000	14.000	1.006.000	0	0
Nog te realiseren dekkingsmaatregelen	0	0	0	-4.280.000	-4.419.000	-8.769.000
Totaal lasten	1.231.000	-1.013.000	14.000	-3.274.000	-4.419.000	-8.769.000
Baten						
Bijdrage BDU	57.720.000	57.482.000	57.482.000	57.482.000	57.482.000	57.482.000
Extra bijdrage partners (businesscase)	0	2.400.000	2.400.000	2.400.000	2.400.000	0
Specifieke BDU subsidies	0	0	0	0	0	0
Te vergoeden BTW-OV	256.000	0	0	0	0	0
Rente	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Overige baten	210.000	210.000	200.000	0	0	0
Totaal baten	58.196.000	60.102.000	60.092.000	59.892.000	59.892.000	57.492.000
Saldo	56.965.000	61.115.000	60.078.000	63.166.000	64.311.000	66.261.000

Toelichting baten en lasten:

Het effect van de dekkingsmaatregelen voor 2015 is reeds verwerkt in de geraamde bedragen bij het product "Beheer". Voor het meerjarenperspectief zijn deze de dekkingsmaatregelen nog te realiseren en als stelpost verwerkt.

Het positieve exploitatiesaldo in 2016 is vereist om de afgesproken weerstandscapaciteit van € 2.500.000 te bereiken per eind 2016.

De bijdragen BDU zijn in verband met de gewijzigde indexerings door het Rijk voorzichtigheidshalve niet geïndexeerd. Geen rekening is gehouden met toekomstige bezuinigingen, noch met additionele funding, behalve die welke voortvloeien uit de Buca materieelvernieuwing.

De BTW-OV wordt sinds 2007 niet meer op declaratiebasis, maar forfaitair door het ministerie vergoed aan de provincies. Hoewel de forfaitaire compensatie niet meer afzonderlijk zichtbaar is op de BDU beschikkingen van het ministerie aan de provincies, is bij navraag bij het ministerie gebleken dat de compensatie in de BDU-uitkering aan de provincies is ingebouwd. Het OV-bureau is in 2007 met de provincies overeengekomen dat de BTW-OV op begrotingsbasis door de provincies aan het OV-bureau zal worden vergoed. In de begroting is deze vergoeding begrepen in de bijdragen BDU.

De verwachte bijdragen BDU inclusief BTW-OV door de deelnemers in de GR zijn weergegeven in de onderstaande tabel, waarbij voor 2015 is uitgegaan van een index van 0%:

Bijdragen	2013	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroot 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
BDU-bijdrage Groningen	37.099.657	37.147.330	37.147.330	37.147.330	37.147.330	37.147.330
BDU-bijdrage Drenthe	20.307.908	20.334.870	20.334.870	20.334.870	20.334.870	20.334.870
Extra bijdrage partners (businesscase)	0	2.400.000	2.400.000	2.400.000	2.400.000	0
Totaal bijdragen	57.407.565	59.882.200	59.882.200	59.882.200	59.882.200	57.482.200

bedragen zijn inclusief vergoeding BTW-OV

BDU-bijdragen inclusief index 2013 conform beschikking ministerie van I&M

BDU-bijdragen inclusief verwachte index 2014 ministerie van I&M

index 2015 geraamd op 0% conform kader begroting

3.8 Meerjarenproductenraming 2014-2017

Meerjarenproductraming 2015 - 2018						
Lasten	Begroting 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroting 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Klant reiziger						
Marketing en communicatie	933.000	933.000	942.000	952.000	962.000	971.000
Klant - reiziger overig	65.000	65.000	66.000	66.000	67.000	68.000
Ontwikkeling						
Ontwikkelbudget	150.000	150.000	152.000	153.000	155.000	156.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	317.000	280.000	320.000	324.000	327.000	330.000
Beheer						
Beheer algemeen en audits	116.000	116.000	196.000	246.000	158.000	158.000
Concessiemanagement GD	90.866.000	91.374.000	93.892.000	97.983.000	100.369.000	103.476.000
Concessiemanagement HOV	3.835.000	3.804.000	3.904.000	4.079.000	4.182.000	4.318.000
Concessiemanagement Q liner 315	488.000	483.000	495.000	510.000	525.000	541.000
Concessiemanagement KLOV	10.871.000	10.305.000	10.717.000	11.097.000	11.360.000	11.673.000
OV-chipkaart additionele kosten	1.169.000	1.412.000	1.426.000	1.440.000	1.455.000	1.469.000
Sociale veiligheid	654.000	654.000	661.000	667.000	674.000	681.000
Maatregelen dienstregeling 2015 GD concessie	0	0	-1.500.000	-1.500.000	-1.500.000	-1.500.000
Maatregelen dienstregeling 2015 KLOV concessies	0	0	-300.000	-300.000	-300.000	-300.000
Informatie en analyse						
Informatie en analyse	149.000	175.000	151.000	152.000	154.000	155.000
Special projects						
Evenementen- en nachtvervoer	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Bedrijfsvoering						
Lonen en salarissen	1.653.000	1.665.000	1.676.000	1.692.000	1.709.000	1.726.000
Huisvestingskosten	113.000	109.000	99.000	100.000	101.000	102.000
Kantoorkosten	104.000	102.000	105.000	106.000	107.000	108.000
Advieskosten	213.000	239.000	264.000	266.000	269.000	272.000
Financiering						
Exploitatiesaldo	1.231.000	-1.013.000	14.000	1.006.000	0	0
Nog te realiseren dekkingsmaatregelen	0	0	0	-4.280.000	-4.419.000	-8.769.000
Totaal lasten	113.290.000	111.211.000	113.638.000	115.117.000	116.713.000	115.993.000

Baten	Begroting 2014	Prognose 2014 (maart 2014)	Begroting 2015	Raming 2016	Raming 2017	Raming 2018
Beheer						
Concessiemanagement GD	50.090.000	46.397.000	48.214.000	49.763.000	51.226.000	52.767.000
Concessiemanagement HOV	1.880.000	2.012.000	2.028.000	2.088.000	2.150.000	2.214.000
Concessiemanagement KLOV	1.791.000	1.535.000	1.839.000	1.894.000	1.950.000	2.009.000
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Opbrengstmaatregelen 2015 GD concessie	0	0	300.000	315.000	330.000	346.000
Special projects						
Evenementen- en nachtvervoer	363.000	358.000	358.000	358.000	358.000	358.000
Bedrijfsvoering						
Lonen en salarissen	945.000	782.000	782.000	782.000	782.000	782.000
Financiering						
Bijdrage BDU	57.720.000	57.482.000	57.482.000	57.482.000	57.482.000	57.482.000
Extra bijdrage partners (businesscase)	0	2.400.000	2.400.000	2.400.000	2.400.000	0
Specifieke BDU subsidies	0	0	0	0	0	0
Te vergoeden BTW-OV	256.000	0	0	0	0	0
Rente	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Overige baten	210.000	210.000	200.000	0	0	0
Totaal baten	113.290.000	111.211.000	113.638.000	115.117.000	116.713.000	115.993.000

3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen

Stand en verloop					
Vooruitontvangen BDU middelen	2014	2015	2016	2017	2018
Stand 1 januari	2.758.000	1.480.000	1.494.000	2.500.000	2.500.000
Toevoegingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	-1.013.000	14.000	1.006.000	0	0
Stremmingen	0	0	0	0	0
Totaal toevoegingen	-1.013.000	14.000	1.006.000	0	0
Onttrekkingen					
Egalisatie en weerstandscapaciteit	0	0	0	0	0
Stremmingen	265.000	0	0	0	0
Rente	0	0	0	0	0
OV-chipkaart	0	0	0	0	0
Actieprogramma regionaal ov	0	0	0	0	0
Totaal onttrekkingen	265.000	0	0	0	0
Stand per 31 december	1.480.000	1.494.000	2.500.000	2.500.000	2.500.000

Samenstelling per 31 december naar component

Egalisatie en weerstandscapaciteit	1.480.000	1.494.000	2.500.000	2.500.000	2.500.000
Stremmingen	0	0	0	0	0
Actieprogramma regionaal OV	0	0	0	0	0
Totaalstand per 31 december	1.480.000	1.494.000	2.500.000	2.500.000	2.500.000

Op grond van dit overzicht wordt de streefdatum voor het op peil zijn van de (2,5 miljoen eind 2016) gehaald. Vanzelfsprekend is bij deze verwachting sprake van risico's en onzekerheden. Verder zal niet alleen voor

de begroting 2015 een aanzienlijke dekkingsinspanning moeten worden geleverd, ook voor de jaren daarna zal dat gelden.

4 Paragrafen

4.1 Paragraaf weerstandsvermogen

Het actuele beleid met betrekking tot het weerstandsvermogen is beschreven in de op 29 juni 2012 door het algemeen bestuur vastgestelde notitie risicomangement en weerstandsvermogen 2012-2015. Het risicomangement van het OV-bureau omvat de volgende elementen, die in hun samenhang worden toegepast (de risicomangement-systematiek van het OV-bureau Groningen- Drenthe):

- conservatief begroten;
- werken met een egalisatiesystematiek die drie benoemde variabelen (OV-index, reizigersopbrengsten en kalendereffect) over de jaren heen constant houdt in de begrotingsprognoses;
- zorgen voor beheersingsmaatregelen, en als tegenvallers optreden die geen onderdeel vormen van de egalisatiesystematiek, zo snel mogelijk maatregelen nemen;
- werken met een weerstandsvermogen om overbruggingsvragen op te lossen die samenhangen met beheersingsmaatregelen;
- werken met een rekeningcourantfaciliteit om eventuele liquiditeitsvraagstukken a.g.v. optredende risico's op te lossen.

Na vaststelling van deze notitie zijn de genoemde elementen in uitvoering genomen. Het opstellen van de begroting gebeurt op conservatieve wijze. Verder zijn in de begroting 2014 de genormeerde egalisatiebedragen opgenomen conform de in de notitie opgenomen uitgangspunten.

De in de notitie Riscomangement en weerstandsvermogen genoemde specifieke risico's zijn weergegeven in het onderstaande overzicht.

Vereiste intensivering marketing
Nalatig haltebeheer
De invloed van de landelijke politiek op de SOV
Een nieuwe verdeling van de SOV
Het regiovervoer kent een open einde
De verhouding tussen bonussen en boetes
Verdeling sterabonnements en kosten CVS
Risico's OV-chipkaart

Niet kostendekkend evenementenvervoer
Meerwerk vervoerders / onvolledigheid reizigersopbrengsten
Juridische risico's m.b.t. contracten
Werkdruk en afhankelijkheid
Financiering
Landelijke ontwikkelingen BDU

In de notitie Riscomangement en weerstandsvermogen zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. De genoemde risico's zijn in 2013 niet opgetreden of konden worden opgevangen binnen de begroting. Ten aanzien van een van de bovengenoemde risico's merken wij het volgende op.

Ten aanzien de verdeling van de SOV beschouwen wij het voornemen van het kabinet de studentenkaart OV per 2016 om te zetten in een studentenkortingskaart voor het openbaar vervoer als een risico. Deze kortingskaart zou ook worden verstrekt aan mbo-studenten jonger dan 18 jaar. Op dit moment is de uitwerking nog niet bekend. Wij volgen de ontwikkelingen op dit punt nauwkeurig en zijn namens het IPO betrokken bij het ambtelijk overleg hierover met het ministerie.

Juridische risico's met betrekking tot contracten

De FMN heeft een rechtszaak (bodempcedure) aangespannen tegen de meeste decentrale overheden. Inzet is de uitleg van het Heerenveenakkoord, dat in 2008 is afgesloten, toen er sprake was van stakingen in het OV. Van het OV-bureau wordt additionele indexering over de periode 2007-2009 geëist. Bij het opstellen van de begroting 2015 is er nog geen rechterlijke uitspraak inzake deze rechtszaak.

Eind 2011, begin 2012 is een gedetailleerde prognosesystematiek ontwikkeld waarmee de vele risico's en variabelen die voor het OV-bureau van toepassing zijn meerjarig worden gemonitord. De voortschrijdende prognoses vormen de basis voor de bestuursrapportages voor het dagelijks bestuur en aan de vier- en achtmaandsrapportage voor het algemeen bestuur. De prognosesystematiek wordt in 2015 verder doorontwikkeld. Vanaf 2013 worden de prognoses extern gecontroleerd.

4.2 Paragraaf financiering

Financieringsfunctie en kaders

Onder de financieringsfunctie worden alle activiteiten gerekend, gericht op het afstemmen en optimaliseren van de inkomende en uitgaande geldstroom. Met uitvoering van de financieringsfunctie worden de middelen verschaft die voor het OV-bureau nodig zijn voor de uitvoering van de taken, genoemd in de Gemeenschappelijke regeling, worden tijdelijke overschotten van liquide middelen uitgezet en worden voor tijdelijke tekorten middelen aangetrokken.

Door de invoering van het wettelijk verplichte schatkistbankieren op 16 december 2013 is het treasurystatuut van het OV-bureau gewijzigd. Het algemeen bestuur heeft het gewijzigde treasurystatuut vastgesteld op 6 december 2013.

Uitvoering financieringsfunctie

Tijdelijk overtollige middelen dienen verplicht te worden aangehouden bij het Rijk. In 2015 is er een drempel voor het verplicht aanhouden van tijdelijk overtollige middelen van ruim 8,5 ton. Deze ruimte wordt evenals in 2014 gebruikt om door middel van spaarrekeningen een hoger rendement te genereren, dan bij schatkistbankieren.

Financieringsplanning en limieten

Het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen gebeurt op basis van liquiditeitsprognoses die maandelijks door de controller van het OV-bureau worden opgesteld. Het betalingsritme op basis waarvan de prognoses worden opgesteld, is gebaseerd op afspraken in de concessies en de afspraken over subsidieverstrekking door de partners. In de concessies is vastgelegd dat elke 15e van de maand 1/13 deel van de subsidie aan de vervoerder wordt betaald en in april 2/13 (vanwege vakantiegeld). De provincies Groningen en Drenthe dragen zorg voor betaling van de subsidie aan het OV-bureau in dezelfde termijnen rond de 13e van de maand.

In 2012 is de vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen aangepast naar aanleiding van de vaststelling van de notitie risicomangement en weerstandsvermogen, waarmee kortlopend krediet kan worden opgenomen, indien de liquiditeitssituatie van het OV-bureau daartoe aanleiding geeft.

De vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen is na de invoering van het schatkistbankieren nog steeds geldig. Van het onderdeel betreffende het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen zal geen gebruik meer gemaakt worden. De mogelijkheid tot het opnemen van kortlopend krediet blijft bestaan.

Voor de beheersing van risico's met betrekking tot aangegane geldleningen zijn de kasgeldlimiet en de renterisiconorm in het algemeen van belang. Toetsing aan de kasgeldlimiet geeft het volgende beeld.

De kasgeldlimiet houdt in dat het kort lenen van geld beperkt is tot maximaal 8,2% van het begrotingstotaal en een minimumbedrag van € 2,5 miljoen. In 2015 wordt er naar verwachting geen kort geld opgenomen, waarmee voldaan wordt aan de norm.

Het doel van de renterisiconorm is het beheersen van de renterisico's op de vaste schuld (schuld met een rentetypische looptijd vanaf één jaar). Aangezien bij het OV-bureau geen sprake is van vaste schuld is de toepassing van de renterisiconorm niet relevant.

Benchmark uitgezette gelden

Voor de uitgezette gelden is sprake van drie benchmarks. Allereerst is er de vrije ruimte niet verplicht hoeft te worden uitgezet bij het Rijk in het kader van schatkistbankieren. Door een arrangement met de huisbank is geregeld dat de vrij ruimte wordt benut door de tijdelijk overtollige middelen vanaf 2015 ter grootte van 8,5 ton worden aangehouden op een redelijk renderende spaarrekening. Als benchmark voor het rendement op uitgezette middelen hanteren wij de driemaands euribor.

De gelden op de lopende rekeningen van het OV-bureau worden periodiek afgeroomd en verevend met de schatkistbankierenrekening, waarmee voldaan wordt aan de wettelijke vereisten op dit punt. De benchmark hiervoor is conform de rente die het Rijk vergoed hiervoor en kan door het OV-bureau niet worden beïnvloed. Datzelfde geldt voor middelen die eventueel langer uitgezet zouden worden op een depositorekening in het kader van schatkistbankieren. Rente die daarvoor vergoed wordt is een gegeven en niet beïnvloedbaar.

4.3 Paragraaf bedrijfsvoering

Zie 3.6 Productenraming: bedrijfsvoering

5 Samenstelling bestuur

Het beleid van het OV-bureau wordt bepaald door het algemeen bestuur. Het algemeen bestuur bestaat uit drie gedeputeerden/bestuurders van elk van de colleges van gedeputeerde staten van de provincies Groningen en Drenthe en van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen.

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

- het vaststellen van de begroting;
- het vaststellen van de jaarrekening.

Het algemeen bestuur bestaat uit de volgende bestuurders (per 1 maart 2014):

- Marc Boumans (voorzitter), provincie Groningen;
- Bote Wilpstra, provincie Groningen;
- Marianne Besselink, provincie Groningen;
- Henk Brink (vice-voorzitter), provincie Drenthe;
- Rein Munnikma, provincie Drenthe;
- Ard van der Tuuk, provincie Drenthe;
- Joost van Keulen, gemeente Groningen;
- Roeland van der Schaaf, gemeente Groningen;
- Ton Schroor, gemeente Groningen.

Het dagelijks bestuur van het OV-bureau bestaat uit drie bestuurders verkeer en vervoer (per 1 maart 2014), te weten:

- gedeputeerde provincie Groningen, Mark Boumans (voorzitter);
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk Brink (vice-voorzitter);
- wethouder gemeente Groningen, Joost van Keulen.

De belangrijkste taken van het dagelijks bestuur zijn:

- het voorbereiden van besluiten van het algemeen bestuur;
- het uitvoeren van besluiten van het algemeen bestuur in samenspel met de directeur van het OV-bureau;
- het vaststellen van de aanbestedingsdocumenten voor de aanbestedingen van openbaar vervoer;
- het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies voor het verrichten van openbaar vervoer.



Mark Boumans



Henk Brink



Joost van Keulen

Bijlage 1: Afkortingenwijzer

AB	Algemeen bestuur
BDU	Brede Doel Uitkering
BTW	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde
BTW-OV	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CVS	Commissie verdeling streekabbonementen
DB	Dagelijks bestuur
DRIS	Dynamische Reizigersinformatiesysteem
DRP	Digitaal Reizigers Panel
DRU	Dienstregelinguur
EURIBOR	Euro Interbank Offered Rate; het gemiddelde rente tarief waartegen
FIDO (Wet)	Wet Financiering Decentrale Overheden
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe
GGD-overheden	de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
GR	Gemeenschappelijke regeling
HOV-concessie	de treinvervangende HOV-lijnen 305 en 314
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
I&M	Infrastructuur en Milieu
KLOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; 6 regioconcessies
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
MT	Managementteam
NDOV	Nationale data openbaar vervoer
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel
OV	Openbaar vervoer
OV(BGD)	OV-bureau Groningen Drenthe
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
P+R	Parkeren en reizen
RGA	Regio Groningen - Assen
RSP	Regio Specifiek Pakket
SOV	Studenten Openbaar Vervoerkaart
TLS	Trans Link Systems
UcLTK	Uitvoeringscommissie Landelijk Tarieven Kader
VBN	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

OV-bureau Groningen Drenthe 

Overcingellaan 15E, Assen
Postbus 189, 9400 AD Assen

Telefoon 0592 - 39 69 00
Fax 0592 - 39 69 19

info@ovbureau.nl
www.ovbureau.nl