

Ontwerpbegroting 2019

 ov bureau groningen drenthe





Inhoudsopgave

4	Inleiding
6	Algemene doelstellingen
8	Kernindicatoren
10	Reizigerskilometers
13	Klanttevredenheid
15	Gebiedsdekkendheid
16	Duurzaamheid
18	Kostendekkenheid
22	1 Programmabegroting
22	1.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie
23	1.2 Uitgangspunten en programmabegroting bij ongewijzigd beleid
24	1.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen
24	1.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking
25	1.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief
26	2 Productenraming
26	2.1 Productenraming: klant-reiziger
28	2.2 Productenraming: ontwikkeling
31	2.3 Productenraming: beheer
35	2.4 Productenraming: informatie en analyse
37	2.5 Productenraming: bedrijfsvoering
41	2.6 Productenraming: financiering
42	2.7 Meerjarenproductenraming 2019-2022
44	2.8 Stand en verloop van de weerstandscapaciteit
46	3 PARAGRAFEN
46	3.1 Paragraaf weerstandvermogen en risicobeheersing
48	3.2 Paragraaf financiering
52	4 SAMENSTELLING BESTUUR 29
53	BIJLAGE 1 AFKORTINGENWIJZER
54	BIJLAGE 2 OVERZICHTSKAART 2018

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 vervoerkundig, maatschappelijk en financieel meerwaarde kan genereren voor het (openbaar vervoer in het) gebied. Openbaar (bus)vervoer vormt daarbij uiteraard onderdeel van het bredere verkeer- en vervoerbeleid van de provincies Groningen en Drenthe en gemeente Groningen.

Het OV-bureau heeft - op basis van de kaderstellingen vanuit de moederorganisaties - de volgende algemene 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 de aanwezige vervoervraag, op het daadwerkelijk gebruik van de verschillende vervoermodaliteiten en op andere vormen van collectief personenvervoer, zoals in te kopen via het project Publiek Vervoer 2018 (onderdeel van het bredere Programma Publiek Vervoer).
- Daar waar voldoende groeipotentie is streven naar reizigersgroei in het OV en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten. Daartoe werken aan doorlopende productverbetering, consistent concessiebeheer en gerichte marketing en promotie. Hiermee worden steeds meer OV-reizigers steeds beter bediend en wordt bijgedragen aan verduurzaming in de zin van verruilen van automobilititeit door OV-mobiliteit.

- Voortvarend bijdragen aan verduurzaming van het OV-aanbod zelf (materieel algemeen, elektrificatie Q-link-netwerk, doorstromingsmaatregelen, rijstijlaanpassingen etc.), mede ook in het kader van het Convenant Zero Emissie dat de gezamenlijke provincies in IPO-verband hebben ondertekend.
- Actief meewerken aan de ontwikkeling van (de OV-component van) Publiek Vervoer, waarin gemeenten, provincies en het OV-bureau samen werken aan kwalitatief hoogwaardige en efficiënte mobiliteitsoplossingen voor alle reizigers, ook degenen met een 'gemeentelijke indicatie'.
- Voortdurende aandacht voor overige maatschappelijke vraagstukken met een mobiliteitscomponent waarmee gemeenten, provincies en andere gebiedsinstellingen zich geconfronteerd zien. In samenspraak meezoeken naar oplossingen voor deze vraagstukken en de rol die het openbaar vervoer – al dan niet als onderdeel van meeromvattende 'vervoerketens' – hierbij kan spelen.

In 2019 zijn de speerpunten:

- Accommoderen groei
- Doorstroming waarborgen
- Klanttevredenheid handhaven bij meer groei en minder doorstroming
- Voorbereiden nieuwe concessie
- Monitoren CO2 en energie
- Ontwikkeling naar een informatie gedreven organisatie



De gekozen doelstellingen worden ook haalbaar geacht. Dit mede door de verlenging van de GD-concessie tot eind 2019, en omdat de actuele financiële prognoses ruimte bieden om – onder overigens gelijkblijvende omstandigheden en budgetten, en reizigerstarieven die de landelijke indices volgens - het budget voor de dienstregeling vanaf 2019 structureel met € 1 miljoen te verhogen ten opzichte van 2018.



Verder wordt voorgesteld om eenmalig een bedrag van € 0,35 miljoen beschikbaar te stellen voor de vervanging van 70 betaalautomaten. Door de opkomst van nieuwe betaalmethoden als contactloos betalen veranderen ook de internationale veiligheidseisen; alle betaalautomaten die die niet ondersteunen dienen vervangen te worden.



De aanbesteding van de nieuwe concessie eind 2019 is gestart. De gunning zal in de loop van 2018 plaatshebben. De implementatie van de nieuwe concessie en de afronding van de huidige concessie leggen de nodige druk op de organisatie in 2019.



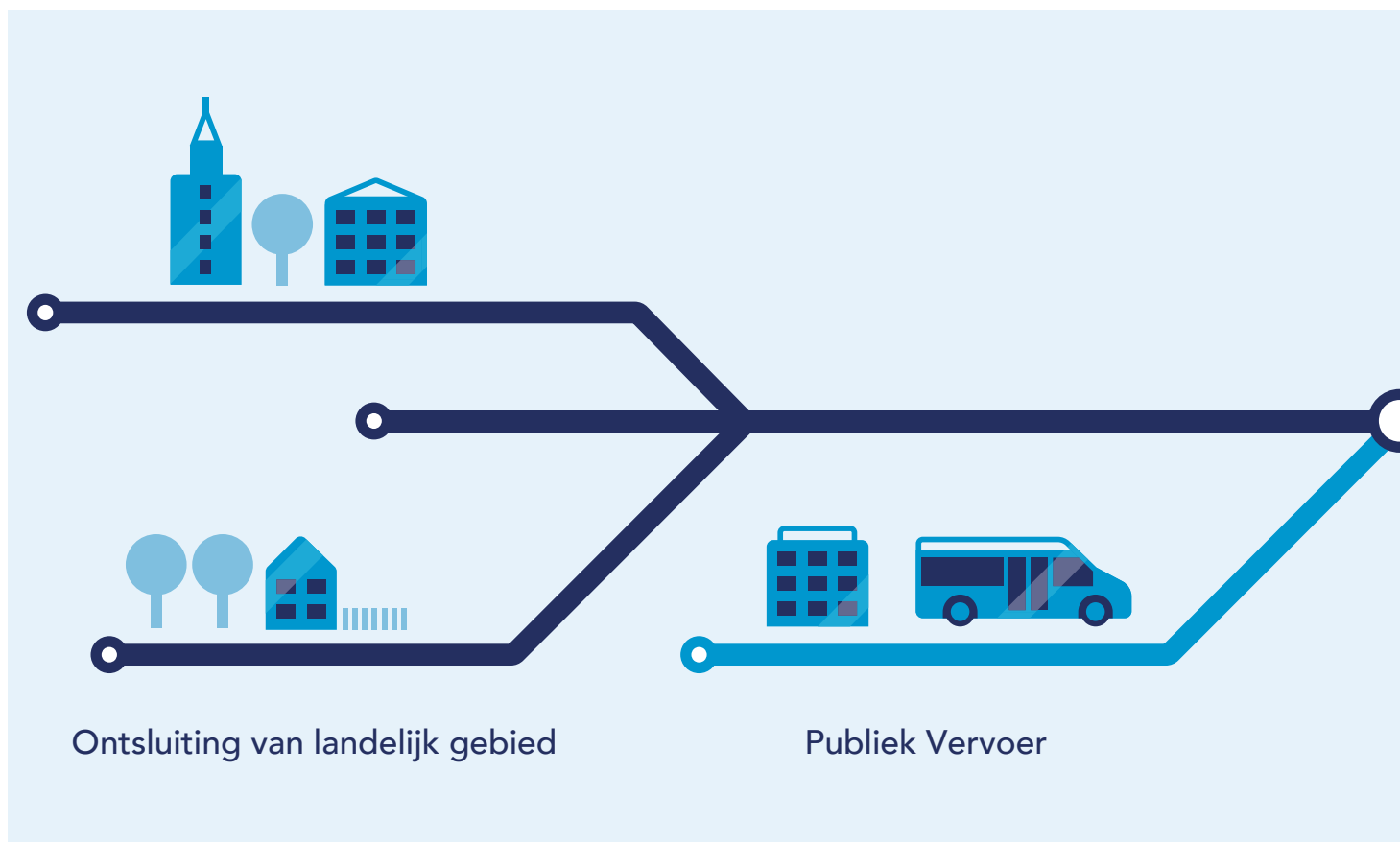
Andere speerpunten zijn: klanttevredenheid, omdat punctualiteit en betrouwbaarheid in het laatste concessie jaar onder druk staan, groei in reizigerskilometers in grotere mate omzetten in omzetgroei en op de ontwikkeling naar een informatie gedreven organisatie. Vooruitlopend op de nieuwe GD-concessie waar sturingsinformatie een belangrijk thema is voor de sturing & beheersing van de nieuwe concessie.



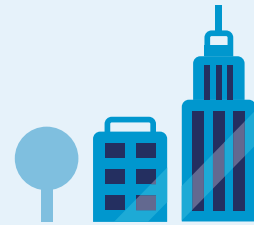
Als gevolg van de bovengenoemde investeringen sluit de begroting 2019 met een negatief exploitatiesaldo van € 867.000. Voor 2020 en verder prognosticeren we verder oplopende negatieve exploitatiesaldi, uitgaande van de huidige concessievoorwaarden en conservatief begroten, wat inhoudt dat we uitgaan van een index op de kostenstijging in de concessie van 3%. In voorgaande jaren was er door hogere reizigersinkomsten en lagere kostenontwikkeling sprake van een positief jaarresultaat, waarmee een weerstandcapaciteit is opgebouwd die ruim hoger is dan het minimale vereiste niveau van € 4,1 miljoen (conform notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen). De opgebouwde weerstandscapaciteit is de komende jaren voldoende om deze geprognostiseerde negatieve saldi te dekken.

De verwachting is dat de aanbesteding van de GD-concessie 2020 mogelijkheden biedt om vanaf 2021 om te buigen naar een structureel begrotingsevenwicht. Op basis van de uitkomst van de gunning zal halverwege 2018 een nieuwe doorrekening van de financiële situatie worden gemaakt, om deze ombuiging te bewerkstelligen. Voor het jaar 2019 achten we het acceptabel om in te teren op het weerstandsvermogen, enerzijds in het licht van de ruime omvang van het weerstandsvermogen en anderzijds omdat het in afwachting van de effecten van de nieuwe aanbesteding vanaf 2020 gaat om een eenmalig effect voor het jaar 2019. Op basis van de nieuwe GD-concessie 2020, zal ook een nieuwe notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen worden opgesteld waarin een herijking zal plaatsvinden van het minimale weerstandscapaciteit niveau.

Algemene doelstellingen



Bereikbaarheid van steden, instellingen en voorzieningen



Overige maatschappelijke mobiliteitsvraagstukken

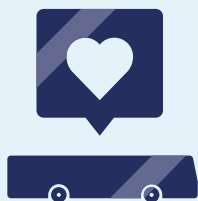


Verduurzaming van het OV-aanbod zelf

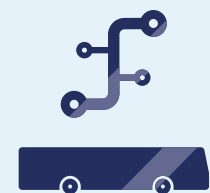
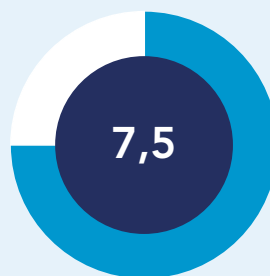
Kernindicatoren



Reizigerskilometers
Groei t.o.v.2017

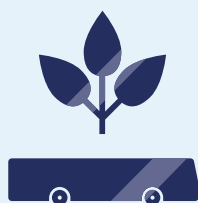


Klanttevredenheid
Score



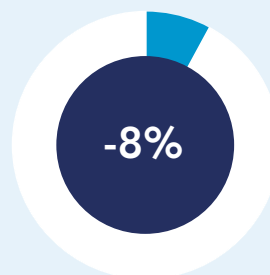
Gebiedsdekkendheid



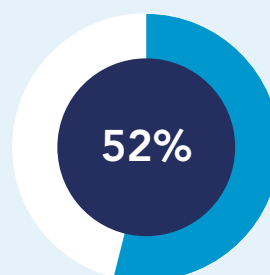


Duurzaamheid

Vermindering CO2-uitstoot
gr/rkm t.o.v. 2017



Kostendekkendheid



Reizigerskilometers



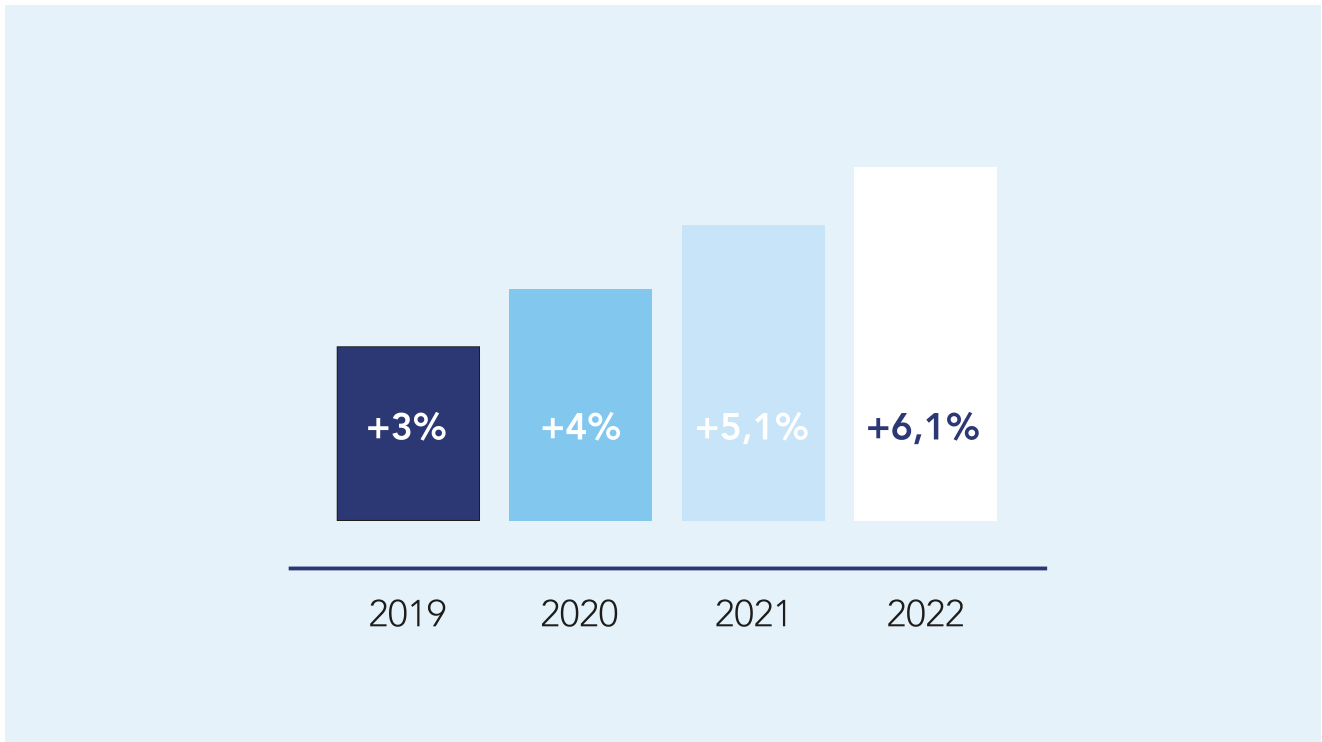
De groei in reizigersaantallen en reizigerskilometers zet naar verwachting ook in 2019 door.

Daarnaast verwachten we in 2019 grote werkzaamheden in Groningen aan Ring Zuid en Stationsomgeving met effect op de doorstroming. In 2019 zal bij de doorontwikkeling van het netwerk de nadruk liggen op accommoderen van de groei en inspelen op doorstromingsuitdagingen. Hiervoor is in de op-

drachtgever-opdrachtnemers relatie van OV-bureau met de vervoerders aan de ene kant de nadruk liggen op actief beheer, doen wat afgesproken is, en aan de andere kant op gezamenlijk schakelen met wegbeheerders, Groningen Bereikbaar om OV een sleutelrol in bereikbaarheid te geven. Door steeds meer thuiswonende studenten en meer-gebruik door MBO-ers met studentenkaart en door keuzereizigers die bewust voor OV kiezen ontstaat er meer druk op de beschikbare capaciteit in de bus.



Groei reizigerskilometers t.o.v. 2017



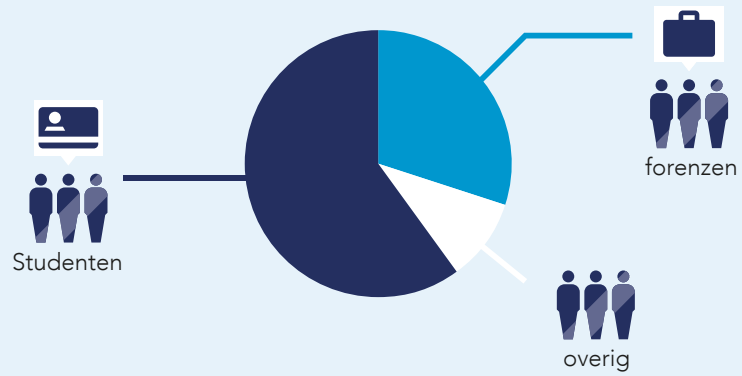
Door scherp te monitoren hoe de reizigersstromen zich ontwikkelen en door vooral snel en adequaat in te spelen op veranderende situaties waarbij het aanbod van het aantal bussen niet voldoet aan de alsmaar groeiende vraag van de reiziger wordt bijgedragen aan de realisatie van de groei van reizigers-kilometers.

Verder door het imago van het OV niet alleen bij gebruikers maar ook bij potentiële gebruikers te verhogen door actief beheren en toezien op informatie bij de haltes (actuele vertrektijden op DRIS, correcte informatievoorziening en zichtkwaliteit op haltepalen), niet alleen van de bussen van Qbuzz, maar ook die van publiek vervoer.

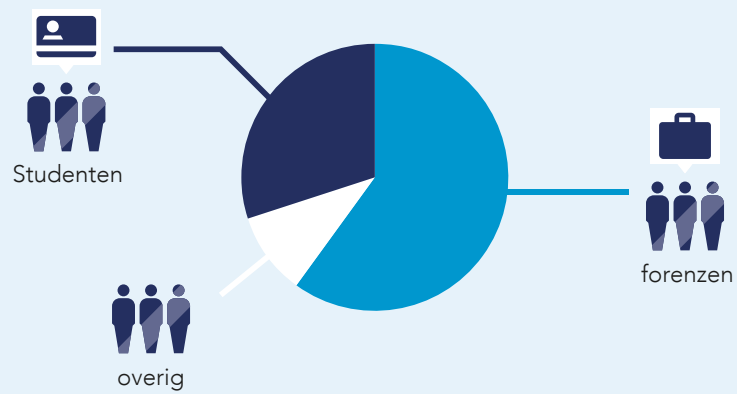
Reizigerskilometers



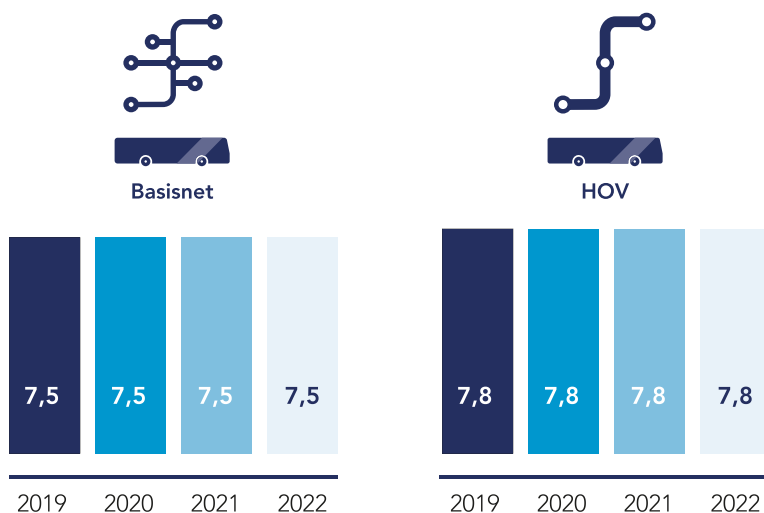
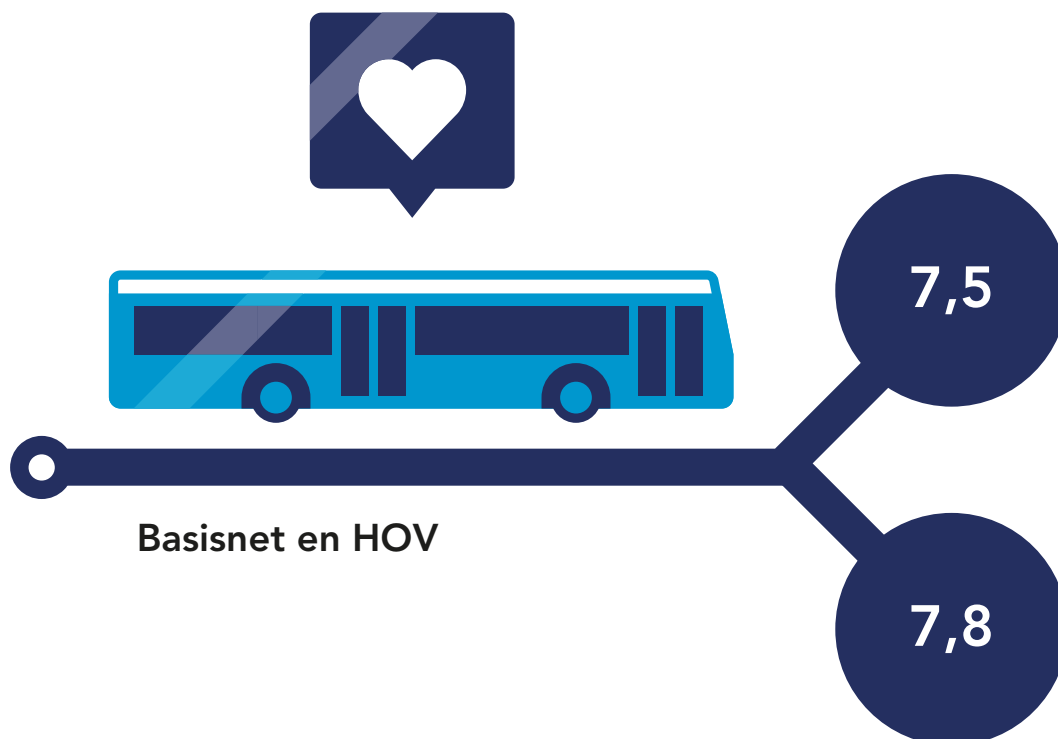
Groei reizigerskilometers



Inkomsten uit groei



Klanttevredenheid



De klanttevredenheid voldoet aan de norm. Deze score handhaven is het streven.

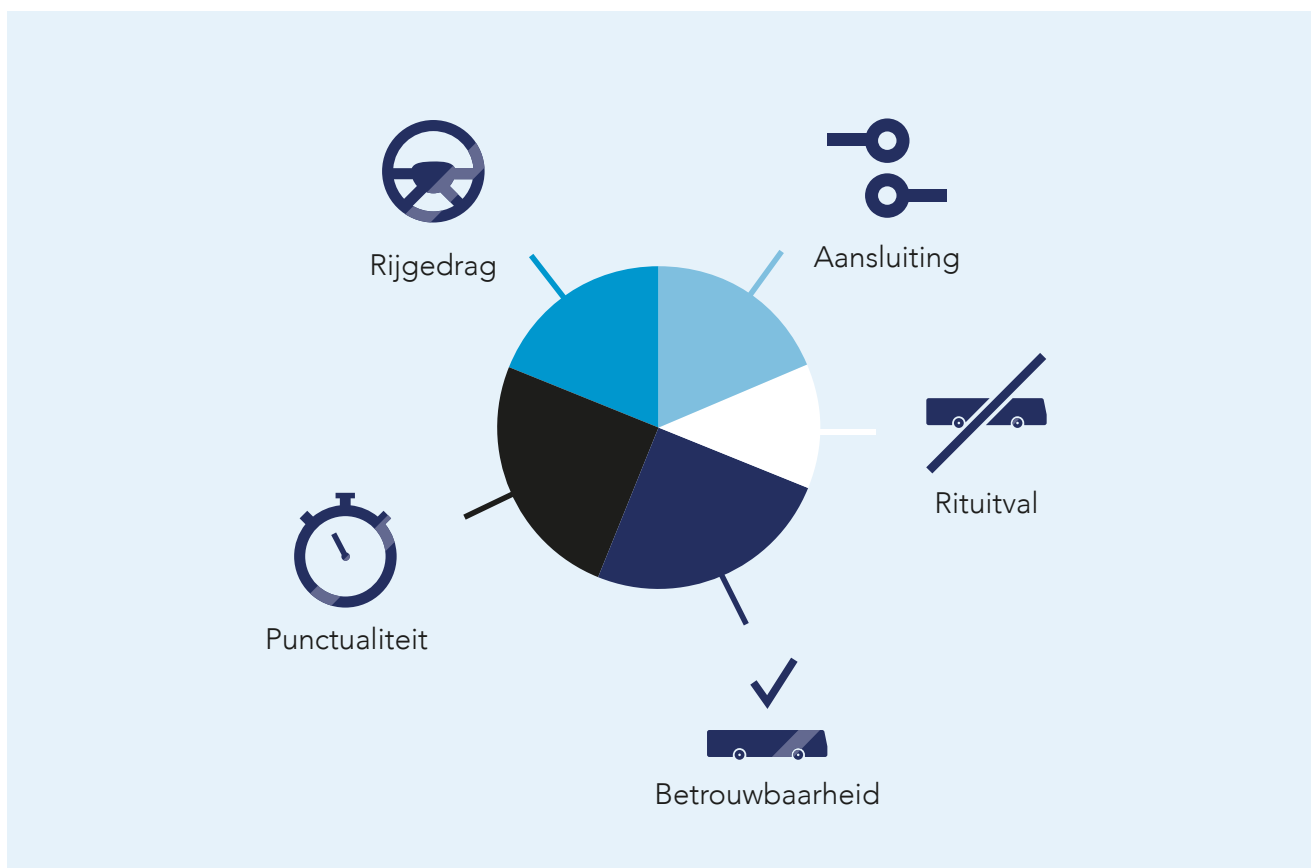
Dit geldt voor HOV (Q-link en Qliner) en voor het basisnet. Gegeven de doorstromings- en capaciteitsuitdaging zal dit geen gemakkelijke klus zijn, anderzijds kan de klanttevredenheid ook toenemen

door verbeterde betrouwbaarheid door gereedkomende infrastructuur zoals in Leek, Roden en Assen en P+R locaties rond de stad. Ook de verdergaande uitrol en opwaardering van de hubs in de beide provincies draagt bij aan vergroting van de klantwaardering. Dienstregelingsmaatregelen uit 2018 zullen ook positieve effecten hebben, bijvoorbeeld frequentieverhogingen voor Klazienaveen, Assen, Siddeburen, Slochteren en Harkstede.

Klanttevredenheid



Klanttevredenheid



Door structureel, systematisch en proactief de uitvoeringskwaliteit te monitoren wordt een bijdrage geleverd aan de realisatie van de klanttevredenheid.

De tevredenheid van een reiziger wordt o.a. bepaald door de snelheid van de reis, de stiptheid, een goede overstap op andere bussen en/of treinen (betrouwbaarheid en punctualiteit), inzet van passend materieel en uiteraard het vakmanschap van de chauffeur. Met de vervoerders zijn afspraken gemaakt om op deze aspecten van de dienstverlening scherp te sturen zodat de klantte-

tevredenheid onverminderd hoog blijft. De uitdaging is om ook in het laatste jaar van de concessie (2019) de klanttevredenheid verder te verbeteren, in ieder geval te handhaven. Door de werkzaamheden rond de Zuidelijke Ringweg Groningen en rond het Hoofdstation in Groningen zal de uitdaging de komende jaren voornamelijk bestaan uit het behouden van een voldoende punctuele uitvoering van de dienstregeling. Daarbij behoort eveneens de garantie dat aansluitende bussen en/of treinen kunnen worden gehaald en de reiziger zo weinig mogelijk gehinderd wordt door de werkzaamheden.

Gebiedsdekkendheid

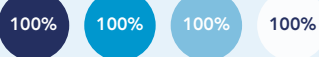


100%

volledige dekking van 7-24 uur



Basisnet



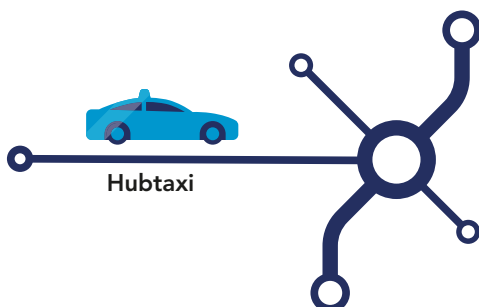
2019 2020 2021 2022



HOV

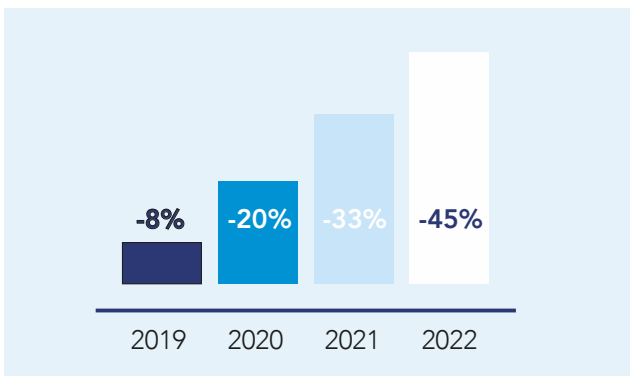


2019 2020 2021 2022



Hubtaxi

De gebiedsdekkendheid is 100% en voldoet aan het beleid uit de omgevingsvisies. Nadere uitwerkingen voor concentratie van het vervoer op hubs samen met de organisatie Publiek Vervoer leiden tot verbetering van voor- en natransport vanaf hubs.



Het OV-bureau ontwikkelt het vervoer binnen de concessie door richting duurzamer, schoner en stiller, uitgedrukt in energieverbruik en emissieverlaging:

- doorstroming (emissieverlaging door het voorkomen van energieverlies);
- dienstregeling (zo weinig mogelijk vervoer van lege stoelen);
- rijgedrag (energiebesparing en daarmee emissieverlaging);
- Schone en met duurzame energie aangedreven bussen (energieverbruik en richting CO2-neutrale bussen).

Alle provincies hebben samen de intentie uitgesproken uiterlijk vanaf 2025 nog slechts zero-emissie-bussen in te laten stromen in het buspark, dat in 2030 volledig Zero-Emissie dient te zijn. We ontwikkelen ieder jaar door binnen de financiële kaders en technische mogelijkheden. Inzet is om stadsbussen Groningen, Emmen en Assen elektrisch te maken per december 2019, Q-link elektrisch te maken bij vervanging bussen (2020-2027), en bij streekbussen en Qliners in te zetten op schone en duurzame brandstoffen. Waterstof speelt hierbij een rol, maar ook HVO uit bijvoorbeeld afgewerkte frituurolie als overgangsbrandstof.

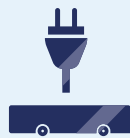
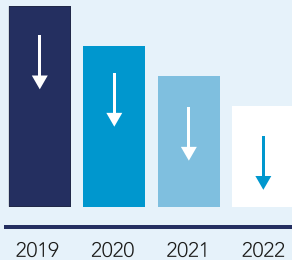
Schoner en stiller zijn meer gericht op de directe omgeving van de bus. Instromende voertuigen dienen dus niet alleen duurzamer maar ook stiller en schoner te zijn dan het huidige wagenpark. In 2019 zal de nadruk liggen op voorbereiden van elektrisch rijden in de nieuwe GD concessie per december 2019 en op voorbereiden van de opschaling van waterstof. Ook de stallingen in Assen en Groningen worden verder verduurzaamd (gasloos, Warmtepompen voor verwarming, zonnepanelen). De bestaande duurzame bussen (10 Q-link groen elektrisch, 2 Airportlink elektrisch en 2 waterstofbussen, 4 Qliners op HVO) worden actief gemonitord. Het Qdrive programma van Qbuzz loopt door om chauffeurs zuiniger te laten rijden.



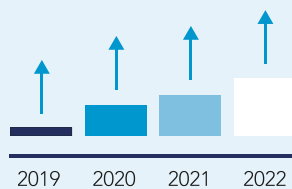
OV-aanbod



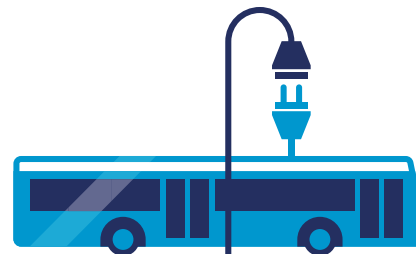
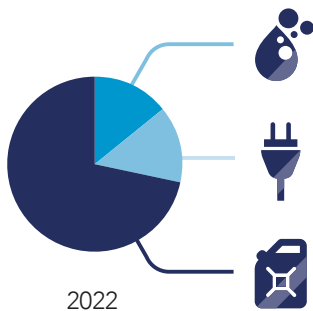
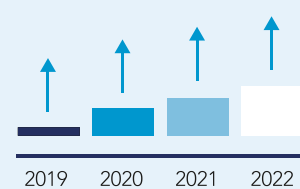
Dieselmussen



Elektrische bussen



H2 bussen



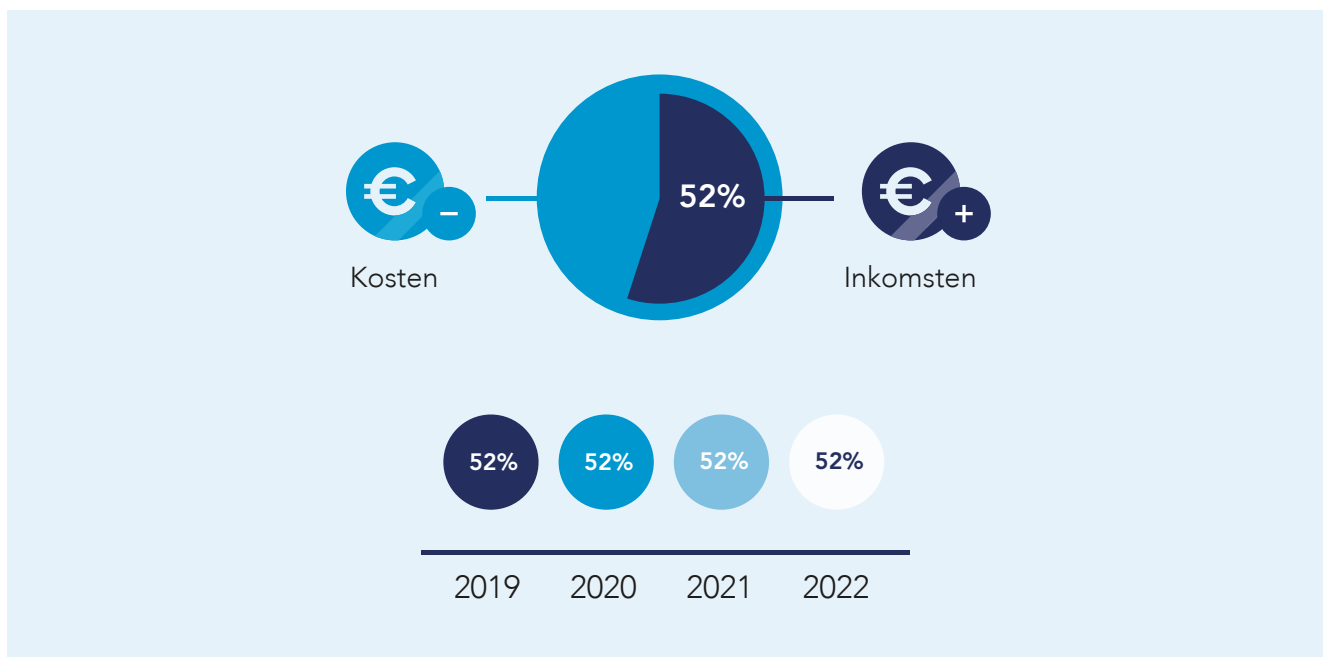
laad infra

De inzet op duurzaam openbaar busvervoer betekent niet alleen de aanschaf van duurzaam materieel maar vergt ook aanpassing van de operatie (onderweg bijladen, vermindere actieradius, realisatie tankstations voor waterstof etc.).

Vanuit beheer is het zaak om deze zaken te ondersteunen en zodanig te faciliteren dat kernwaarden als betrouwbaarheid en punctualiteit

ook met duurzaam materieel op een goede wijze kan worden bereikt. Daarnaast zorgen we door middel van audits ook voor monitoring van onderhoud voor de over te nemen bussen conform voorschrift van leveranciers. Tenslotte zullen we in 2018 het concessiekantoor aan de Peizerweg verduurzamen (gasloos en zonnepanelen) en dit ook als doel stellen voor de nieuwbouw van de vestiging Emmen.

Kostendekkendheid



Kostendekkendheid betekent enerzijds scherpe controle op de kosten van het vervoer en anderzijds toezicht op de juistheid van de inkomsten.

Vanuit beheer wordt aan de kostenkant vooral ingezet op het alleen betalen voor datgene wat

is geleverd. Door de inzet van onder andere OV-stewards voor controle op geldigheid van de vervoerbewijzen en door scherp financieel toezicht op inkomsten uit de vervoerbewijzen wordt vanuit beheer bijgedragen aan de juistheid van de inkomsten.



Kostendekking



HOV



Basisnet



Aanvullend net

Het in stand houden en doorontwikkelen van het OV-netwerk is gezien het onderstaande in zijn aard een complexe en langjarige opgave, met vele keuzemomenten, prioriteitsstellingen, financiële vraagstukken, uitvoeringsvraagstukken etc. Aan de realisatie werken veel meer 'spelers' dan alleen het OV-bureau. Provincies, gemeenten, concessiehouders, I&M/Rijkswaterstaat,

Groningen Bereikbaar, Regio Groningen-Assen, private en maatschappelijke actoren etc. verrichten ook veel inspanningen om het beoogde OV-systeem steeds verder tot ontwikkeling te brengen. Voor de Regio Groningen-Assen vormt de herijkte Netwerkanalyse 2013 de meest geactualiseerde basis voor het HOV.

De vervoerkundige basis van het OV in Groningen en Drenthe is het OV-netwerk is vastgelegd in de omgevingsvisies van de provincies Groningen en Drenthe. Dit OV-netwerk is opgebouwd uit drie soorten met elkaar samenhangende en elkaar aanvullende typen openbaar (bus)vervoer en een geheel van bijbehorende fysieke infrastructuur:



HOV

- Busvervoer (productformules Qliners en Q-link) dat samen met het spoornetwerk in Noord Nederland (nationaal, regionaal) een hoogwaardig OV-netwerk vormt. HOV is frequent, rechtstreeks en comfortabel en vormt een serieus alternatief voor veel autoritten. Hier hoort een kwaliteitsniveau bij dat ook ruimtelijk structurerend werkt door langjarig vastliggende routes (denk aan 20 jaar), hoogwaardig materieel, hoge frequentie, gegarandeerde doorstroming, actuele en dynamische reisinformatie, bijpassende halte-uitstraling etc. Het busgedeelte van het HOV-netwerk is vooral gericht op kernlocaties binnen de stad Groningen, op de P+R-locaties rondom de stad, en op de verbinding van Groningen met andere grotere kernen in het gebied: Assen, Drachten, Emmen en Stadskanaal (Qliners) en onder andere Leek, Roden, Zuidlaren, Appingedam en Zuidhorn (Q-link). Daarmee bedient het HOV-netwerk een beoogde reizigers groeiemarkt. Van de vervoerders wordt een zeer hoge uitvoeringskwaliteit verwacht, conform de concessieeisen.



Basisnet

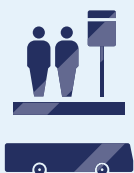
- Buslijndiensten die samen met het HOV-net een basisnet voor het hele gebied vormen. Bij de vormgeving van de specifieke basislijnen zijn de bestaande ruimtelijke inrichting en de vervoervraag in het gebied richtinggevend. Goede productkwaliteit, zonder dat echter kan worden gesproken van hoogwaardig. Qua toekomstvastheid vormen de Omge-

vingsvisies van Groningen en Drenthe de basis voor de basisnetverbindingen in het gebied, die in de komende 10 jaar structureel worden bediend, zonder overigens dat de exacte routes zijn vastgelegd, zoals in het HOV-net. In frequentie/capaciteitszin zijn de basislijnen vraagvolgend. Van de vervoerder wordt een hoge uitvoeringskwaliteit verwacht, conform de concessieeisen.



Aanvullend net

- Aanvullend Openbaar Vervoer, gericht op het bedienen van een restvraag op specifieke momenten en plaatsen. Vormgeving, frequentie, capaciteit en ontwerpqualität zijn hierop aangepast. Het aanvullend openbaar vervoer kent verschillende uitvoeringsvormen: vormen van specifiek 'scholieren-OV', in tijd beperkte dienstregeling met kleine busjes.



Fysieke infrastructuur

- Een geheel van bijbehorende fysieke infrastructuur, gericht op doorstroming en in- of overstappen. Hierin spelen zogenoemde hubs een steeds belangrijker rol. Hubs zorgen ook voor samenhang met en overstap naar andere mobiliteitssystemen (auto en fiets, collectief doelgroepenvervoer etc.) Openbaar vervoer kan immers vaak alleen in combinatie met andere vervoervormen voor reizigers tot een volledige deur-deur-voorziening leiden.



Hubtaxi

- Binnen het kader van Publiek Vervoer is het OV-bureau primair verantwoordelijk voor het product taxi van en naar de hub (Hubtaxi) en, tegen een hoger tarief, deur-deur taxi, dat vraagafhankelijk/beschikbaar/gebiedsdekkend is daar waar geen reguliere OV voor beschikbaar is.



De samenhang tussen de verschillende delen van het totale OV-netwerk en met aansluitende concessiegebieden krijgt verder zo veel mogelijk vorm in:

- afgestemde dienstregelingen via het jaarlijkse dienstregelingsproces;
- doordachte overstapmogelijkheden OV-OV;
- bruikbare en begrijpelijke reisinformatie voor de reiziger, zeker ook in overstapsituaties;
- toegankelijke OV-voorzieningen (zowel haltes als materieel);
- betaalmogelijkheden voor het hele OV-systeem via OV-chipkaart (of opvolgende elektronische systemen als betalen per mobiel) en zo lang die nodig zijn in de bus verkrijgbare papieren kaartjes.

1 Programmabegroting

1.1 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:

- reizigerskilometers
- klanttevredenheid
- gebiedsdekkendheid
- duurzaamheid
- kostendekkendheid

Voor 2019 en volgende jaren hebben wij voor deze indicatoren (minimale) streefwaarden gesteld. Deze streefwaarden zijn in onderstaande tabel weergegeven.

Indicator	2017 (realisatie)	2018	2019	2020	2021	2022
Reizigerskilometers (t.o.v. 2017)	+ 8,2 %	+ 2,0 %	+ 3,0 %	+ 4,0 %	+ 5,1 %	+6,1%
Klanttevredenheid (ktv HOV)	7,5 (7,7)	7,5 (7,8)	7,5 (7,8)	7,5 (7,8)	7,5 (7,8)	7,5 (7,8)
Gebiedsdekkendheid	100% (7-24)	100% (7-24)	100% (7-24)	100% (7-24)	100% (7-24)	100% (7-24)
CO2-uitstoot (t.o.v. 2017) gr/rkm	-8,9 % 112	-4,0 % 107,5	-8,0 % 103	-20 % 92	-33 % 75	-45 % 62
Kostendekkendheid	51,1%	51 %	52 %	52 %	52 %	52 %

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigerskilometers. Als referentiepunt is het jaar 2017 genomen; de indicator meet de groei ten opzichte van het jaar 2017. Voor de langere termijn (2030) zal in de komende jaren nagegaan moeten worden of een doorgaande groei-ambitie reëel is.

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. Over 2016 hebben wij als OV-autoriteit in de landelijke Klantenbarometer een 7,7 gescoord. Wij handhaven de streefwaarden voor de klanttevredenheid op een gemiddeld rapportcijfer 7,5. Voor de klanttevredenheid over Q-link, Qliner en HOV streven wij een waarde van 7,8

na. Dit geldt in beginsel ook voor de langere termijn (2030).

Een gebiedsdekkend collectief vervoeraanbod is in Groningen en Drenthe aanwezig, dat zal in 2019 ook het geval zijn. Vanaf 2017 levert het geheel van OV en Publiek Vervoer samen een gebiedsdekkend geheel van collectief vervoer op.

De kostendekkendheid van het OV (bus) was in 2015 49,1%, in 2016 51,1% en in 2017 ook 51,1%. Dat wil zeggen dat 51,1% van de uitgaven aan OV in 2017 werd gefinancierd uit reizigersinkomsten. De fors hogere reizigerskilometersgroei dan geraamd heeft niet geleid tot een even hoge groei van opbrengsten omdat de meeste extra reizigers in 2017 studenten en MBO-18 min waren, waarvoor een vaste vergoeding wordt ontvangen. Als doel is gekozen om de kostendekkendheid vanaf 2014 tot in elk geval 2020 jaarlijks gemiddeld met 1% te laten stijgen. Als tussendoel voor 2019 kiezen we voor een kostendekkingsgraad

van 52,0%. Voor de langere termijn (2030) dienen we de komende jaren te bezien of en in hoeverre de kostendekkendheid kan doorgroeien.

Voor wat betreft de CO2-uitstoot per kilometer hebben we als meerjarendoelstelling meegekregen binnen de huidige concessie een jaarlijkse afname van 2% te realiseren. De uitvraag in de komende aanbesteding levert vervolgens in 2020 een sprongsgewijze forse reductie op zoals die geformuleerd is. Voor de langere termijn (2030 en verder) is de opgave (ook

vastgelegd in landelijke afspraken) om de CO2-uitstoot terug te brengen naar nul door na 2025 alleen maar nieuwe bussen te laten instromen die zero-emissie zijn. De fasering daarnaartoe maakt voor een deel verplicht onderdeel uit van de aanbesteding en hangt mede samen met fasering van beschikbaarheid van oplaadinfrastructuur. Mogelijk overtreft de winnende vervoerder de geformuleerde reductie van CO2 na 2020 met zijn bod, dit is op het moment van opstellen van deze begroting nog niet bekend.

1.2 Uitgangspunten en programma-begroting bij ongewijzigd beleid

De begroting is opgesteld conform de principes van voorzichtig begroten. Voor het begrotingsjaar wordt de indexering van de lasten van de concessies (LBI) op 3% gesteld; de tarievenindex (LTI) die geldt voor de meeste vervoerbewijzen is eveneens op 3% gesteld en de bijdrage van de partners voor de exploitatie OV is voor 2019 het gemiddelde van de landelijke LBI-index over de jaren 2013 tot en met 2017 en bedraagt

op begrotingsbasis 0,878%. Zodra de gerealiseerde LBI over 2017 bekend is in het najaar van 2018, kan de index voor de bijdrage van de partners definitief bepaald worden. De lasten, anders dan die van beheer, zijn geïndexeerd met 1%.

Bij ongewijzigd beleid zou in 2019 een nadelig saldo van € 367.000 ontstaan.

Product	Lasten
Klant-reiziger	1.144.000
Ontwikkeling	548.000
Beheer	118.307.000
Informatie en analyse	161.000
Bedrijfsvoering	2.450.000
Financiering	0
Totaal lasten	122.610.000

Product	Baten
Beheer	59.118.000
Bedrijfsvoering	1.050.000
Financiering	62.075.000
Totaal baten	122.243.000

Totaal baten - lasten	-367.000
------------------------------	-----------------

1 Programmabegroting

1.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen

In de vorige paragraaf is aangegeven dat er bij ongewijzigd beleid een nadelig saldo ontstaat van € 367.000.

Ten behoeve van extra doorgroei en de kwaliteit van het OV netwerk heeft het DB vastgesteld de bijdrage voor de dienstregeling vanaf 2019 met € 1,0 miljoen te verhogen ten opzichte van 2018. Hiermee wordt de forse groei op met name het HOV-netwerk (Qliners en Q-links) gefaciliteerd. Dit levert een verwachte groei in opbrengsten op van € 0,5 miljoen.

Verder wordt voorgesteld om eenmalig een bedrag van € 0,35 miljoen beschikbaar te stellen voor de ver-

vangning van 70 betaalautomaten. Door de opkomst van nieuwe betaalmethoden als contactloos betalen veranderen ook de internationale veiligheidseisen. Dit betekent concreet dat alle betaalautomaten die geen contactloos betalen ondersteunen nog tot en met 30 april 2019 gecertificeerd zijn en daarna vervangen dienen te worden.

Het weerstandsvermogen bedraagt per 31 december 2017 € 17,4 miljoen, ruim boven de minimaal vereiste waarde van € 4,1 miljoen en ontwikkelt zich volgens de huidige prognoses in de periode 2018-2022 als volgt:

Jaren (per 31/12)	Weerstandvermogen
2018	15.715.000
2019	14.448.000
2020	10.668.000
2021	6.110.000
2022	716.000

1.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking

Na verwerking van de in de vorige paragraaf beschreven mutaties in de programmabegroting 2019 ontstaat het volgende beeld, waarbij sprake is van begrotingsevenwicht.

Product	Lasten
Klant-reiziger	1.144.000
Ontwikkeling	548.000
Beheer	119.307.000
Informatie en analyse	161.000
Bedrijfsvoering	2.450.000
Financiering	-867.000
Totaal lasten	122.743.000

Product	Baten
Beheer	59.618.000
Bedrijfsvoering	1.050.000
Financiering	62.075.000
Totaal baten	122.743.000

Totaal baten - lasten	0
------------------------------	----------

1.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief

In meerjarenperspectief ontstaat het volgende beeld, waarbij voor 2017 de jaarrekeningcijfers zijn opgenomen en voor 2018 de begrotingscijfers en de prognosecijfers van maart 2018. Voor 2019 is de programmabegroting vermeld na verwerking van de mutaties. Het meerjarenperspectief bevat bedragen op het begrote prijspeil van het desbetreffende jaar.

Lasten	Begroting 2017	Realisatie 2017	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Klant reiziger	1.210.000	1.121.000	1.222.000	1.132.000	1.144.000	1.155.000	1.167.000	1.178.000
Ontwikkeling	482.000	537.000	2.987.000	542.000	548.000	553.000	558.000	564.000
Beheer	112.303.000	109.116.000	114.776.000	114.571.000	119.307.000	122.589.000	126.153.000	129.820.000
Informatie en analyse	154.000	158.000	155.000	159.000	161.000	163.000	164.000	166.000
Bedrijfsvoering	2.270.000	2.285.000	2.391.000	2.427.000	2.450.000	2.474.000	2.497.000	2.521.000
Financiering	2.205.000	4.603.000	-1.444.000	0	-867.000	-3.780.000	-4.558.000	-5.394.000
Totaal lasten	118.624.000	117.820.000	120.087.000	118.831.000	122.743.000	123.154.000	125.981.000	128.855.000

Baten	Begroting 2017	Realisatie 2017	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Beheer	54.959.000	56.556.000	58.169.000	58.078.000	59.618.000	58.779.000	60.329.000	61.854.000
Bedrijfsvoering	868.000	912.000	987.000	1.041.000	1.050.000	1.059.000	1.069.000	1.078.000
Financiering	62.797.000	62.686.000	60.931.000	60.858.000	62.075.000	63.316.000	64.583.000	65.923.000
Totaal baten	118.624.000	120.154.000	120.087.000	119.977.000	122.743.000	123.154.000	125.981.000	128.855.000

Toelichting baten en lasten:

Voor het jaar 2019 zien we in de prognose dat deze licht is verbeterd ten opzichte van de begroting. Dit heeft onder andere de volgende oorzaken: toegenomen reizigersopbrengsten ten opzichte van de begroting en gunstiger indexen dan begroot.

In 2019 is sprake van een negatief exploitatiesaldo van € 867.000. Hierin is het extra budget van € 1,0 miljoen voor de dienstregeling, de opbrengsten van 0,5 mln en de reservering van 0,35 mln voor de betaalautomaten reeds structureel verwerkt.

Als we verder vooruitkijken naar de jaren 2020 tot en met 2022 dan voorzien we verder oplopende negatieve exploitatiesaldi. In hoofdstuk 2.8 wordt nader ingegaan op de effecten hiervan op de weerstandscapaciteit en beschikbare financiële instrumenten om deze (negatieve) resultaten om te buigen.

2 Productenraming

In dit hoofdstuk komen de producten **Klant-reiziger, Ontwikkeling, Beheer, Informatie en analyse, Special projects, Bedrijfsvoering en Financiering aan de orde. Belicht worden de doelen en de begrote baten en lasten per product.**

Doelen 2019

Marketing en communicatie

- Informeren inwoners en bezoekers over mogelijkheden van het OV (producten, tarieven, dienstregeling, kaartmateriaal)
- Beleid ontwikkelen door onder andere gebruik te maken van inzichten uit de analyse van de landelijke klanttevredenheidscijfers 2018.
- Voldoende inzicht verkrijgen in klantervaringen, door gebruik te maken van klachtenanalyses, marketingonderzoek en het Digitaal Reizigerspanel (regionaal).
- Inzet van (open) data voor het genereren van meer specifieke marketinginformatie, zoals segmentatie doelgroepen.
- Sterke en nieuwe producten, Q-link en Qliner in het bijzonder, bekend maken onder potentiële reizigers met gerichte campagnes.
- Forenzen verleiden gebruik te maken van het openbaar vervoer voor woon-werkverkeer.
- Tijdens de aanpak Zuidelijke Ringweg Groningen en de aanloop naar de aanpak van station Groningen medewerkers van bedrijven met een gebiedsgerichte aanpak bekend maken met het OV en de P+R terreinen van de stad. Samenwerking met Groningen Bereikbaar is hierbij belangrijk.
- Doorontwikkeling reisinformatie en (al dan niet digitaal) kaartmateriaal.
- Klantbeleving positief beïnvloeden met activiteiten in en om de bus, zoals Bus Sessions tijdens Eurosonic / Noorderslag).
- Nieuwe reizigers een positieve bus ervaring geven door extra inzet bussen bij evenementenvervoer.
- Bevorderen aanschaf en gebruik persoonlijke OV-chipkaart, inclusief automatisch opladen.
- Reisinformatie over taxi van en naar de hubs is voor iedereen beschikbaar.
- Toename (sociaal-recreatief) gebruik in de daluren door promotie Dal-Dagkaart en Dalvoordeel Noord Nederland.
- Tarieven en dienstregeling 2019 en 2020 zijn bekend bij (bestaande) reizigers.
- Inzet online marketing en aansluitend interactie en dialoog via social media.
- Doorontwikkelen methode Customer Journey en meehelpen met implementeren van verbeteringen.
- Ontwikkeling en realisatie hubs ondersteunen met doorvoeren huisstijl en communicatie.
- Introductie nieuwe bussen ondersteunen met communicatie en vormgeving bewaken.

2.1 Productenraming: klant-reiziger

Klant – reiziger omvat:

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

Marketing en communicatie

Het door middel van marketing- en communicatieactiviteiten bijdragen aan het (minimaal) realiseren van de doelstellingen van het OV-bureau.

Tarieven en vervoerbewijzen

- Tarieven staan in verhouding tot de kosten voor alternatieve vormen van vervoer en sluiten aan bij de marketingdoelstellingen.
- Vervoerbewijzen zijn beschikbaar.
- Laagdrempelig tariefsysteem: in principe reizen met OV chipkaart, wagenverkoop als oplossing voor de incidentele reiziger c.q. de reiziger die niet over saldo beschikt. Voor dit gemak zal een toeslag betaald worden in de vorm van een tarief dat hoger ligt dan het saldotarief met de OV chipkaart. In 2019 stijgen alleen de OV-chipkaarttarieven van de LTK producten met de landelijke indices (LTI).
- In het kader van 'Groningen Bereikbaar' is een OV-probeerkaart beschikbaar, specifiek voor werknemers die gewoontegetrouw in de spits met de auto naar Groningen komen.
- Verdere tariefintegratie met spoor en omliggende concessies wordt bevorderd waar het kan.

Reizigersinspraak

Signalen, afkomstig uit het Digitaal Reizigerspanel, (marketing)onderzoek, klachten en suggesties via vervoerders, Consumentenplatforms en landelijke OV Klantenbarometer (CROW/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 2019 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema's.

Klant - reiziger	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Lasten						
Marketing en communicatie	1.174.000	1.083.000	1.094.000	1.105.000	1.116.000	1.127.000
Klant - reiziger overig	48.000	49.000	50.000	50.000	51.000	51.000
Totaal lasten	1.222.000	1.132.000	1.144.000	1.155.000	1.167.000	1.178.000
Baten						
Klant - reiziger	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-1.222.000	-1.132.000	-1.144.000	-1.155.000	-1.167.000	-1.178.000

2 Productenraming

2.2 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 (minimaal) realiseren van de doelstellingen van het OV-bureau.

Het OV-bureau draagt bij aan en stuurt samenhangend openbaar vervoerbeleid in de provincies Groningen en Drenthe, in lijn met de Omgevingsvisies van de provincie 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 met betrekking tot ruimtelijke ordening en komt tegemoet aan klantwensen als frequent en betrouwbaar vervoer, goede (dynamische) reisinformatie, toegankelijke haltes en veilige bussen. Daarnaast wordt met een proactieve duurzaamheidsaanpak ingespeeld op milieueisen op

bijvoorbeeld het gebied van uitstoot fijnstof en roet en de ontwikkelingen betreffende duurzaamheid. 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.

Om de kwaliteit (snelheid en betrouwbaarheid) van openbaar vervoer te verbeteren en de exploitatie te optimaliseren werkt het OV-bureau samen met wegbeheerders aan voor reizigers optimale OV-infrastructuur.

Verder wordt bijgedragen aan het doorontwikkelen van de diverse vormen van reizigersinformatie en dit via open standaarden beschikbaar stellen.

Doelen 2019

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 de exploitatie van OV (versnelling en betrouwbaarheid OV waar mogelijk) (Stationsweg Groningen, tunnel stationsgebied Groningen, busstation Groningen zuidzijde, busroute Diepenring en Oosterhamriktracé.
- Uitbreiding Bus op Vluchtstrook A7 en A28.
- Bijdragen aan HOV-visie gemeente Groningen (o.a. Omgevingsvisie Groningen, Omgevingsvisie Drenthe).
- Bijdragen aan (strategische) afstemming grote projecten, zoals Zuidelijke Ringweg, Florijnas Assen.
- Voorbereiden opschaling waterstofbussen naar 20 stuks (afhankelijk van extra financiering).
- Voorbereiden laadinfrastructuur elektrisch rijden op Q-link en op stallingen Emmen en Groningen.
- (Europees) uitdragen van de ontwikkelingen op het gebied van HOV en duurzaamheid.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

- Ontwikkelen van dienstregeling 2019 waarbij extra vraag naar vervoer gefaciliteerd moet worden en tegelijkertijd wordt gekeken welke efficiencymaatregelen er mogelijk zijn om de extra vraag naar vervoer door invoering gratis OV MBO 18- te faciliteren, doorontwikkeling HOV (Qliner en Q-link) en werkzaamheden Groningen en Assen te kunnen faciliteren. Vergroting capaciteit van het P+R product.
- Samen met Groningen Bereikbaar en Assen Bereikbaar bereikbaarheidsarrangementen voor de periode van werkzaamheden maken, waarbij aangesloten wordt op bestaand OV en waar nodig nieuw vervoer.
- Meedenken in de doorontwikkeling en implementatie van 'publiek vervoer' en zorgen voor een goede aansluiting tussen OV en 'publiek vervoer' op de ketenknooppunten. Dit impliceert tevens de doorontwikkeling van regiotaxi naar een generiek taxi-product, zowel vanaf de hubs als van deur tot deur. Hiervoor is het OV bureau binnen Publiek Vervoer primair verantwoordelijk.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Doorontwikkelen hubs: na de eerste pilotlocaties uitrol van het hub-concept. Optimaliseren van bestaande voorzieningen/infra op knooppunten op het gebied van bijvoorbeeld fietsenstallingen en reizigersinformatie.
- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders gericht op verbetering van OV-infrastructuur, zoals busstation Groningen en stadslijnen Emmen.
- Het verder vervoerderonafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur. Voorbereiden infrastructuur voor elektrische stadsbussen en Q-link bussen.

Verduurzaming

- Voorbereidingen treffen voor implementatie elektrisch vervoer op stadsbussen en Q-link.
- Opwaarderen aangesloten vermogen op Peizerweg in Groningen.
- Evaluatie proef HVO op Qliner bij Arriva Touring.
- Samen met vervoerders monitoren van besparingsprogramma's zoals Qdrive.
- Stalling Peizerweg gasloos maken en uitrusten met zonnepanelen.
- Voorbereiden Duurzame busstalling Groningen.
- Evaluatie Q-link groen elektrisch.

Reizigersinformatie

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

- Dynamische informatie (DRIS) beschikbaar stellen via Nationale Databank OV (NDOV) en verbeteren.
- Verdere uitrol van DRIS panelen op straat, op hubs en HOV lijnen.
- Halte-informatie (zoals toegankelijkheid) digitaal beschikbaar maken en koppelen aan (actueel) reisadvies (in samenwerking met Ministerie).
- Vindbaarheid vraagafhankelijke diensten verbeteren door open standaard voor deze producten te ontwikkelen, in samenwerking met NDOV.

2 Productenraming

Ontwikkeling	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Lasten						
Ontwikkelbudget	156.000	221.000	223.000	225.000	227.000	229.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	331.000	322.000	325.000	328.000	331.000	335.000
Kwaliteitsimpuls bijdragen	2.500.000	0	0	0	0	0
Totaal lasten	2.987.000	543.000	548.000	553.000	558.000	564.000
Baten						
Ontwikkeling	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-2.987.000	-543.000	-548.000	-553.000	-558.000	-564.000

2.3 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 en hubtaxi (als onderdeel van Publiek Vervoer) bijdragen aan het (minimaal) realiseren van de doelstellingen van het OV-bureau:

Doelen 2019

Vorbereiding aanbesteding GD-concessie

Begin 2018 is de aanbesteding van de nieuwe GD-concessie van start gegaan. Nog vóór de zomer van 2018 zal de beoordeling van de inschrijvingen plaats vinden en uiterlijk juli 2018 vindt de gunning plaats. Daarna zal worden gestart met de implementatie van de concessie. Een mogelijk bezwaar en beroep zou de start van de implementatie kunnen vertragen naar uiterlijk januari 2019. Daarna is de gunning onherroepelijk en heeft de vervoerder tot medio december 2019 de tijd zich voor te bereiden op de uitvoering van de nieuwe concessie.

Publiek Vervoer

Het OV-bureau is één van de 36 partijen van de projectorganisatie Publiek Vervoer die in 2017 het gemeentelijk doelgroepenvervoer, het kleinschalig vraaggestuurd vervoer inclusief de lokale projecten heeft aanbesteed. Per 9 april 2018 zijn de nieuwe

vervoersovereenkomsten van kracht en gaan de vervoerders van start met de uitvoering van het vervoer waaronder de Hubtaxi, waarvoor het OV bureau binnen Publiek Vervoer de primaire verantwoordelijkheid draagt. Uitgangspunt van Publiek Vervoer is onder andere de doorontwikkeling van de verschillende vervoersproducten in samenhang vorm te geven. In 2019 zal hier verder invulling aan worden gegeven. Het vervoer wordt beheerd door de beheer organisatie van Publiek Vervoer die in opdracht van de 36 partijen werkt. Het OV-bureau faciliteert deze organisatie middels huisvesting, ICT en overige zaken.

Doelen:

- Implementeren van de in 2018 aanbestede GD-concessie.
- Bijdragen aan de doorontwikkeling van de vervoersproducten binnen Publiek Vervoer.

2 Productenraming

Beheer concessies

- Door structureel, systematisch en proactief de uitvoeringskwaliteit te monitoren en de resultaten daarvan te beheren, wordt een bijdrage geleverd aan de realisatie van een klanttevredenheid van minimaal een 7,5 voor regulier OV en van 7,8 voor HOV. De uitvoeringskwaliteit heeft onder andere betrekking op:
 - vertrekpuntualiteit;
 - aansluitingen;
 - klachtenmanagement;
 - rituitval en verzuim;
 - toezicht op soepele implementatie aanpassingen dienstregeling 2019 en nieuwe dienstregeling 2020.
- Opstellen en uitvoeren van het jaarlijkse kwaliteitsplan (in samenspraak met de vervoerder(s)) en de beheeragenda (kwaliteitsbehoud). De onderwerpen worden samen met concessiehouder geselecteerd op basis van nieuwe ontwikkelingen en klachten van structurele aard en dienen te zorgen voor een verbetering in de reisbeleving van de klant.
- Aangezien 2019 het laatste jaar van de concessie is staat dit jaar mede in het teken van de voorbereiding voor de overgang van de concessie zonder daarbij de uitvoeringskwaliteit van de huidige concessie uit het oog te verliezen. Hiertoe zullen naast de audits rond het verplicht over te nemen materieel, extra audits worden uitgevoerd.
- Het beheer van concessies is in de afgelopen jaren geëvolueerd. Voor de nieuwe GD-concessie is een doorontwikkelde wijze van beheer in het bestek opgenomen. In 2019 zal het Beheer 3.0 in de implementatieperiode verder uitgewerkt worden zodat vanaf de start van de nieuwe concessie het beheer op juiste wijze kan worden uitgevoerd.
- Beheer kleinschalige concessies. Deze concessies zijn in 2017 voor alle vervoerders voor het OV-deel verlengd tot eind 2019. Ook hier geldt dat 2019 het laatste jaar is van de concessie en in het teken staat van de overgang van het vervoer naar andere vervoerder(s). De uitvoeringskwaliteit in 2019 is ook hier punt van aandacht.
- Beheer van de versterkingsinzet:
 - op kwaliteit conform de besteksvoorwaarden;
 - op capaciteit (inzet conform de vervoersvraag);
 - op beschikbaar versterkingsbudget.
- Binnen het geheel van Publiek Vervoer het beheer van hubtaxi.

Beheer betaalsystemen

OV-chipkaartsysteem

- Het huidige OV-chipkaartsysteem is stabiel en laat al enkele jaren geen grote fouten meer zien. Doel is het bewaken van de stabiliteit van het systeem.
- Daar waar nog (kleine) onregelmatigheden voorkomen zijn klantvriendelijke en effectieve processen noodzakelijk zodat reizigers zo weinig mogelijk hinder van deze onregelmatigheden ondervinden.
- In het kader van minder contant geld op de bus worden door vervoerders betaalau-

tomaten op de bus geplaatst. Gebruik en operationeel gemak zullen worden gemonitord en waar nodig worden aanvullende maatregelen genomen.

Distributie

- Het binnen de vastgestelde (financiële) kaders in stand houden van het distributienetwerk. Alle apparaten bij distributeurs zullen uiterlijk maart 2019 moeten zijn vervangen vanwege afschrijving en voorschriften DNB.

Beheer Sociale Veiligheid

- Uitvoering geven aan het in 2014 geactualiseerde Sociaal Veiligheidsplan 2015 – 2020.
- Herijking van het Sociaal Veiligheidsplan voor de jaren 2021 – 2025.
- Het behouden van het door reizigers gegeven rapportcijfer van 8,0 (2015) voor het gevoel van veiligheid.
- Het percentage zwart- en grijsrijden behouden op maximaal 1% (effectieve controle op en preventie van zwart- en grijsrijden).

Beheer reizigersinformatie

- Proactief beheer van de kwaliteit van de dynamische reizigersinformatie zodat onzekerheid over reistijden zo veel mogelijk gereduceerd kan worden bij reizigers. Zowel bij de halte als (vlak) voor vertrek via reisplanners, apps, websites en DRIS-panelen.
- Toezien dat de dynamische reizigersinformatie volledig, tijdig en juist als open data wordt aangeleverd bij de NDOV loketten.
- Het verder toepassen van de mogelijkheden die actuele reisinformatie biedt waarbij voor 2019 de prioriteit ligt bij actuele informatie bij verstoringen van de dienstregeling (omleidingen, uitval, onvoorziene verstoringen).
- Speciale aandacht voor reisinformatie op de hubs en Publiek Vervoer. Mogelijkheden bieden om de reisinformatie van deze vervoersmogelijkheden aan reizigers aan te bieden via een reisplanner.

Beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen

Financiële stabiliteit door:

- Financieel beheer dienstverlening 2019.
- Scherp toezicht op meer- en minderwerk en daarbij behorende kosten.
- Het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2020 die maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger.
- Een gedegen afrekening van de dienstregeling 2018.

2 Productenraming

Beheer	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Lasten						
Beheer algemeen en audits	158.000	227.000	227.000	227.000	227.000	227.000
Concessiemanagement GD	98.178.000	99.790.000	102.978.000	105.077.000	108.216.000	111.452.000
Concessiemanagement HOV	4.615.000	4.573.000	4.733.000	4.876.000	5.023.000	5.174.000
Concessiemanagement Q liner 315	435.000	469.000	483.000	498.000	513.000	528.000
Concessiemanagement KLOV	5.821.000	5.778.000	5.722.000	5.892.000	6.072.000	6.252.000
Evenementen- en nachtvervoer	395.000	517.000	532.000	548.000	565.000	582.000
Concessiemanagement Publiek Vervoer lokale projecten	1.000.000	1.000.000	1.030.000	1.061.000	1.093.000	1.126.000
Concessiemanagement Publiek Vervoer Hubtaxi	1.400.000	1.200.000	1.212.000	1.224.000	1.236.000	1.249.000
OV-chipkaart additionele kosten	1.469.000	1.471.000	1.486.000	1.501.000	1.516.000	1.531.000
Sociale veiligheid	680.000	672.000	679.000	685.000	692.000	699.000
Verlengingsafspraken	-1.125.000	-1.125.000	-1.125.000	0	0	0
Maatregelen dienstregeling 2018	1.500.000	0	0	0	0	0
Maatregelen dienstregeling 2019	0	0	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Dienstregelingpakket duurzaamheid en capaciteit	250.000	0	0	0	0	0
Totaal lasten	114.776.000	114.572.000	118.957.000	122.589.000	126.153.000	129.820.000
Baten						
Concessiemanagement GD	52.506.000	53.780.000	54.377.000	53.562.000	54.983.000	56.380.000
Concessiemanagement HOV	2.582.000	2.482.000	2.674.000	2.634.000	2.704.000	2.772.000
Concessiemanagement KLOV	961.000	775.000	995.000	980.000	1.006.000	1.032.000
Evenementen- en nachtvervoer	395.000	517.000	532.000	548.000	565.000	582.000
Concessiemanagement Publiek Vervoer	700.000	500.000	515.000	530.000	546.000	563.000
Extra reizigersopbrengsten vanaf 2018	1.000.000	0	0	0	0	0
Extra reizigersopbrengsten vanaf 2019	0	0	500.000	500.000	500.000	500.000
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Totaal baten	58.169.000	58.079.000	59.618.000	58.779.000	60.329.000	61.854.000
Saldo	-56.607.000	-56.493.000	-59.339.000	-63.810.000	-65.824.000	-67.966.000

Toelichting baten en lasten

In de bovenstaande tabel zien we dat de jaarlijkse lasten van de concessies met 3% stijgen, conform de begrotingsaannames. De baten van de concessies bestaan uit de reizigersopbrengsten. Deze zijn in omvang iets meer dan de helft van de lasten en stijgen jaarlijks eveneens met 3%. Deze twee ontwikkelingen samen zorgen oplopende nettolasten voor het product beheer in de jaren 2018 tot en met 2021.

Het OV-bureau borgt vanaf 2018 het opdrachtgeverschap van de huidige vraaggestuurde OV-diensten binnen het component Hubtaxi van Publiek Vervoer. Ook de facilitaire begeleiding van buurtbusverenigingen zoals die nu nog bij het OV-bureau ligt gaat onderdeel uitmaken van Publiek Vervoer. Vanaf het jaar 2020 zullen de onderdelen concessiemanagement GD, HOV en KLOV als één concessie in de markt worden gebracht.

2.4 Productenraming: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

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

Het product informatie en analyse draagt indirect bij aan de realisatie van de doelstellingen van het OV-bureau door het ondersteunen van de producten klant-reiziger, ontwikkeling, beheer en financiering.

Dit gebeurt door het op actieve wijze voorzien van informatie, analyses beschikbaar te stellen en het faciliteren van processen.

Speerpunt in 2019 is de ontwikkeling naar een proactieve en data driven professionele functie. Belangrijk thema daarbinnen is het gereed maken van sturingsinformatie voor de nieuwe concessiehouder.

In landelijk verband wordt gewerkt aan het openstellen en verbeteren van vervoersdata via landelijke loketten.

Doelen 2019

Kwaliteitszorg data en analyse

- Bewaken inkomende informatiestromen en –bronnen van vervoerders en landelijke databronnen.
- Waarborgen en toetsen van de kwaliteit van de informatiestromen.
- Beheren van het Digitaal Reizigers Panel.
- Bijdrage leveren aan aanbestedingen, dienstregeling en Publiek Vervoer.
- Bijdrage leveren aan verschillende onderzoeksvragen.

externe open databronnen welke interessant zijn voor OV-bureau.

- Uitbreiding van de functionaliteit 'Dashboard' met open data gegevens over CO2 per reizigerskilometer, kostendekkingsgraad en klanttevredenheid.

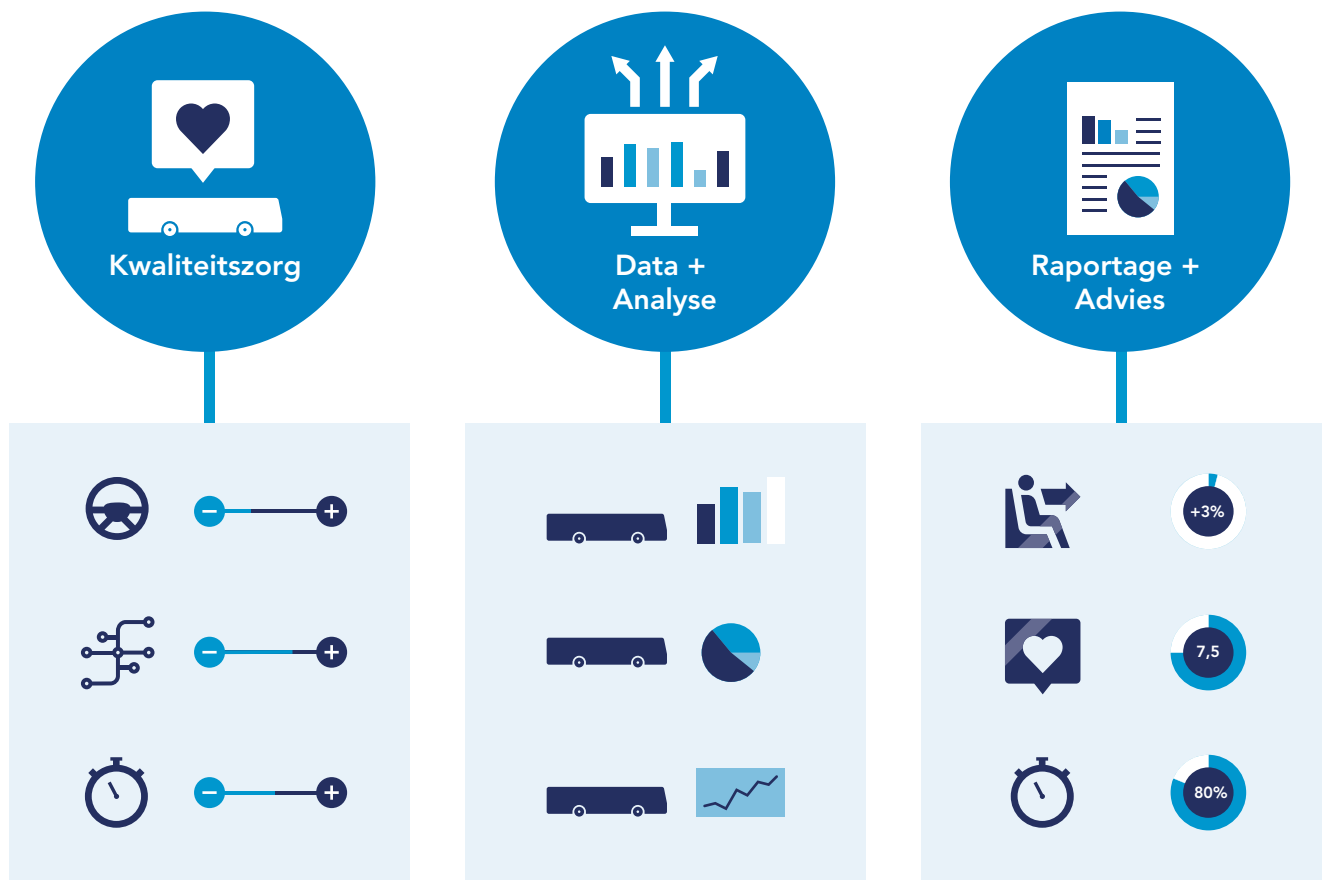
Open data

- Stimuleren van het gebruik van OV-open data onder reizigers, onderzoekers, bedrijven en andere overheden.
- Organiseren van data-pilots die bijdragen aan innovatie en ontwikkeling data-gebruik.
- Het beschikbaar stellen (binnen de juridische- en marktmogelijkheden) van data aan iedereen die hierin geïnteresseerd is.
- Het verkennen van de mogelijkheden van nieuwe sensortechnologie voor onderzoek.
- Het verkennen van de mogelijkheden van

Rapportages/ Financiële informatievoorziening

- Opstellen van rapportages ter ondersteuning van de uitvoering van het beleid, zoals managementrapportages.
- Implementeren e-factoreren.
- Beheer van de subsidieverlening en vaststelling met betrekking tot de concessies.
- Jaarlijkse trendmonitor.
- Samenwerking Groningen Bereikbaar voor de rapportagetool bereikbaarheid Groningen Stad.
- Doorontwikkeling van het bestaande prognosemodel.
- Interne ICT en Informatiebeveiliging.

2 Productenraming



Informatie en analyse	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Lasten						
Informatie en analyse	155.000	159.000	161.000	163.000	164.000	166.000
Totaal lasten	155.000	159.000	161.000	163.000	164.000	166.000
Baten						
Informatie en analyse	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-155.000	-159.000	-161.000	-163.000	-164.000	-166.000

2.5 Productenraming: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- organogram en formatie
- automatisering
- huisvesting

Het algemene doel van de bedrijfsvoering is om op slagvaardige, kwalitatief hoogwaardige, klantvriendelijke en flexibele wijze de primaire taakstelling van het OV-bureau (het realiseren, in stand houden en verbeteren van het openbaar busvervoer binnen de gegeven maatschappelijke contexten) mogelijk te maken.

Doelen 2019

Organisatieontwikkeling

Van de ambtelijke dienst van het OV-bureau wordt in 2019 gevraagd:

- Overtuigende adviesrol voor het bestuur en de moederorganisaties op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoeligheden, financiële risico's, 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. Uitvoering vindt plaats in een 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, realiseren van hubs, inzet voor het realiseren van Publiek Vervoer (waaronder hubtaxi).
- Zodanige vormgeving van klantgerichtheid, productontwikkeling, marketing en contractbeheer binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV op de (HOV-)lijnen met groeipotentie met behoud van een 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.
- Hoogwaardig niveau van (waar mogelijk open) data realiseren op basis waarvan analyses kunnen plaatshebben.
- Samenhang binnen het OV-bureau en door-dachte, op voldoende feiten gebaseerde besluiten en voorstellen (inhoud, bestuurlijk, financieel, juridisch, promotioneel).
- Professionele organisatie, met professionele en verbindende medewerkers, die in- en extern goede samenwerking weten te bereiken op belangrijke maatschappelijke thema's als verduurzaming, stedelijke ontwikkeling en krimp in delen van het gebied.
- Het binnen voortdurende randvoorwaarden en kwaliteitskaders (financieel, juridisch/WGR, integriteit) opereren.
- Zorgvuldig werkgeverschap met aandacht voor elementen van overheidsdoelstellingen op het gebied van arbeidsparticipatie en opleiden, bijvoorbeeld via stageplaatsen.

Automatisering

- Een ongestoorde en adequate beschikbaarheid van de ICT infrastructuur. Het beheer en onderhoud hiervoor is uitbesteed.

2 Productenraming

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 zijn en blijven in de organisatie:

- inhoudelijke expertise (kennis/kunde);
- professioneel opdrachtgeverschap;
- gedrevenheid (enthousiasme);
- grensverleggende neiging (durf, lef, visionair, 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:

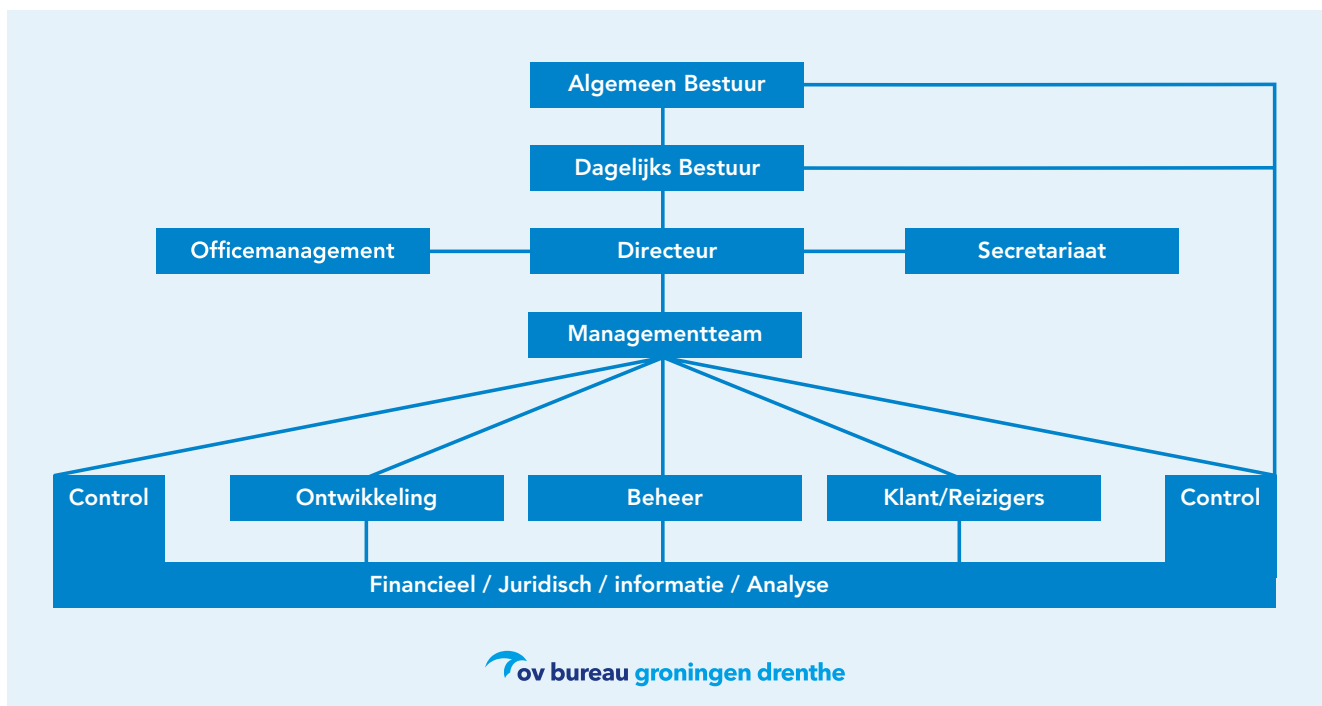
- met betrokkenheid en passie;
- integraal denkend en werkend;
- het verschil willen maken (ambitie);
- verbindend werken en gericht op samenwerking.

Het OV-bureau (bestuur en ambtelijke dienst) streeft daarbij 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.

Het onderstaande organogram bevat de formele organisatiestructuur van het OV-bureau. In de praktijk kent het OV-bureau echter een meer gevarieerde werkwijze, waarbij medewerkers niet alleen in clusterverband werken, maar ook in continue integrale processen, programma's en projecten, vrijwel altijd ook in samenspel met medewerkers van moederorganisaties en alle andere bij de mobiliteit betrokken partijen in het gebied en daarbuiten. Belangrijke thema's die in dit kader spelen zijn bijvoorbeeld:

- Klantervaringen centraal stellen in de doorontwikkeling van het bussysteem als onderdeel van het mobiliteitssysteem.
- Verduurzaming van het busvervoer in relatie tot verduurzamingsdoelstellingen van de noordelijke provincies.
- Doorontwikkeling HOV als aantrekkelijk en herkenbaar mobiliteitsproduct.
- Bijdragen aan een stelsel van aantrekkelijke en herkenbare hubs.



De control in dit 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/directie-niveau worden uitgevoerd bij elk relevant voorstel).
- Inrichting begrotingsproces en jaarrekeningprocessen.
- Borging kwaliteit interne financiële processen.
- Veiligheid van data en informatie.
- 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	3,0
Cluster Ontwikkeling	4,3
Cluster Beheer (incl. aanbesteding)	4,0
Financiën, Control, Juridische zaken, Informatie & Analyse	4,5
Officemanagement & secretariaat	1,4
Totaal	18,2

De feitelijke formatie van het OV-bureau ligt in 2019 hoger. Dit wordt veroorzaakt door tijdelijke overformatie in samenhang met beheer DRIS (0,4), secretariaat Consumenten Platforms (0,3) en langjarige detachering DOVA (1,8). Daarnaast wordt regelmatig capaciteit vanuit de flexibele schil ingezet ten behoeve van, somtijds langdurige, ondersteuning. Voor de komende jaren wordt voorzien dat zeker vijf medewerkers gebruik gaan maken van een generatiepact. De nieuwe concessie kan ook impact hebben op de formatie. Bovengenoemde

geeft voldoende aanleiding om de samenstelling en omvang van de formatie te herzien. Dit zal plaatsvinden nadat de nieuwe concessieverlening heeft plaatsgevonden, en wordt gepresenteerd in de begroting 2020.

De financiële vertaling van de huidige formatie is verwerkt in deze begroting. Tevens zullen medewerkers van het OV-bureau waar aan de orde bijdragen leveren aan het welslagen van het project publiek vervoer.

2 Productenraming

Bedrijfsvoering	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Lasten						
Lonen en salarissen	1.796.000	1.933.000	1.953.000	1.972.000	1.992.000	2.012.000
Publiek vervoer	100.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000
Huisvestingskosten	116.000	100.000	101.000	102.000	103.000	104.000
Kantoorkosten	108.000	122.000	123.000	125.000	126.000	127.000
Advieskosten	271.000	151.000	153.000	155.000	156.000	158.000
Totaal lasten	2.391.000	2.426.000	2.450.000	2.474.000	2.497.000	2.521.000
Baten						
Lonen en salarissen	887.000	921.000	930.000	939.000	949.000	958.000
Publiek vervoer	100.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000
Totaal baten	987.000	1.041.000	1.050.000	1.059.000	1.069.000	1.078.000
Saldo	-1.404.000	-1.385.000	-1.400.000	-1.415.000	-1.428.000	-1.443.000

Overhead:

Conform de nieuwe BBV wetgeving verstrekken wij nadere informatie over het onderdeel overhead. Van de totale begrote bedrijfsvoering kosten (saldo lasten en baten) van € 1.400.000 heeft een bedrag van € 611.000 betrekking op overhead. Bij deze berekening zijn de gehanteerde definities van het BBV voor overhead als uitgangspunt genomen. Het bedrag van € 611.000 is als volgt tot stand gekomen:

Lonen en salarissen:	€ 234.000
Huisvestingskosten:	€ 101.000
Kantoorkosten:	€ 123.000
Advieskosten:	€ 153.000

2.6 Productenraming: financiering

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.

Financiering omvat:

- financieringsmiddelen.
- dekkingsmiddelen.

Doelen 2019

Financiering- en dekkingsmiddelen

- Weerstandsvermogen op peil: € 4,1 miljoen
- Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:
 - evenementen- en nachtvervoer; vervoer;
 - projecten voor derden.
- Voldoen aan eisen verantwoording subsidieverstrekking en BBV.
- Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).
- Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.
- Ontwikkelingen OV-Studentenkaart monitoren, en hierop tijdig anticiperen.
- Opstellen en doorontwikkelen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.

Financiering	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Lasten						
Exploitatiesaldo	-1.444.000	1.145.000	-867.000	-3.780.000	-4.558.000	-5.394.000
Nog te realiseren dekkingsmaatregelen	0	0	0	0	0	0
Totaal lasten	-1.444.000	1.145.000	-867.000	-3.780.000	-4.558.000	-5.394.000
Baten						
Bijdrage partners	60.931.000	60.858.000	62.075.000	63.316.000	64.583.000	65.923.000
Extra bijdrage BDU (businesscase)	0	0	0	0	0	0
Specifieke BDU subsidies	0	0	0	0	0	0
Te vergoeden BTW-OV	0	0	0	0	0	0
Rente	0	0	0	0	0	0
Overige baten	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	60.931.000	60.858.000	62.075.000	63.316.000	64.583.000	65.923.000
Saldo	62.375.000	59.713.000	62.942.000	67.096.000	69.141.000	71.317.000

2 Productenraming

Toelichting baten en lasten

De begroting 2019 vermeldt een exploitatiesaldo van - € 867.000. Ten behoeve van extra doorgroei en de kwaliteit van het OV netwerk wordt voorgesteld de bijdrage voor de dienstregeling vanaf 2019 met € 1,0 miljoen te verhogen ten opzichte van 2018. Hiermee wordt de forse groei op met name het HOV-netwerk (Qliners en Q-links) gefaciliteerd. Dit levert een groei in opbrengsten op van € 0,5 miljoen.

Verder wordt voorgesteld om eenmalig een bedrag van € 0,35 miljoen beschikbaar te stellen voor de vervanging van 70 betaalautomaten. Door de opkomst van nieuwe betaalmethoden als contactloos betalen veranderen ook de internationale veiligheidseisen. Dit betekent concreet dat alle betaalautomaten die geen contactloos betalen ondersteunen nog tot en met 30 april 2019 gecertificeerd zijn en daarna vervangen dienen te worden.

2.7 Meerjarenproductenraming 2019-2022

Meerjarenproductraming 2017 - 2020						
Lasten	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Klant reiziger						
Marketing en communicatie	1.174.000	1.083.000	1.094.000	1.105.000	1.116.000	1.127.000
Klant - reiziger overig	48.000	49.000	50.000	50.000	51.000	51.000
Ontwikkeling						
Ontwikkelbudget	156.000	221.000	223.000	225.000	227.000	229.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	331.000	322.000	325.000	328.000	331.000	335.000
Kwaliteitsimpuls bijdragen	2.500.000	0	0	0	0	0
Beheer						
Beheer algemeen en audits	158.000	227.000	227.000	227.000	227.000	227.000
Concessiemanagement GD	98.178.000	99.790.000	102.978.000	105.077.000	108.216.000	111.452.000
Concessiemanagement HOV	4.615.000	4.573.000	4.733.000	4.876.000	5.023.000	5.174.000
Concessiemanagement Q liner 315	435.000	469.000	483.000	498.000	513.000	528.000
Concessiemanagement KLOV	5.821.000	5.778.000	5.722.000	5.892.000	6.072.000	6.252.000
Evenementen- en nachtvervoer	395.000	517.000	532.000	548.000	565.000	582.000
Concessiemanagement Publiek Vervoer lokale projecten	1.000.000	1.000.000	1.030.000	1.061.000	1.093.000	1.126.000
Concessiemanagement Publiek Vervoer Hubtaxi	1.400.000	1.200.000	1.212.000	1.224.000	1.236.000	1.249.000
OV-chipkaart additionele kosten	1.469.000	1.471.000	1.486.000	1.501.000	1.516.000	1.531.000
Software oplaadpunten OV-chipkaart	0	0	350.000	0	0	0
Sociale veiligheid	680.000	672.000	679.000	685.000	692.000	699.000
Verlengingsafspraken	-1.125.000	-1.125.000	-1.125.000	0	0	0
Maatregelen dienstregeling 2018	1.500.000	0	0	0	0	0
Maatregelen dienstregeling 2019	0	0	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Dienstregelingspakket duurzaamheid en capaciteit	250.000	0	0	0	0	0
Informatie en analyse						
Informatie en analyse	155.000	159.000	161.000	163.000	164.000	166.000
Bedrijfsvoering						
Lonen en salarissen	1.796.000	1.933.000	1.953.000	1.972.000	1.992.000	2.012.000
Publiek vervoer	100.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000
Huisvestingskosten	116.000	100.000	101.000	102.000	103.000	104.000
Kantoorkosten	108.000	122.000	123.000	125.000	126.000	127.000
Advieskosten	271.000	151.000	153.000	155.000	156.000	158.000
Financiering						
Exploitatiesaldo	-1.444.000	1.145.000	-867.000	-3.780.000	-4.558.000	-5.394.000
Nog te realiseren dekkingsmaatregelen	0	0	0	0	0	0
Totaal lasten	120.087.000	119.976.000	122.743.000	123.154.000	125.982.000	128.854.000

Baten	Begroting 2018	Prognose (februari 2018)	Raming 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Beheer						
Concessiemanagement GD	52.506.000	53.780.000	54.377.000	53.562.000	54.983.000	56.380.000
Concessiemanagement HOV	2.582.000	2.482.000	2.674.000	2.634.000	2.704.000	2.772.000
Concessiemanagement KLOV	961.000	775.000	995.000	980.000	1.006.000	1.032.000
Evenementen- en nachtvervoer	395.000	517.000	532.000	548.000	565.000	582.000
Concessiemanagement Publiek Vervoer	700.000	500.000	515.000	530.000	546.000	563.000
Extra reizigersopbrengsten vanaf 2018	1.000.000	0	0	0	0	0
Extra reizigersopbrengsten vanaf 2019	0	0	500.000	500.000	500.000	500.000
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Bedrijfsvoering						
Lonen en salarissen	887.000	921.000	930.000	939.000	949.000	958.000
Publiek vervoer	100.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000
Financiering						
Bijdrage partners	60.931.000	60.858.000	62.075.000	63.316.000	64.583.000	65.923.000
Extra bijdrage partners (businesscase)	0	0	0	0	0	0
Specifieke BDU subsidies	0	0	0	0	0	0
Te vergoeden BTW-OV	0	0	0	0	0	0
Rente	0	0	0	0	0	0
Overige baten	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	120.087.000	119.976.000	122.743.000	123.154.000	125.981.000	128.855.000

NB. Deze meerjarenproductraming wijkt af van de meerjarenprognose uit de Kaderbrief 2019. Dit hangt samen met het benutten van de meest recente ramingen van het CPB (maart 2018) en het verwerken van de opbrengstgegevens van januari en februari 2018.

2 Productenraming

2.8 Stand en verloop van de weerstandscapaciteit

Stand en verloop					
Vooruitontvangen bijdragen partners	2018	2019	2020	2021	2022
Stand 1 januari	17.470.000	15.715.000	14.448.000	10.668.000	6.110.000
Toevoegingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	1.145.000	0	0	0	0
Totaal toevoegingen	1.145.000	0	0	0	0
Onttrekkingen					
Dienstregelingspakket 'duurzaamheid en capaciteit 2018'	400.000	400.000	0	0	0
Kwaliteitsimpuls bijdragen Hubs, stallingen en chauffeursfaciliteiten	2.500.000	0	0	0	0
Egalisatie en weerstandscapaciteit	0	867.000	3.780.000	4.558.000	5.394.000
Totaal onttrekkingen	2.900.000	1.267.000	3.780.000	4.558.000	5.394.000
Stand per 31 december	15.715.000	14.448.000	10.668.000	6.110.000	716.000
<i>Samenstelling per 31 december naar component</i>					
Egalisatie en weerstandscapaciteit	15.715.000	14.448.000	10.668.000	6.110.000	716.000
Totaalstand per 31 december	15.715.000	14.448.000	10.668.000	6.110.000	716.000

De stand en het verloop van de weerstandscapaciteit vermeldt de vooruit ontvangen bijdragen van de partners. In het overzicht is te zien dat deze negatieve saldi kunnen worden gedekt uit de aanwezige weerstandscapaciteit. Per 31 december 2022 bedraagt de weerstandscapaciteit op grond van de prognose van maart 2018 € 789.000. Dat is minder dan de minimaal vereiste weerstandscapaciteit van € 4,1 miljoen op grond van de notities risicomangement en weerstandsvermogen.



3 Paragrafen

In dit hoofdstuk zijn twee van de verplichte paragrafen opgenomen, namelijk de paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing (4.1) en de paragraaf financiering (4.2). Op bedrijfsvoering wordt ingegaan in hoofdstuk 2.5, productenraming bedrijfsvoering.

3.1 Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing

Op 24 maart 2016 heeft het algemeen bestuur ingestemd de notitie risicomangement en weerstandsvermogen 2016-2019 vastgesteld. Het risicomangement van het OV-bureau omvat de volgende elementen, die in hun samenhang worden toegepast (de risicomangementsystematiek van het OV-bureau Groningen Drenthe):

- Conservatief begroten;
- Werken met een prognosemodel, op basis waarvan financiële mee- en tegenvallers tijdig gerapporteerd worden aan het bestuur, dat naar aanleiding hiervan zo nodig kan bijsturen.
- Lopende het jaar prognosticeren met een minimale Landelijke Bijdrage Index (LBI) van 2%.
- Werken met een weerstandscapaciteit om tegenvallers op te vangen.
- Periodiek (begroting, jaarrekening en vier- en achtmaandsrapportage) actualiseren en beoordelen van alle relevante risico's met financiële consequenties, zoals geïnventariseerd in deze notitie.
- Zorgen voor beheersingsmaatregelen, en als tegenvallers optreden, zo nodig tijdig maatregelen nemen.
- Werken met een rekeningcourantfaciliteit om eventuele liquiditeitsvraagstukken als gevolg van optredende risico's op te lossen.

Bovengenoemde notitie is in uitvoering genomen.

De weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2017 € 17,4 miljoen, waarmee de weerstandscapaciteit ruim hoger is dan het minimale niveau

van € 4,1 miljoen. Het perspectief voor de jaren 2019 tot en met 2022 is een daling van de weerstandscapaciteit door de oplopende negatieve exploitatiesaldi.

De in de notitie Risicomangement en weerstandsvermogen genoemde specifieke risico's zijn per product genoemd, zoals hieronder vermeld:

- **Klant – reiziger:**
 - Tarievenbeleid.
- **Ontwikkeling:**
 - gevolgen grote infrastructurele werken;
 - nalatig haltebeheer.
- **Beheer:**
 - concurrentieverhoudingen/tegevallen de OV-aanbestedingen;
 - indexering;
 - gevolgen SOV-contract;
 - een nieuwe verdeling van de SOV;
 - OV-chipkaart en nieuwe betaalsystemen;
 - het regiovervoer (vanaf 2018: Hubtaxi) kent een open einde;
 - de verhouding tussen bonussen en boetes;
 - realisatie van landelijke en regionale reizigersopbrengsten;
 - versterkingen vervoerders;
 - beschikbaarheid OV-stewards.
- **Bedrijfsvoering:**
 - juridische risico's m.b.t. contracten;
 - werkdruk en afhankelijkheid.
- **Financiering:**
 - bijdragen provincies.

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. Van deze geïnventariseerde risico's is beoordeeld hoe groot de kans van optreden alsmede de gevolgen in financiële zin. Op basis hiervan is de verwachtingswaarde van de risico's berekend om zodoende het bedrag aan benodigde weerstandscapaciteit te kunnen bepalen. Bij de bepaling van dit bedrag is er van uitgegaan dat de weerstands-capaciteit nodig is voor de korte termijn, omdat het implementeren van dekkingmaatregelen, veelal aanpassing van de dienstregeling, een minimale doorlooptijd heeft van driekwart jaar. Op deze wijze is de minimaal vereiste weerstands-capaciteit berekend op een bedrag van € 4,1 miljoen.

Deze kwantificering van de risico's is nog actueel, behalve het punt van de indexering. In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen is het risico van indexering benoemd, maar in de weerstandscapaciteit is hier beperkt rekening mee gehouden, omdat in de prognose uitgegaan wordt van een minimale LBI van 2% voor die samenstellende indices die nog onzeker zijn. Met name op het punt van de loonvoet marktsector is gebleken dat na afloop van het jaar dit cijfer door het CPB nog kan worden bijgesteld. In het najaar 2018 ontstaat zekerheid over de definitieve LBI-index voor 2017.

Op 21 april 2016 hebben de decentrale OV-authoriteiten ingestemd met de "Afspraken opbrengstentoeiding VSS en VRS". De eerste doorrekening van de gevolgen hiervan wijzen op een optredend nadeel vanaf 2020 van € 3,4 miljoen, jaarlijks aflopend tot € 0,5 miljoen in 2032. Overigens wordt die tegenvaller gedempt door de verdelingsuitkomsten SOV MBO jonger dan 18 jaar.

Kengetallen

In de paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing dient een basis-set van financiële kengetallen te worden opgenomen. De invoering van de set van kengetallen is bedoeld om de financiële positie inzichtelijker te maken.

De netto schuldquote is het percentage kortlopende schulden ten opzichte van het totaal aan baten. De solvabiliteit is het percentage eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen. De structurele exploitatieruimte geeft aan hoe groot de structurele ruimte is op basis van de realisatie in het jaar ten opzichte van het totaal aan baten van dat jaar.

De financiële kengetallen voor het OV-bureau hebben wij hierna weergegeven voor de jaren 2017 (jaarrekening), 2018 en 2019 (begroting) en 2020 t/m 2022 (meerjarenraming).

Kengetallen	Realisatie 2017	Begroting 2018	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
netto schuldquote	4%	9%	9%	9%	9%	9%
netto schuldquote gecorrigeerd voor alle verstrekte leningen	4%	9%	9%	9%	9%	9%
solvabiliteitsratio	0%	70%	71%	70%	64%	50%
structurele exploitatieruimte	4%	0%	0%	0%	0%	0%

3 Paragrafen

De netto schuldquote is relatief laag t.o.v. het totaal aan baten van ruim € 100 miljoen. Onder ideale omstandigheden zou de netto schuldquote van het OV-bureau 0% zijn. Wij hebben echter kortlopende schulden, zie ook de paragraaf financiering.

Dat de solvabiliteit 0% is vloeit rechtstreeks voort uit het feit dat het OV-bureau tot en met 2015 gefinancierd werd uit BDU middelen. De middelen die overblijven worden verantwoord als kortlopende schuld, omdat hierop in principe een terugbeta-

lingsverplichting rust. Voor de periode vanaf 2016 zal nog worden afgesproken of de terugbetalingsverplichting blijft bestaan of dat sprake zal kunnen zijn van het vormen van eigen vermogen door het OV-bureau. In de solvabiliteitscijfers hierboven is vooralsnog de terugbetalingsverplichting verondersteld.

De betekenis van het kengetal structurele exploitatieruimte is 0% en is rechtstreeks het gevolg van het negatieve (geraamde) exploitatiesaldi.

3.2 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.

Uitvoering financieringsfunctie

Tijdelijk overtollige middelen dienen verplicht te worden aangehouden bij het Rijk. In 2016 is er een drempel voor het verplicht aanhouden van tijdelijk overtollige middelen van ruim 8 ton. Deze ruimte wordt ook in 2019 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 onder verantwoordelijkheid van 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 beta-

ling 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 liquiditeitsituatie 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 2019 is er geen lening.

Het doel van de renterisiconorm is het beheersen van de renterisico's op de vaste schuld (schuld met een rentetypische looptijd vanaf één jaar). Deze norm bedraagt 20% van het begrotingstotaal, zijnde een bedrag van meer dan € 20 miljoen. Aangezien bij het OV-bureau de vaste schuld uit een garantiesom van 1 miljoen, waarop bovendien tot aan het einde van de GD concessie niet wordt

afgelost, is de toepassing van de renterisiconorm niet relevant.

Benchmark uitgezette gelden

Sinds 2014 is het verplicht schatkistbankieren ingevoerd. De ervaring hiermee in de afgelopen drie jaar is, dat de door het Rijk vergoede rente extreem laag tot nihil is. Tevens valt door het verplichte karakter ervan het rendement op uitgezette gelden vrijwel niet te beïnvloeden. Alleen de vrije ruimte van circa 8 ton hoeft 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 € 0,85 miljoen worden aangehouden op een spaarrekening. Door de lage rentestand zijn echter de renteopbrengsten van deze spaarrekening gering. Om deze redenen achten wij het niet langer zinvol om een benchmark voor uitgezette gelden te hanteren. Wij ramen in de begroting 2019 dan ook geen renteopbrengsten meer.

Balans

Balans (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2017	Begroting 2018	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Activa						
Vaste activa						
Immateriële vaste activa	0	0	0	0	0	0
Materiële vaste activa	5.521	6.050	7.250	7.250	7.250	7.250
Financiële vaste activa	0	0	0	0	0	0
Totaal vaste activa	5.521	6.050	7.250	7.250	7.250	7.250
Vlottende activa						
Uitzettingen met een looptijd <1 jaar	3.363	3.400	3.400	3.400	3.400	3.400
Liquide middelen	832	800	800	800	800	800
Overlopende activa	10.982	10.453	9.970	9.103	5.323	765
Totaal vlottende activa	15.177	14.653	14.170	13.303	9.523	4.965
TOTAAL ACTIVA	20.698	20.703	21.420	20.553	16.773	12.215
Passiva						
Vaste passiva						
Eigen vermogen	0	14.570	15.315	14.448	10.668	6.110
Voorzieningen	148	155	155	155	155	155
Vaste schulden met een looptijd >1 jaar	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Totaal vaste passiva	1.148	15.725	16.470	15.603	11.823	7.265
Vlottende passiva						
Vlottende schulden met een looptijd <1 jaar	152	150	150	150	150	150
Overlopende passiva	19.398	4.828	4.800	4.800	4.800	4.800
Totaal vlottende passiva	19.550	4.978	4.950	4.950	4.950	4.950

3 Paragrafen

EMU-saldo

EMU-saldo (bedragen x € 1.000)	Realisatie 2017	Begroting 2018	Begroting 2019	Raming 2020	Raming 2021	Raming 2022
Exploitatiesaldo vóór toevoeging aan c.q. onttrekking uit reserves (zie BBV, artikel 17c)	2.334.030	-	-867.000	-	-	-
Afschrijvingen ten laste van de exploitatie						
Bruto dotaties aan de post voorzieningen ten laste van de exploitatie						
Uitgaven aan investeringen in (im)materiële vaste activa die op de balans worden geactiveerd						
De in mindering op onder 4 bedoelde investeringen gebrachte ontvangen bijdragen						
Verkoopopbrengsten uit desinvesteringen in (im)materiële vaste activa (tegen verkoopprijs)						
Boekwinst op desinvesteringen in (im)materiële vaste activa						
Uitgaven aan aankoop van grond en de uitgaven aan bouw-, woonrijp maken e.d.						
Verkoopopbrengsten van grond (tegen verkoopprijs)						
Boekwinst op grondverkoop						
Betalingen ten laste van de voorzieningen						
Betalingen die niet via de exploitatie lopen, maar rechtstreeks ten laste van de reserves worden gebracht en die nog niet vallen onder één van de andere genoemde posten		2.900.000	400.000			
Boekwinst bij verkoop van deelnemingen en aandelen						
Berekende EMU-saldo	2.334.030	4.344.000	1.267.000	3.780.000	4.558.000	5.394.000



4 Samenstelling bestuur

Het strategisch beleid van het OV-bureau wordt bepaald door het algemeen bestuur, bestaande uit bestuurders van de colleges van gedeputeerde staten van de provincies Groningen en Drenthe en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen. Daarnaast is er een dagelijks bestuur die bestaat uit drie gedeputeerden/bestuurders van genoemde overheden.

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat per 31 december 2017 uit de volgende bestuurders:

- Fleur Gräper (voorzitter), provincie Groningen
- Patrick Brouns, provincie Groningen
- Eelco Eikenaar, provincie Groningen
- Henk Brink (vicevoorzitter), provincie Drenthe
- Tjisse Stelpstra, provincie Drenthe
- Cees Bijl, provincie Drenthe
- Paul de Rook, gemeente Groningen
- Joost van Keulen, gemeente Groningen
- Roeland van der Schaaf, gemeente Groningen

Het dagelijks bestuur van het OV-bureau bestaat uit drie bestuurders verkeer en vervoer, te weten:

- gedeputeerde provincie Groningen, Fleur Gräper (voorzitter)
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk

Brink (vicevoorzitter)

- wethouder gemeente Groningen, Paul de Rook

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.
- **Bedrijfsvoering:**
 - juridische risico's m.b.t. contracten;
 - werkdruk en afhankelijkheid.
- **Financiering:**
 - bijdragen provincies.



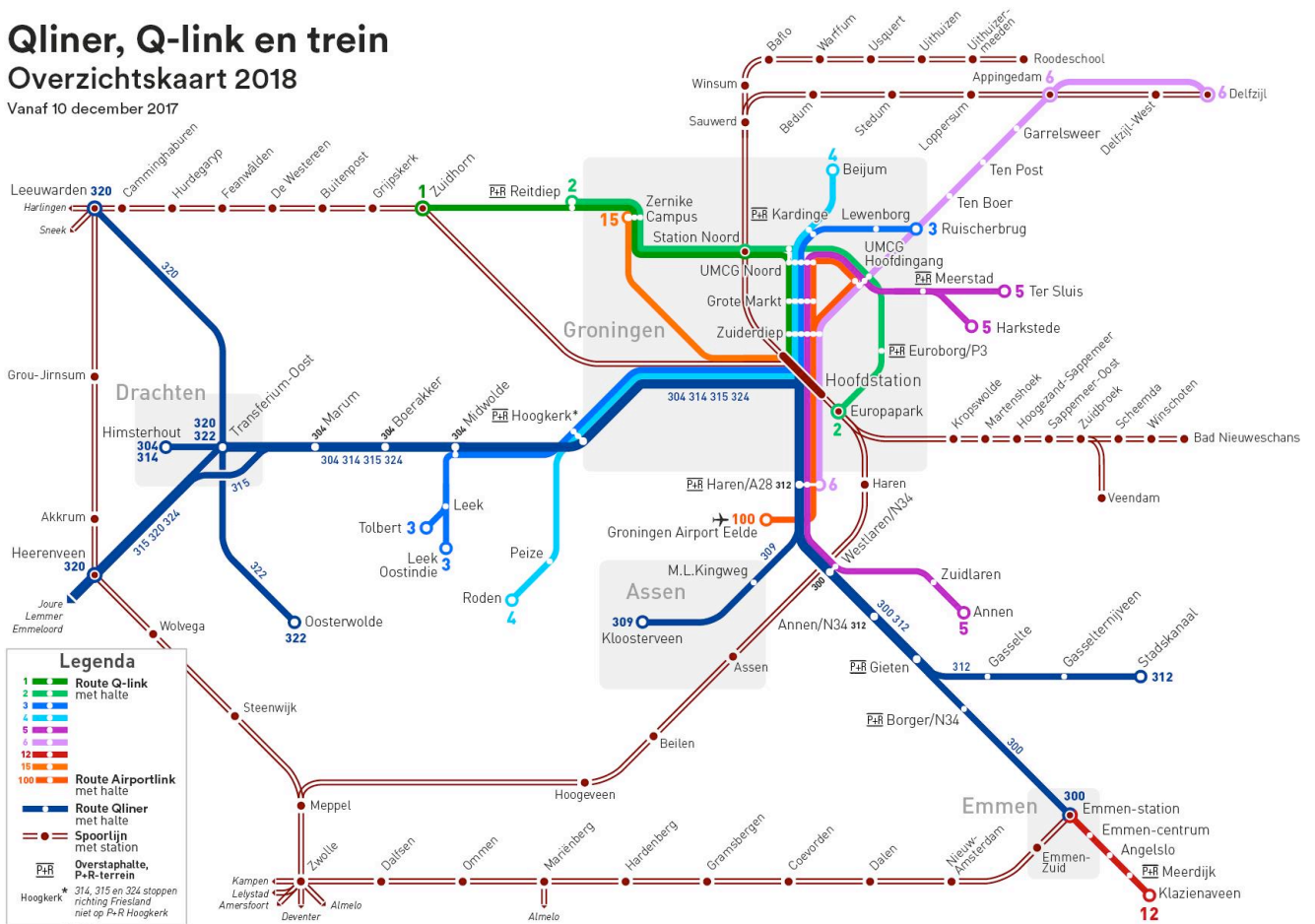
Bijlage 1 Afkortingenwijzer

BDU	Brede Doel Uitkering
BTW-OV	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CVS	Commissie verdeling streekabbonementen
DRIS	Dynamisch Reizigersinformatiesysteem
DRP	Digitaal Reizigers Panel
DRU	Dienstregelinguur
FIDO (Wet)	Wet Financiering Decentrale Overheden
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe
GGD-overheden	de gemeente Groningen en provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
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
NDOV	Nationale data openbaar vervoer
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245
NvU	Nota van Uitgangspunten
OV	Openbaar vervoer
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
PV	Publiek Vervoer
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

Bijlage 2 Overzichtskaart 2018

Qliner, Q-link en trein Overzichtskaart 2018

Vanaf 10 december 2017



Ontwerpbegroting 2019

 ov bureau groningen drenthe

