



**Jaarstukken:
jaarverslag en
jaarrekening
2016**

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
2	FINANCIËLE UITEENZETTING	8
2.1	Balans per 31 december 2016	8
2.2	Overzicht van baten en lasten 2016	9
2.3	Analyse van het resultaat over 2016	10
2.4	Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden DuVV	13
3	PROGRAMMAVERANTWOORDING COLLECTIEF PERSONENVERVOER	15
4	PRODUCTENREALISATIE	18
4.1	Productrealisatie: Klant – reiziger	18
4.2	Productrealisatie: Ontwikkeling	22
4.3	Productrealisatie: Beheer	26
4.4	Productrealisatie: Informatie en analyse	33
4.5	Productrealisatie: Special projects	35
4.6	Productrealisatie: Bedrijfsvoering	37
4.7	Productrealisatie: Financiering	41
5	PARAGRAFEN	44
5.1	Paragraaf Weerstandsvermogen	44
5.2	Paragraaf Financiering	46
5.3	Paragraaf Kapitaalgoederen	46
6	UITGEBREIDE BALANS EN TOELICHTING	47
6.1	Waarderingsgrondslagen	47
6.2	Uitgebreide balans	49
6.3	Toelichting op de balans	50
6.4	Overzicht van baten lasten	55
7	SAMENSTELLING BESTUUR	56
BIJLAGE 1	STAAT VAN MATERIËLE VASTE ACTIVA	57
BIJLAGE 2	DUVV VERANTWOORDING 2016	58

BIJLAGE 3	CONTROLEVERKLARING	59
BIJLAGE 4	TEKENBLAD	63
BIJLAGE 5	VERANTWOORDING OV-FONDS 'CPV NOORD-GRONINGEN'	64
BIJLAGE 6	VERANTWOORDING DRIS-PANELEN	65
BIJLAGE 7	EVENEMENTENVERVOER 2016	67
BIJLAGE 8	AFKORTINGENWIJZER	68

1 Inleiding

Voor u ligt de jaarstukken, bestaande uit het jaarverslag en jaarrekening 2016, waarmee het bestuur van het OV-bureau verantwoording aflegt over de resultaten van het OV-bureau over het jaar 2016.

Terugblik in hoofdlijnen

Het jaar 2016 was het twaalfde jaar in het bestaan van het OV-bureau Groningen Drenthe. In zijn algemeenheid was 2016 een goed jaar: de doelstellingen op alle vier in de begroting 2016 benoemde hoofdindicatoren zijn in 2016 ook daadwerkelijk gerealiseerd. Onderstaand de hoofdlijnen van 2015 vanuit drie 'perspectieven': reizigers, beleidsinhoud en financiën.

Reizigers en reizigerskilometers: jaar van doorgroei

Qua reizigersaantallen en reizigerskilometers was 2016 een jaar van behoorlijke doorgroei (5%), nadat in 2015 ook een groei van bijna 5% t.o.v. 2014 was gerealiseerd. De begrotingsdoelstelling 2016 was vastgesteld op 1% groei van het aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2015. In 2016 maakten de gezamenlijke busreizigers in Groningen en Drenthe ongeveer 24,4 miljoen ritten die leidden tot bijna 270 miljoen reizigerskilometers. 54% van alle reizigerskilometers werd in 2016 gereisd in het HOV (formules Qliner en Q-link). De gerealiseerde groei werd ook vooral behaald in het HOV (ruim 6%) en werd zichtbaar in alle 'reizigerscategorieën': saldo-reizigers, abonneementhouders, studenten en gebruikers van Eurokaartjes.

De begrotingsdoelstelling voor 2016 was een klanttevredenheid van 7,5. Klanttevredenheidscijfers over 2016 worden landelijk pas in maart 2017 gepubliceerd. In maart 2016 bleek dat de klanttevredenheid in Groningen en Drenthe over 2015 was gestegen en voor het eerst boven de 7,5 was uitgekomen: 7,6 (met daarinbinnen 7,7 voor het HOV). Vooral nog is er geen reden om aan te nemen dat de tevredenheid onder reizigers in 2016 niet een vergelijkbaar hoog niveau heeft gekend. Eigen klantmetingen lopende 2016 bevestigen dit beeld. En het aantal klachten lag in 2016 ongeveer gelijk aan 2015.

Beleidsinhoud

Jaar van verdere uitbouw in samenhang met verlengde concessies

Het jaar 2016 werd - alles overziend - toch vooral getekend door de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven eind december 2015 dat de rechtmatigheid van het verlengingsbesluit van de concessie Groningen-Drenthe tot eind 2019 bevestigde. Hierdoor werd 2016 een 'regulier concessiejaar' en konden de pakketafspraken met Qbuzz die samenhangen met de verlenging (financieel, materieel, duurzaamheid) vanaf medio 2016 ook gefaseerd worden ingevoerd. En de voorbereidingen voor een eventuele aanbesteding in 2016 konden worden getemporeerd. In de loop van 2016 werd de HOV-concessie van Arriva ook tot eind 2019 verlengd.

Processen

In 2016 bleven de fundamentele processen van het OV-bureau in stand. Jaarlijks doorloopt het OV-bureau een aantal processen, zoals:

- Vaststelling van de jaarrekening en het jaarverslag (ic 2015).
- Tussentijdse rapportages over het lopende begrotingsjaar (ic 2016).
- Begroting van het komende begrotingsjaar (ic 2017).
- Afwikkeling van het afgelopen concessiejaar met de vervoerders (ic 2015).
- Concessiebeheer in het lopende concessiejaar (ic 2016).
- Dienstregelingsproces van het komende jaar (ic 2017, met een vooruitblik naar 2018).
- Tot stand brengen van de jaarlijkse huis-aan-huis-OV-krant in december 2016.
- Organisatie van de bijeenkomsten van de Consumentenplatforms Drenthe en Groningen.

Uitbouw OV

De verdere uitbouw van het OV kreeg in 2016 met name gestalte in:

- De uitbouw van de Q-link-formule zoals die vanaf 2014 is geïmplementeerd in en rond de stad Groningen. Het netwerk kent vanaf eind 2016 de volgende lijnen (zie illustratie bladzijde 7):
 - Lijn 1 Zuidhorn – Zernike - Groningen Centrum – Groningen Hoofdstation (groen);
 - Lijn 3 Leek – Groningen HS/Centrum - Lewenborg (donkerblauw);
 - Lijn 4 Roden – Groningen HS/Centrum - Beijum (lichtblauw);
 - Lijn 5 Annen/Zuidlaren – Groningen HS/Centrum – Groningen Europapark (paars);
 - Lijn 6 Delfzijl/Appingedam – Groningen Centrum/HS – Haren P+R (lichtpaars);
 - Lijn 15 Groningen Hoofdstation – Zernike Campus (oranje).
- De instroom van nieuw duurzamer materieel in het streekvervoer (50 euro-6-bussen ingestroomd).
- De gerichte versterking van de dienstregeling eind 2016 om deze meer robuust te maken in relatie tot de opgetreden groei in de voorgaande periode, de diverse werkzaamheden in Groningen en Assen in de periode 2017-2021 en het beschikbaar komen van de Studenten-OV-kaart voor MBO-studenten van 16 en 17, per 1/1/2017.
- De introductie van de Airportlink tussen Groningen-Airport Eelde en Groningen, na een geslaagde pilot met de zogenoemde 'Bowiebus'.
- De completering van het netwerk van DRIS-panelen bij ruim 400 haltes en knooppunten.
- De verdere uitrol van het tariefproduct 40/4 (voor € 4 per maand 40% dalkorting) inmiddels gebruikt ruim 5% van de saldoreizigers dit dalkortingsproduct.

Overigens trokken in 2016 ook de volgende zaken vanuit het OV-bureau gezien aandacht:

- De beleving van de reiziger, waarbij we via de analysemethodiek van de 'customer-journey' steeds beter in staat zijn invulling te geven aan het uitgangspunt dat de aanpak van het OV-bureau altijd klantgericht dient te zijn. Een voorbeeld daarvan is de wijze waarop concessiehouder Qbuzz inmiddels ook via social-media (Facebook, Twitter, WhatsApp) communiceert met reizigers.

- De verduurzaming van het busvervoer in Drenthe en Groningen. Op basis van intensieve voorbereidingen in 2016 rijden er in de loop van 2017 2 bussen op waterstof en 2 elektrische (batterij-)bussen in Groningen en Drenthe, met zicht op voortvarende uitbouw van deze typen bussen. In de begroting van 2017 is een duurzaamheidsindicator toegevoegd als vijfde hoofdindicator: CO2-uitstoot per reizigerskilometer.
- De (door)ontwikkeling van het gedachtengoed van de 'Hubs', een beoogd netwerk van strategisch gelegen en aantrekkelijk vormgegeven ketenknoppunten in Drenthe en Groningen. Het OV-bureau is hierin naast gemeenten en provincies één van de mee-ontwikkende partners, en biedt een kennisbasis voor het programma. De beoogde blijvende gebiedsdekkendheid van collectieve vervoervoorzieningen moet in de toekomst grotendeels ook via Hubs vorm krijgen.
- De (door)ontwikkeling van het gedachtengoed van 'Publiek Vervoer', het beoogde samenhangende geheel van verschillende vormen van collectief vervoer in Drenthe en Groningen. Het OV-bureau is hierin naast gemeenten en provincies één van de mee-ontwikkende partners, en biedt in fysieke zin huisvesting aan de programma-organisatie.
- Het uitgangspunt van 'open data' hetgeen in 2016 resulteerde in een maandelijks actueel dashboard (via www.ovbureau.nl) en verdere mogelijkheden voor alle potentiële gebruikers om – binnen de grenzen van het juridisch mogelijke – beschikbare data vanuit het OV-bureau te verkrijgen.
- De update van de huisvesting en de automatisering van en ten behoeve van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau in Assen.

Landelijke OV-ontwikkelingen

Verder is in 2016 vanuit het OV-bureau op tal van punten actief meegewerkt aan noordelijke en landelijke OV- en mobiliteitsontwikkelingen, bijvoorbeeld:

- Mede-ontwikkeling van de integrale OV-visie Noord Nederland 2025.
- Mede-ontwikkeling van het Toekomstbeeld OV in Nederland 2040.
- Nationaal Convenant Emissievrij busvervoer vanaf 2030.
- Het streven van de vervoersector om na een aantal ernstige incidenten in bv Brabant, Amsterdam en

Almere om contant geld op de bus terug te dringen en de sociale veiligheid in het OV te vergroten.

- Het beleid van de gezamenlijke decentrale OV- autoriteiten m.b.t. lange afstands busvervoer binnen Nederland.
- 3e fase verkenning actualisatie landelijke kaders voor de financierbaarheid van het decentraal OV.
- De doorontwikkeling van de OV-chipkaart en nieuwe wijzen van betalen.

Financiën

De kostendekkingsgraad in 2016 was 51,1% (+2%-punt); jaarresultaat + € 7,3 miljoen.

Ook financieel is 2016 een positief jaar geweest. Het begrote resultaat van € 762.000 is met een jaarresultaat van € 7,3 miljoen ruimschoots overtroffen. Dit positieve jaarresultaat hangt vooral samen met de volgende factoren:

- Een forse groei van de reizigersopbrengsten ten opzichte van 2015, de begrote opbrengsten zijn hiermee ruim overtroffen ondanks dat de (toegepaste indices in) tarieven veel lager konden blijven dan waar in de begroting vanuit was gegaan.
- Fors lagere lasten dan begroot, vooral terug te voeren op indexvoordeel (beperkte inflatie, beperkte loonvoetstijging, fors gedaalde dieselprijs in 2016).

De kostendekkingsgraad bedraagt over 2016 51,1%, begrotingsdoelstelling is om vanaf 2014

(kostendekkingsgraad 46,4%) jaarlijks tot aan 2020 een gemiddelde groei van de kostendekkendheid met 1%-punt te realiseren. De definitieve OV-index 2016 – mede bepalend voor de uiteindelijk behaalde kostendekkingsgraad - wordt overigens pas in september 2017 vastgesteld.

Leeswijzer

Ter bevordering van de leesbaarheid van dit document begint hoofdstuk 2 met een financiële uiteenzetting. De financiële uiteenzetting bevat de balans per 31 december 2016, een verkorte rekening van baten en lasten, en een analyse van het behaalde resultaat over 2016. In hoofdstuk 3 vervolgen we met de programmaverantwoording van het Collectief personenvervoer. De verantwoording per product komt uitgebreid aan de orde in de hoofdstukken 4. De paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering vormen hoofdstuk 5. Een uitgebreide balans en een toelichting daarop is opgenomen in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 is de samenstelling van het bestuur beschreven. In de bijlagen zijn enkele specificaties opgenomen van onderwerpen elders in dit document. Tevens zijn enkele bijlagen met een subsidieverantwoording opgenomen, welke conform de afspraken dan wel vereisten in de subsidiebeschikkingen dienen te worden meegenomen in de algehele verantwoording van het OV-bureau. Bedragen in dit document zijn vermeld in euro's.

**'5 % meer reizigerskilometers in 2016
t.o.v. van 2015'**

Q-link netwerk 2017



2 Financiële uiteenzetting

De financiële uiteenzetting omvat, de balans, het overzicht van baten en lasten, een analyse van het resultaat en een overzicht met de stand en het verloop van de vooruit ontvangen DuVV (voorheen BDU) gelden over 2016.

2.1 Balans per 31 december 2016

Balans 2016					
Activa	Per 31-12-2016	Per 31-12-2015	Passiva	Per 31-12-2016	Per 31-12-2015
<i>Vaste activa</i>			<i>Vaste passiva</i>		
			<i>Eigen vermogen</i>		
Materiële vaste activa	5.035.385	4.960.963	Reserves	-	-
Totaal vaste activa	5.035.385	4.960.963	Totaal eigen vermogen	-	-
			<i>Vaste schulden</i>		
			Ontvangen waarborgsom	1.000.000	1.000.000
			Totaal vaste schulden	1.000.000	1.000.000
<i>Vlottende activa</i>			<i>Vlottende passiva</i>		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	11.082.632	7.885.553	Netto-vlottende schulden	121.690	5.441.902
Liquide middelen	803.486	801.621	<i>Overlopende passiva</i>		
Overlopende activa	1.018.430	2.048.182	Vooruit ontvangen DuVV	15.135.812	7.864.238
			Vooruit ontvangen subsidies	154.004	62.128
			Overige overlopende passiva	1.528.427	1.328.051
Totaal vlottende activa	12.904.548	10.735.356	Totaal vlottende passiva	16.939.933	14.696.319
Totaal activa	17.939.933	15.696.319	Totaal passiva	17.939.933	15.696.319

Het OV-bureau is een samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het OV-bureau wordt gefinancierd vanuit de door de provincies Groningen en Drenthe ontvangen DuVV gelden (Decentralisatie uitkering Verkeer en Vervoer), voorheen BDU gelden Verkeer en Vervoer. Naast deze subsidiestromen ontvangt het OV-bureau bij alle acht vervoersconcessies de reizigersopbrengsten. Het saldo van de subsidiestromen, de reizigersopbrengsten en de exploitatielasten worden jaarlijks geëgaliseerd met de

vooruit ontvangen DuVV gelden, ofwel de overgebleven BDU/DuVV gelden uit voorgaande jaren. De vooruit ontvangen DuVV gelden worden getypeerd als niet bestede middelen van uitkeringen van een Nederlands overheidsorgaan met een specifiek bestedingsdoel. Op grond van het Besluit Begroting en Verantwoording (BBV) dienen dergelijke middelen onder de overlopende passiva verantwoord te worden. Daarmee is het inzichtelijk dat het hier gaat om vreemd vermogen met een terugbetalingsplicht, ingeval de middelen niet of onjuist worden besteed.

De aanwending van de vooruit ontvangen middelen over 2016 is volledig overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Het exploitatiesaldo van € 7.271.574 voordelig is in bovenstaande balans begrepen in de post vooruit ontvangen DuVV, zie ook de specificatie van deze post in hoofdstuk 2.4.

2.2 Overzicht van baten en lasten 2016

Programma	Realisatie 2015	Begroting 2016 initieel	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Collectief personenvervoer				
<i>Lasten per product</i>				
1 Klant - reiziger	935.825	1.199.000	1.199.000	975.794
2 Ontwikkeling	309.796	477.000	477.000	459.429
3 Beheer	104.861.103	107.892.000	107.892.000	105.606.561
4 Informatie en analyse	139.434	152.000	152.000	172.474
5 Special projects	360.857	375.000	375.000	615.601
6 Bedrijfsvoering	2.045.541	2.178.000	2.178.000	2.143.428
7 Financiering	16.322	762.000	762.000	37.431
Totaal lasten	108.668.878	113.035.000	113.035.000	110.010.718
<i>Baten per product</i>				
1 Klant - reiziger	-	-	-	-
2 Ontwikkeling	-	-	-	-
3 Beheer	51.836.909	51.880.000	51.880.000	54.339.974
4 Informatie en analyse	-	-	-	-
5 Special projects	378.961	375.000	375.000	557.395
6 Bedrijfsvoering	786.630	782.000	782.000	846.597
7 Financiering	60.347.424	59.998.000	59.998.000	61.538.326
Totaal baten	113.349.924	113.035.000	113.035.000	117.282.292
<i>Saldo per product</i>				
1 Klant - reiziger	935.825	1.199.000	1.199.000	975.794
2 Ontwikkeling	309.796	477.000	477.000	459.429
3 Beheer	53.024.194	56.012.000	56.012.000	51.266.587
4 Informatie en analyse	139.434	152.000	152.000	172.474
5 Special projects	-18.104	-	-	58.206
6 Bedrijfsvoering	1.258.911	1.396.000	1.396.000	1.296.831
7 Financiering	-60.331.102	-59.236.000	-59.236.000	-61.500.895
Totaal saldo	-4.681.046	-	-	-7.271.574
<i>Exploitatiesaldo</i>				
7 Financiering	4.681.046	-	-	7.271.574
Saldo	-	-	-	-

2.3 Analyse van het resultaat over 2016

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting 2016		Effect op resultaat	
		V = voordelig	N = nadelig
1	Klant - reiziger		
Lasten	Kosten efficiëntere productpromotie bij evenementen	V	65.000
	In 2016 heeft er een correctie op de marketingkosten 2015 plaatsgevonden als gevolg van een correctie op de kosten backoffice.	V	60.000
	Het strategieplan marketing en communicatie is pas eind 2016 gereed gekomen.	V	39.000
	Er zijn financiële afspraken gemaakt met Groningen Bereikbaar voor de zakelijke markt	V	26.000
	Er is afgezien van het ontwikkelen van een app als onderdeel van de OV-zomeractie	V	20.000
	De bestuurlijke netwerkdag 2016 heeft minder gekost	V	10.000
	Het kwaliteitsplan Qbuzz is goedkoper uitgevallen	V	10.000
	Overige kleine verschillen	N	-3.000
	De werkbudgetten voor de consumentenplatformen zijn lichtelijk overschreden	N	-4.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	223.000
	Totaal klant – reiziger	V	223.000
2	Ontwikkeling		
Lasten	Het aantal deelnemers aan GOVI is toegenomen, waardoor de kosten over meerdere partijen verdeeld kunnen worden.	V	17.000
	Diverse kleine afwijkingen	V	1.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	18.000
	Totaal ontwikkeling	V	18.000
3	Beheer		
Lasten	De vorderingen uit de GD concessie 2014 vallen lager uit, voornamelijk als gevolg van de vastgestelde reizigersaantallen. Dit geeft een nagekomen last uit 2014.	N	-89.000
	De vorderingen uit de GD concessie 2015 vallen lager uit als gevolg van meer DRU's en versterkingen (€ 89.000) en als gevolg van de vastgestelde reizigersaantallen (€ 54.000). Dit geeft een nagekomen last uit 2015.	N	-143.000
	De lasten van de GD concessie 2016 vallen € 2.253.000 lager uit als gevolg van:		
	• Daling DRU kosten als gevolg van een lager LBI percentage (prijseffect)	V	2.885.000
	• Meer DRU's a.g.v. wijzigingen in dienstregeling en dagsoorten.	N	-389.000
	• Meer versterkingsritten op de GD concessie in relatie tot groei.	N	-242.000
	• Ontvangen korting als gevolg van de concessieverlenging	V	125.000
	• Afschrijving en onderhoudslasten Peizerweg	N	-228.000
	• Ontvangen bijdrage Zernikebussen van Provincie Groningen voor extra inzet bussen voor studenten uit Winschoten, Winsum en Appingedam i.v.m. drukte in treinen.	V	118.000
	• Uitkering van een klanttevredenheidsbonus aan vervoerders.	N	-60.000
	• Overige diverse kleine verschillen	V	44.000
	De afrekening van de HOV concessie 2014 valt € 3.000 hoger uit	N	-3.000
	De afrekening van de HOV concessie 2015 valt € 67.000 lager uit als gevolg van een lager LBI percentage	V	67.000
	De lasten van de HOV concessie 2016 vallen € 85.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Meer DRU's a.g.v. diverse wijzigingen in de dienstregeling	N	-225.000
	• Daling DRU kosten als gevolg van een lager LBI percentage (prijseffect)	V	129.000
	• Minder DRU's aan versterkingen	V	35.000
	• Uitkering bonus klanttevredenheid	N	-13.000
	• Compensatie nadeel als gevolg van de ijzel begin 2016	N	-11.000
	De vordering concessie lijn 315 2014 en 2015 valt lager uit doordat de resultaten op de lijn 315 in voorgaande jaren achteraf iets minder positief bleken.	N	-61.000
	De vordering concessie lijn 315 2016 valt lager uit als gevolg van meer DRU's dan waar rekening mee is gehouden in de begroting.	N	-70.000
	De kosten voor de KLOV concessies t/m 2015 vallen € 25.000 hoger uit als gevolg van	N	-25.000

	enkele kleine verschillen in de afrekeningen en het afboeken van een oude vordering ad €21.000 op een van de vervoerders.		
	De kosten voor de KLOV concessies 2016 vallen € 186.000 lager uit als gevolg van:		
	• Lagere kosten als gevolg van minder DRU's servicebussen	V	169.000
	• Lagere kosten groot materieel als gevolg van minder DRU's	V	335.000
	• Lagere kosten regiotaxi als gevolg van een lagere vraag en daardoor minder gereden kilometers	V	158.000
	• Lagere kosten klein materieel als gevolg van minder DRU's	V	95.000
	• Daling kosten kleinschalig OV, lijnbelbus en regiotaxi als gevolg van een lager LBI percentage (prijs effect)	V	60.000
	• Minder versterkingsritten gereden dan geraamd	V	10.000
	• Hoger benuttingspercentage lijnbelbus als gevolg van meer vraag	N	-10.000
	• Diverse kleine afwijkingen, waaronder onkosten buurtbus	N	-33.000
	• Toename van het aantal buurtbussen	N	-82.000
	• Eenmalige compensaties aan vervoerders i.v.m. bezuinigingen en pilot publiek vervoer	N	-186.000
	• Bijdrage aan gemeenten in Pilot Publiek Vervoer	N	-330.000
	De kosten van algemeen concessiebeheer vallen € 90.000 lager uit als gevolg van:		
	• Voorbereidingskosten op de nieuwe aanbesteding vallen lager uit als gevolg van de verlenging van de huidige concessie	V	50.000
	• In algemene zin zijn meer beheerkosten verantwoord onder concessie management GD omdat die kosten ook sec voor die concessie gemaakt zijn	V	40.000
	De beheerkosten van de OV-chipkaart vallen € 26.000 lager uit als gevolg van een creditering door Qbuzz van kosten over het boekjaar 2015	V	26.000
	De kosten sociale veiligheid vallen € 139.000 lager uit als gevolg van:		
	• Het niet doorgaan van de uitbreiding van het aantal servicepunten	V	100.000
	• Qbuzz heeft bijgedragen aan de inzet van veiligheidszorg op lijn 73	V	36.000
	• Overige kleine verschillen sociale veiligheid	V	3.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	2.285.000
Baten	De SOV opbrengsten van de GD concessie vallen € 151.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Hogere SOV opbrengst als gevolg van een stijging in het aantal reisrechthouders en herverdeeleffecten en afrekening SOV opbrengst GD 2015	V	456.000
	• Lagere SOV opbrengsten als gevolg van een lagere SOV-index	N	-305.000
	De reizigersopbrengsten van de GD concessie vallen € 1.964.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Meer opbrengsten uit regionale kaartsoorten	V	351.000
	• Meer opbrengsten uit OV-chipkaart	V	1.344.000
	• Meer opbrengsten uit landelijke abonnementen	V	160.000
	• Minder opbrengsten uit regionale abonnementen	N	-121.000
	• Extra reizigersopbrengsten uit '1 dag OV vrij'	V	225.000
	• Overige kleine verschillen in de GD opbrengsten 2016 o.a. ten behoeve van vrij vervoer, versterkingen, Trein Veendam en grootverbruik	V	5.000
	De SOV opbrengsten van de HOV concessie vallen € 30.000 lager uit als gevolg van:		
	• Lagere SOV opbrengst als gevolg van een daling in het aantal reisrechthouders en herverdeeleffecten en afrekening SOV opbrengst HOV 2015	N	-20.000
	• Lagere SOV opbrengsten als gevolg van een lagere SOV-index	N	-10.000
	De reizigersopbrengsten van de HOV concessie vallen € 346.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Meer opbrengsten uit OV-chipkaart	V	175.000
	• Meer opbrengsten uit landelijke abonnementen	V	45.000
	• Meer opbrengsten uit regionale abonnementen	V	52.000
	• Meer opbrengsten uit regionale kaartsoorten	V	74.000
	De opbrengsten van de KLOV concessie vallen € 34.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Meer reizigersopbrengsten kleinschalig OV – OV-chipkaart	V	75.000
	• Meer reizigersopbrengsten kleinschalig OV – regionale kaartsoorten	V	23.000

	<ul style="list-style-type: none"> Meer reizigersopbrengsten kleinschalig OV – landelijke abonnementen 	V	1.000
	<ul style="list-style-type: none"> Minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV – regionale abonnementen 	N	-6.000
	<ul style="list-style-type: none"> Minder eigen bijdrages in het vraagafhankelijk vervoer, inherent aan minder km's 	N	-58.000
	Er zijn minder boetes (sociale veiligheid) geïncasseerd dan geraamd	N	-6.000
	<i>Totaal baten</i>	V	2.460.000
	Totaal beheer	V	4.745.000
4	Informatie en analyse		
Lasten	Extra onderzoeken naar de reizigerstevredenheid en de beleving van de reiziger	N	-20.000
	<i>Totaal lasten</i>	N	-20.000
	Totaal informatie en analyse	N	-20.000
5	Special projects		
Lasten	De kosten van evenementen- en nachtvervoer zijn € 160.000 hoger uitgevallen als gevolg van een forse toename van het vervoer bij diverse evenementen.	N	-160.000
	In de begroting was geen rekening gehouden met de bijdrage Publiek Vervoer	N	-80.000
	<i>Totaal lasten</i>	N	-240.000
Baten	De baten voor het nachtvervoer vallen € 160.000 hoger uit als gevolg van een forse toename van het vervoer bij diverse evenementen.	V	160.000
	Het evenementenvervoer is meer dan kostendekkend (105%)	V	17.000
	Ten behoeve van het evenementenvervoer zijn baten over 2015 nagekomen.	V	5.000
	<i>Totaal baten</i>	V	182.000
	Totaal special projects	N	-58.000
6	Bedrijfsvoering		
Lasten	De loonkosten vallen in 2016 € 103.000 hoger uit dan geraamd als gevolg van:		
	<ul style="list-style-type: none"> Aanstelling van een medewerker welke gedetacheerd is aan DOVA en extra inzet in het kader van (open) data-analyse, informatiebeheer, het OV dashboard, trendmonitoring en het meten van de effecten van de marketingactiviteiten 	N	-85.000
	<ul style="list-style-type: none"> Personele mutaties, schaalmutaties en anciënniteit 	N	-18.000
	De huisvestingskosten vallen in 2016 € 26.000 lager uit dan geraamd door:		
	<ul style="list-style-type: none"> Er is een bijdrage ontvangen van € 25.000 voor het gebruik van kantoorruimte door het projectbureau Publiek Vervoer 	V	25.000
	<ul style="list-style-type: none"> Het oude inventaris is volledig afgeschreven waardoor de afschrijvingslasten zijn komen te vervallen 	V	14.000
	<ul style="list-style-type: none"> De renovatie van de kantoorruimten heeft geleid tot extra onderhoud 	N	-13.000
	De kantoorkosten vallen in 2016 € 62.000 hoger uit dan geraamd door:		
	<ul style="list-style-type: none"> Extra werkzaamheden aan de server 	N	-27.000
	<ul style="list-style-type: none"> Aanschaf office 365 pakket 	N	-9.000
	<ul style="list-style-type: none"> Personele ondersteuning bij implementatie en aanschaf automatisering 	N	-9.000
	<ul style="list-style-type: none"> Aanschaf audiovisuele inrichting 	N	-8.000
	<ul style="list-style-type: none"> Implementatie papierloos vergaderen 	N	-6.000
	<ul style="list-style-type: none"> Extra kosten drukwerk als gevolg van de nieuwe huisstijl 	N	-3.000
	De advieskosten vallen in 2016 € 173.000 lager uit dan geraamd als gevolg van:		
	<ul style="list-style-type: none"> In verband met de geplande nieuwe aanbesteding was in voorgaande begrotingen budget opgenomen voor ondersteuning, juridische kosten en advocaatkosten. Dit kostenniveau is in de begroting 2016 vastgehouden maar niet nodig gebleken als gevolg van de verlenging van de concessie. 	V	85.000
	<ul style="list-style-type: none"> In verband met de doorontwikkeling van de controlfunctie was in voorgaande begrotingen een verhoogd budget opgenomen, als gevolg van een steeds beter functionerende interne controlfunctie is dit niet nodig gebleken in 2016. 	V	70.000
	<ul style="list-style-type: none"> De piekwerkzaamheden voor de jaarrekening 2016 zijn verschoven naar begin 2017 	V	8.000
	<ul style="list-style-type: none"> Lagere accountantskosten als gevolg van een nieuwe aanbesteding 	V	10.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	34.000
Baten	De personele baten vallen in 2016 € 65.000 hoger uit dan geraamd als gevolg van de detachering van een medewerker aan Dova en het Projectbureau Publiek Vervoer.	V	65.000

	<i>Totaal baten</i>	V	65.000
	Totaal bedrijfsvoering	V	99.000
7	Financiering		
Lasten	De geraamde toevoeging aan de weerstandscapaciteit is onderdeel van het resultaat	V	762.000
	Gelet op de aangetrokken financiering en de bijbehorende financieringslasten zijn de rentelasten niet langer als bankkosten verantwoord maar als rentelasten onder dit product	N	-37.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	725.000
Baten	De begroting 2016 (vastgesteld 2 ^{de} kwartaal 2015) was opgesteld met een DuVV index van 0%, in werkelijkheid bedraagt deze 2,501%	V	1.443.000
	In de begroting 2016 was geen rekening gehouden met de index over 2015 welke doorwerkt in de DuVV over 2016	V	96.000
	De rentebaten vallen lager uit als gevolg van lagere rentepercentages	N	-8.000
	Financiële afwikkeling Landsbanki	V	5.000
	Verkoop van meubilair, inventaris, telefoons en andere apparatuur	V	4.000
	<i>Totaal baten</i>	V	1.540.000
	Totaal financiering	V	2.265.000
	Totaal overschot 2016	V	7.272.000

2.4 Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden DuVV

Stand en verloop van de vooruit ontvangen bijdragen DuVV	Stand op 01-01-2016	Mutatie 2016	Stand op 31-12-2016
Egalisatie en weerstandscapaciteit	7.864.238		
Exploitatiesaldo 2016		7.271.574	
Stand per 31-12-2016			15.135.812
Stand op 31 december 2016	7.864.238	7.271.574	15.135.812



Q link

Annen - Zuidlaren - P+R Haren - Groningen Grote Markt - Station Europapark



3 Programmaverantwoording collectief personenvervoer

De verantwoording van het OV-bureau betreft één programma, te weten het programma Collectief Personenvervoer. Het doel van het programma Collectief personenvervoer valt samen met het doel van de gemeenschappelijke regeling OV-bureau Groningen Drenthe, te weten:

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

Dit programma omvat alle producten die in de volgende hoofdstukken aan de orde zullen komen.

In financiële zin hebben wij het jaar 2016 afgesloten met een voordelig saldo van € 7,272 miljoen. De verschillen ten opzichte van begroot zijn hieronder weergegeven.

Resultaat 2016 per product		
Klant - reiziger	223.000	(zie par. 4.1)
Ontwikkeling	18.000	(zie par. 4.2)
Beheer	4.745.000	(zie par. 4.3)
Informatie en analyse	-20.000	(zie par. 4.4)
Special projects	-58.000	(zie par. 4.5)
Bedrijfsvoering	99.000	(zie par. 4.6)
Financiering	2.265.000	(zie par. 4.7)
Exploitatiesaldo	7.272.000	

De grootste verklaringen voor het saldo van € 7,272 miljoen positief over 2016 is de veel lagere indexering van de lasten ten opzichte van begroot (€ 3,074 miljoen) en de over 2016 positief uitpakkende indexeringssystematiek DuVV vanuit de provincies Drenthe en Groningen (€ 1,443 miljoen) en de hogere reizigersopbrengsten (€ 2,466 miljoen). Bovendien was reeds rekening gehouden met een resultaat van € 0,762 miljoen in de begroting.

Een nadere analyse van dit saldo op hoofdlijnen is weergegeven in paragraaf 2.3. In hoofdstuk 4 wordt per product nader ingegaan op de realisatie.

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 2016 en volgende jaren hebben wij voor de indicatoren reizigersgroei en klanttevredenheid streefwaarden vastgesteld.

Reizigersgroei

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigerskilometers. De streefwaarde voor de reizigers-kilometergroei bedraagt voor 2016 1% groei t.o.v. 2015.

De gerealiseerde reizigerskilometer groei bedroeg in 2016 5%. In 2016 maakten veel nieuwe reizigers gebruik van de Qliners en Q-link lijnen. Reizigers maken vaker gebruik van deze lijnen omdat deze lijnen de afgelopen jaren vaker zijn gaan rijden. Het weer had in 2016 een beperkte negatieve invloed op het gebruik van de bus door minder regen dan in 2015.

De reizigerskilometer groei heeft zich de afgelopen jaren als volgt ontwikkeld.

Ontwikkeling reizigerskilometers

Jaar	Aantal reizigerskilometers	t.o.v. jaar x-1 in aantallen	t.o.v. x-1 in procenten
2013	244.061.143		
2014	244.688.426	627.283	0.3%
2015	256.023.770	11.335.344	4,6%*
2016	268.822.935	12.799.166	5%

*: Door mutaties in aangeleverde gegevens over het jaar 2015 zijn het aantal reizigerskilometers gecorrigeerd van 259.253.861 naar 256.023.770.

Klanttevredenheid

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. De streefwaarde voor 2016 is 7,5.

Vanaf 2012 zijn de klanttevredenheidscijfers van de concessies als volgt, waarbij de klanttevredenheid van de KLOV concessie begrepen is in de GD-concessie.

NB. Op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag zijn de realisatiecijfers over 2016 nog niet beschikbaar (n.n.b.). Over het jaar 2015 was het overall klanttevredenheidscijfer 7,6.

Ontwikkeling klanttevredenheid

Concessie	2013	2014	2015	2016
GD	7,4	7,6	7,6	n.n.b.
HOV	7,6	7,8	7,7	n.n.b.
Qlink	-	7,5	7,6	n.n.b.
Qliners	-	7,7	7,7	n.n.b.

Sinds 2014 worden ook de klanttevredenheidscijfers van Qlinks en Qliners gemeten. Deze waren over het jaar 2015 respectievelijk 7,6 en 7,7.

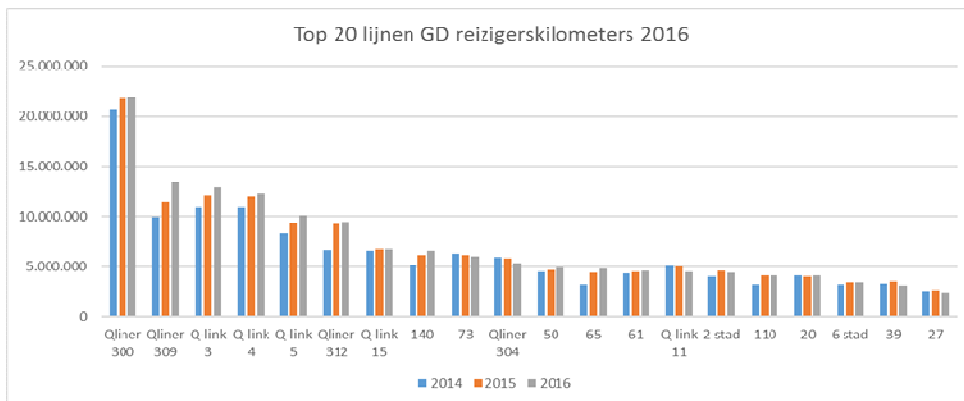
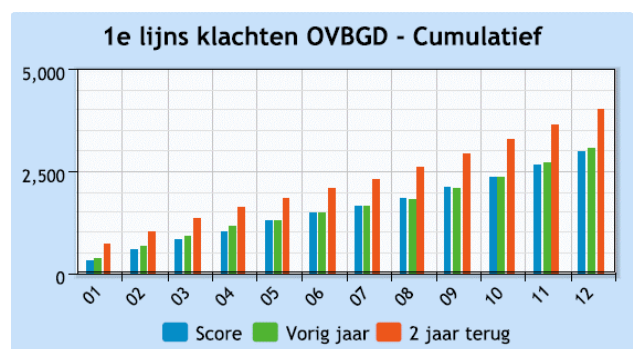
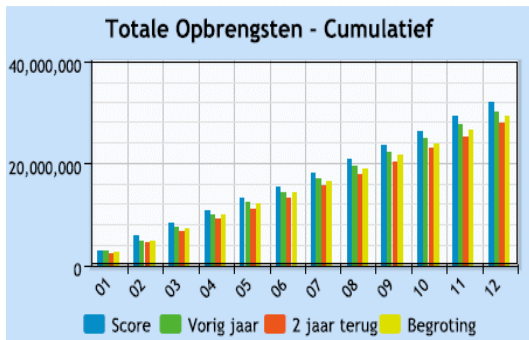
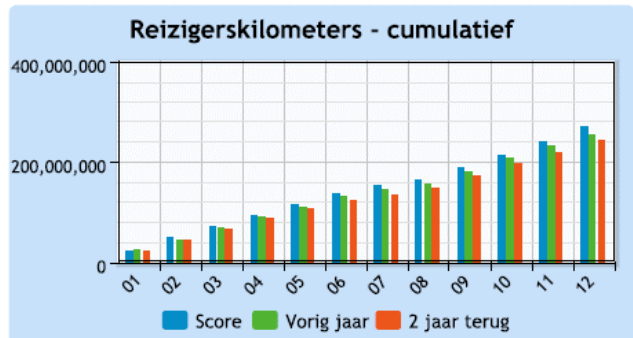
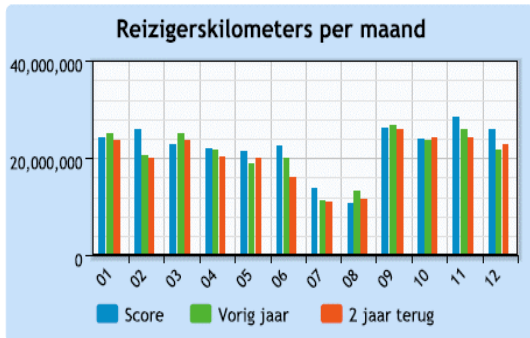
Gebiedsdekkende basisvoorziening

Het geheel van buslijnen, lijnbelbussen en regiotaxi leverde heel 2016 een gebiedsdekkende basisvoorziening in Groningen en Drenthe van 07.00 – 24.00 uur.

Kostendekkendheid

Als doelstelling is gesteld dat de kostendekkendheid van het (bus)OV met ingang van 2014, tot in elk geval 2020, jaarlijks met 1% stijgt. In 2014 was de kostendekkendheid 46,4%. In 2015 bedroeg de kostendekkendheid 49,1%. In het verslagjaar 2016 is de kostendekkendheid uitgekomen op 51,1%, hiermee is de tussen doelstelling van 48,3% ruimschoots behaald.

‘Toegenomen klanttevredenheid:
score boven 7,5’



‘Kostendekkingsgraad 2016: 51,1%
(doelstelling was 48,3%)’

4 Productenrealisatie

Het OV-bureau kent de volgende producten: Klant – reiziger, Ontwikkeling, Beheer, Informatie en analyse, Special Projects, Bedrijfsvoering en Financiering. Per product wordt zowel een financiële als een beleidsmatige analyse gegeven, waarbij de (mate van) realisatie van de gestelde doelen voor 2016 aan de orde zullen komen.

4.1 Productrealisatie: Klant – reiziger

Klant – reiziger omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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

- 1% reizigerskilometers groei per jaar ten opzichte van realisatie van het voorgaande jaar;
- 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.

Wij realiseren deze doelstellingen door in dialoog te zijn met reizigers en de wensen en behoeftes in kaart te brengen. Het Digitaal Reizigerspanel, de resultaten van marketingonderzoek, de Consumentenplatforms, de gegevens uit de Klantenbarometer KpVV, de klachtenoverzichten en informatie uit sociale media via de webcare 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 voorverkooppunt 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:

- de forens; woon- werkverkeer met HOV van en naar bedrijven, organisaties en instellingen;
 - studenten en scholieren; onderwijsinstellingen streven naar spitsmijding en efficiënte spreiding van aanbod reizigers (waardoor ook meer reiscomfort ontstaat op drukke tijden);
 - bezoekers van grote instellingen (o.a. ziekenhuizen) en bedrijven, evenementen en binnensteden (winkelgebieden); daarbij o.a. stimuleren van reizen in daluren.
- Klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,7 (of hoger) voor HOV en 7,5 (of hoger) voor regulier vervoer
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 tariefsysteem 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 tariefsysteem 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.

Doelrealisatie 2016

De doelen 2016, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Marketing, communicatie en sales

Doelen 2016

- Met een gebiedsgerichte aanpak van bedrijven forenzen verleiden gebruik te maken van het openbaar vervoer voor woon-werkverkeer. Dit mede als aanloop naar de aanpak van de Zuidelijke Ringweg Groningen en stations Groningen en Assen.
- Promotie van het OV (daar waar vervoerpotentie is) en HOV in het bijzonder.
- Stimuleren van de verkoop van Dal-Dagkaarten en kortingsproduct 40/4.

Om de doelen te realiseren zetten we in 2016 in op:

- Gerichte campagnes op sterke en nieuwe producten (P+R, Q-link, Qliner, 'sterke lijnen').
- Voortzetten aanpak zakelijke markt: maatwerk advies en uitproberen gericht op zowel individuen als werkgevers.
- Promotie Dal-Dagkaart en kortingsproduct 40/4 en toename (sociaal-recreatief) gebruik in de daluren.
- Informeren (bestaande) reizigers m.b.t. dienstregeling 2016 en 2017.
- Publiceren van een OV-krant 2017 voor Groningen en Drenthe (en bij voorkeur Fryslân).
- Aandacht voor de (vaste) klant en daarmee het vasthouden van de klant.
- Continueren interactie/dialog/meedoen in social media.
- Evenementenvervoer bij groeilijnen zodanig inzetten (en met promotie omlijsten) dat nieuwe reizigers een positieve bus ervaring krijgen.
- Helderder kaartmateriaal beschikbaar stellen aan reizigers en inwoners.

Realisatie 2016

- Gedurende het gehele jaar zijn er campagnes gevoerd, zoals bijvoorbeeld de inzet van extra bussen tijdens evenementen. De promotiebus is ingezet voor een tour langs circa 20 plaatsen in de regio.
- De aanpak van de zakelijke markt gebeurt in samenwerking met Groningen Bereikbaar (Mobiliteitsmanagement). In 2015 en 2016 zijn gesprekken geweest met circa 70 bedrijven (plm. 60.000 werknemers) waarin inzichtelijk is gemaakt hoe werknemers met het OV, dan wel spits rijdend kunnen reizen. Voor een

gerichte groep medewerkers is begin 2017 een probeerkaartje voor drie weken beschikbaar. De doelstelling is deze groep te verleiden om gebruik te maken van het OV.

- In juli en augustus heeft de actie 'Zomerbroezz'n' plaatsgevonden; twee reizigers konden op pad met één Dal-Dagkaart. Het aantal door chauffeurs aangeschafte Dal-Dagkaarten steeg in 2016 met 17,5 % t.o.v. 2015 (25.586 kaarten meer verkocht). De promotie van het 40/4 kortingsproduct heeft op verschillende wijze plaatsgevonden. Het resultaat is dat deze verkoop met 73,9 % is gestegen t.o.v. 2015 (25.500 kaarten meer verkocht). Inmiddels reist ruim 5% van de saldo reizigers met kortingsproduct 40/4.
- Reizigers zijn geïnformeerd over (wijzigingen in) de dienstregeling 2016 en 2017 door een tickertape op de TFT-schermen in de bus, social media en via de website van Qbuzz. De jaarlijkse OV-krant is in december in de provincies Groningen en Drenthe huis-aan-huis bezorgd in een regionaal weekblad.
- Naast relatiemanagement is de (vaste) reiziger verrast met artiesten in de Q link bussen. (muzikanten in de bus). Daarnaast hebben er gratis OV dagen plaatsgevonden op 24 augustus en 19 oktober. De diverse promotie-acties en Zomerbroezz'n zijn actief (gezien het aantal reizigers succesvol) onder de aandacht gebracht van reizigers.
- Qbuzz gebruikt Twitter, WhatsApp en Facebook voor realtime serviceverlening (webcare). Onder andere voor de actie Zomerbroezz'n, promotie 40/4 en DRP is ook actief gebruik gemaakt van Facebook (online marketing). Bij inzet van social media wordt gebruikt gemaakt van o.a. Google Analytics om resultaten te meten. Samen met Qbuzz wordt onderzocht hoe het aankoopgedrag van reizigers gemonitord kan worden.
- Bij diverse evenementen (Koningsdag Groningen, Wild Lands, Bevrijdingsfestivals, Delfsail, Noorderzon, TT en Truckstar) zijn bussen ingezet om de reizigers een positieve ervaring te laten krijgen (meer zitplaatsen en hogere frequentie).
- Door middel van netwerkkaarten (HOV, Q-link), 3D kaarten (in Borger en HS Groningen) en detailkaarten (Martini ziekenhuis, Gasunie, Martini Plaza en Zernike) worden reizigers steeds beter geïnformeerd over onder andere perronindeling, vindbaarheid van voorzieningen en reismogelijkheden.

Tarieven en vervoerbewijzen

Doelen 2016

- We streven naar tarieven die in verhouding staan tot de kosten voor alternatieve vormen van vervoer, de marketingdoelstellingen ondersteunen en een goede beschikbaarheid van vervoerbewijzen door:
- Laagdrempelig tariefsysteem: bij voorkeur 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. LTK producten volgen de landelijke tarievenindex.
- Om nog betere reisdata te verkrijgen én zwartrijden te beperken zullen de P+R abonnementen verchipt gaan worden en komt het €6 P+R kaartje te vervallen. Dit laatste zal ondersteund worden met een promotieactie ter stimulering van het gebruik van het product 40/4.
- Het beter benutten van de capaciteit zal verder gestimuleerd worden door het belonen van reismomenten of loyaliteit. 40/4 en Zomerbroezz'n zijn hier een voorbeeld van, maar we zullen tevens blijven streven naar omzetting van leeftijd korting (65+ en kinderen) naar korting voor reismoment of volume. Hierbij zullen we landelijke initiatieven volgen, zoals reisbundels.
- Verdere tariefintegratie met spoor en omliggende concessies wordt bevorderd waar het kan.
- Abonnementen zullen via de webshop automatisch verlengd worden zodat de reiziger niet iedere maand een bestelling hoeft te doen. De reiziger kan deze optie naar eigen keuze aan- en uitzetten.
- Mogelijkheden om aan te sluiten bij bestaande loyaliteitsprogramma's en alternatieve betaalmethoden worden onderzocht en bij geschiktheid geïntroduceerd in 2016.
- De buurtbuspilot Hoogezand ((Buurtbus)Eurokaartje = retourtje) kan bij welslagen ook voor andere vrijwilligersprojecten worden toegepast.
- Voor 2016 is gekozen voor rust op het tarievenvlak. Voor de landelijke producten zal de landelijke index gevolgd worden.

Realisatie 2016

- Reizen met een OV-chipkaart is ook in 2016 actief gepromoot, de kaart blijft de basis om gebruik te maken van de bus.
- Besloten is de km-tarieven bij saldoreizen niet te laten stijgen, op dat punt is de landelijke LBI niet gevolgd. Een voorstel het tariefsysteem van Eurokaartjes aan te passen zodat de OV-chipkaart altijd goedkoper is, is in procedure gebracht. Vanaf 3 oktober zijn de P+R abonnementen verchipt. Het € 6 Eurokaartje is echter wel blijven bestaan ten behoeve van groepenvervoer (carpoolen). De P+R abonnementen van het UMCG worden per 1 maart 2017 verchipt.
- Het reisproduct 40/4 lijkt een functioneel reisproduct te zijn. Het product is permanent beschikbaar via de webshop van Qbuzz. Vanaf 1 januari 2016 kan het product ook automatisch doorlopend worden verlengd, zodat de reiziger niet iedere maand een bestelling hoeft te doen.

Reizigersinspraak

Doelen 2016

Signalen, afkomstig uit het Digitaal Reizigerspanel, marketingonderzoek, 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.

Realisatie 2016

In samenhang met de wisseling van het onderzoeksbureau heeft een nieuwe wervingscampagne voor de leden van DRP plaatsgevonden. Dit heeft geresulteerd dat eind 2016 625 leden zijn geregistreerd. In het afgelopen jaar hebben de volgende onderzoeken plaatsgevonden: klanttevredenheid, nieuwe dienstregeling, sociale veiligheid en overstappen.

Consumentenplatform

Doelen 2016

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 2016 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.

Realisatie 2016

De Consumentenplatforms Drenthe en Groningen hebben hun beoogde activiteiten in 2016 volledig kunnen invullen. In het kader van professionalisering hebben enkele leden van de CP's cursussen en of informatiebijeenkomsten bijgewoond.

Financiën Klant – reiziger

Klant - reiziger	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Marketing en communicatie	1.151.000	1.151.000	923.559
Klant – reiziger overig	48.000	48.000	52.235
Totaal lasten	1.199.000	1.199.000	975.794
Baten			
Klant – reiziger overig	-	-	-
Totaal baten	-	-	-
Saldo	1.199.000	1.199.000	975.7954

Marketing en Communicatie

Op de post Marketing en Communicatie is € 227.000 minder uitgegeven dan begroot. Dit wordt onder meer veroorzaakt door kosten efficiënter productpromotie bij evenementen (€ 65.000), het strategieplan marketing en communicatie is eind 2016 gereed gekomen, waardoor niet alle activiteiten in dit plan uitgevoerd zijn in 2016 (€ 39.000). De verdere uitrol van dit strategieplan zal in 2017 plaatsvinden. Op de productontwikkeling zakelijke markt is een besparing gerealiseerd (€ 26.000) doordat er met Groningen Bereikbaar financiële afspraken gemaakt. Verder is afgezien van het ontwikkelen van een app als onderdeel van de OV-zomeractie (€ 20.000). De ontwikkeling bleek technisch lastiger dan gedacht en de toegevoegde waarden ten op zichte van de investering bleef achter. Als gevolg van de samenwerking met Groningen Bereikbaar en een

lagere belangstelling dan van tevoren werd aangenomen heeft de bestuurlijke werkdag minder gekost (€ 10.000). Daarnaast is het kwaliteitsplan Qbuzz goedkoper uitgevallen (€ 10.000). Tot slot heeft er in 2016 een creditering plaatsgevonden op kosten backoffice 2015 (€ 60.000).

Klant – reiziger overig

Het budget Klant – reiziger overig betreft het werkbudget voor de Consumentenplatformen Groningen en Drenthe. Dit werkbudget is met € 4.000 overschreden, voornamelijk als gevolg van het congres Anders bereikbaar. De Consumentenplatformen hebben dit (goedbezochte) congres in 2016 samen met de projectgroep Publiek Vervoer Groningen Drenthe en het project Anders Benutten georganiseerd.

4.2 Productrealisatie: Ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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

- *1% reizigerskilometers groei per jaar ten opzichte van realisatie van het voorgaande jaar;*
- *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.*

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 en duurzaamheid.

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 is voor OV-reizigers een

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. Als resultaat hiervan kan zoveel mogelijk (maatwerk)vervoer tegen acceptabele kosten worden aangeboden.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

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. Hierbij is het doel 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, betrouwbaarder de bestemming te bereiken.

Doelrealisatie 2016

De doelen 2016, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Ontwikkeling OV lange termijn

Doelen 2016

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 en betrouwbaarheid OV) (Stationsweg Groningen, tunnel stationsgebied Groningen, busstation Groningen zuidzijde).
- Bijdrage aan structuurvisies (o.a. POP Groningen, omgevingsvisie Drenthe).
- 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, invulling verschillende vormen van vervoer.
- Zo groot mogelijke duurzaamheid binnen de beschikbare middelen.

Realisatie 2016

Het OV-bureau heeft een bijdrage geleverd aan de volgende projecten:

- Nadere detaillering HOV maatregelenpakketten Leek en Roden.
- Onderzoek naar duurzaamheidsaanpak binnen openbaar vervoer.
- Onderzoek elektrificatie Q-link en opstellen BusinessCase capaciteit en duurzaamheid.
- Gesprekken gevoerd met provincie, gemeente(n), Enexis, Gasunie, marktpartijen over implementatiestrategie Waterstof in vervoer en inpassing binnen OV-concessie(s).
- Overleg opgestart met Groningen Bereikbaar en Aanpak Ring Zuid en Herepoort over de fasering van werkzaamheden.
- Bijdrage aan pilot waterstofbussen per 2017.
- Voorbereiden implementatie elektrische bus op Airportlink.

Doelen 2016

- Klanten vasthouden en nieuwe klanten trekken en ondertussen de verhouding tussen kosten en opbrengsten verbeteren (de gemiddelde kostendeckingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%).
- Ontwikkeling van de dienstregeling 2016 passend binnen de financiële kaders en gericht op verdergaande netwerkintegratie met trein. Voor de dienstregeling 2016 wordt uitgegaan van een invoering van een maatregelenpakket dat leidt tot een verlaging van de kosten met € 1,0 miljoen op jaarbasis.
- Uitbouwen verdieners OV bovenkant lijnennet:
 - Focus op versnellen bestaande lijnennet, met realistische rijtijden.
 - Inzet op eenvoud en bundeling lijnen.
 - Optimaliseren Qliners, Qlink en zware basislijnen in streek en stad, inclusief juiste materieelinzet.
 - Invoeren van de 2e fase HOV-visie Groningen door Q-link 1 te laten rijden tussen Zuidhorn – Zernike – UMCG en Station Europapark en Q-link 5 te laten rijden van Annen via P+R Haren - Grote Markt – UMCG naar P+R Meerstad.
- Slim herontwerp OV onderkant lijnennet met vervoerders om de kostendeckingsgraad van slecht renderende lijnen te verbeteren:
 - Klein waar kan, groot waar moet.
 - Vraagafhankelijk waar kan, vast waar moet.
 - Slecht renderende lijnen met beperkt gebruik 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 omleidingen klantvriendelijk oplossen (Florijnas Assen, Hondsrugweg Emmen en werkzaamheden Ring Zuid Groningen). Uitgangspunt is handhaven huidige rijtijden.

Realisatie 2016

- In de dienstregeling 2016 is ingezet op het verder versterken van sterke lijnen en dat heeft een goede uitwerking gehad: meer reizigers. De groei zit met name bij de Qliners en Q-link verbindingen. Daarnaast is in de dienstregeling 2016 aandacht geweest voor de netwerkintegratie met de trein. In de dienstregeling 2016 is de taakstellende bezuiniging van € 1 miljoen gerealiseerd.
- De dienstregelingsvoorstellen voor 2017 zijn gemaakt, voorgelegd en goedgekeurd door het dagelijks bestuur. De nieuwe dienstregeling is grotendeels doorgevoerd per 11 december 2016. Enkele maatregelen in en om de stad Groningen (o.a. 2e fase HOV-visie) worden op een later moment doorgevoerd omdat de daarvoor benodigde aanpassingen aan de infrastructuur nog niet gereed zijn.
- Per dienstregeling 2017 zijn enkele LijnBelBuslijnen vervallen, zoals de LijnBelBus van Gieten via Anderen naar Rolde en van Ruinen naar Dwingeloo.
- De samenwerking met Groningen Bereikbaar verloopt goed: contacten met bedrijven lopen in eerste instantie via Groningen Bereikbaar, waarna een op maat gemaakt OV-productvoorstel in samenwerking met het OV-bureau wordt gemaakt. Begin 2017 vindt een in 2016 voorbereide pilot plaats om medewerkers van diverse bedrijven het Openbaar Vervoer in te krijgen. Door middel van zogenaamde probeer kaartjes wordt geprobeerd om hun te 'verleiden'.
- Werkzaamheden aan grote infraprojecten hebben ook in 2016 her en der in het gebied stremmingen en omleidingen veroorzaakt. In samenwerking met de betrokken gemeenten hebben we over alle tijdelijke omleidingen naar de klant gecommuniceerd, o.a. via de dynamische reisinformatieborden. In Emmen zijn de werkzaamheden aan de Hondsrugweg in de loop van 2016 afgerond.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Doelen 2016

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders, gericht op verbetering van OV-infrastructuur.
- Optimaliseren van bestaande voorzieningen/infra op knooppunten op het gebied van bijv. fietsenstallingen, reizigersinformatie.
- Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur.

Realisatie 2016

- Het OV-bureau heeft in de zogeheten Ontwikkelgroepen overlegd met alle gemeenten en wegbeheerders en een bijdrage geleverd aan de visie opwaardering haltevoorzieningen van de gemeente Groningen.
- Het OV-bureau heeft een bijdrage geleverd aan tal van OV-infra maatregelen in het gebied, zoals:
 - Opwaardering van verschillende P+R's (gemeente Groningen).
 - Ontwerp nieuwe definitieve keerlus in Leek (Bousemalaan) is in gebruik genomen.
 - Doorstroming Stationsweg Groningen samen met gemeente, vrije rechtsaf naar uitstaphaltes, extra haltes aan Stationsweg.
 - Ingebruikname nieuwe busbrug HOV-as Peizerweg Groningen.
 - Ontwerpen voor de busstation aan de zuidzijde in Groningen en de bus tunnel Groningen gedetailleerd.
 - Verkenning bushalte A28 Groningen Zuid en doorstroming Laan Corpus/Van Ketwich Verschuur.
 - Voorbereiding nieuwe keerlus Harkstede.
 - Verbetering doorstroming centrumruit Emmen.
 - Ontwerp busstation Assen en tijdelijke situatie.

Reizigersinformatie

Doelen 2016

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

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

Realisatie 2016

- In 2016 is verder gewerkt aan de verdere implementatie van de aansluitinformatie (bus-bus) voor reizigers in de bus via zogenoemde TFT-schermen. 2016 zijn de informatieschermen in de bus ook ge-update. Alle landelijke brongegevens van reisinformatie zijn in 2016 als open data beschikbaar gekomen. Op de DRIS-panelen zijn vrije tekstregels beschikbaar gekomen om reizigers beter te informeren over bijzondere situaties.

Financiën Ontwikkeling

Ontwikkeling	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Ontwikkelbudget	153.000	153.000	152.329
Reizigersinformatie en haltebeleid	324.000	324.000	307.100
Totaal lasten	477.000	477.000	459.429
Baten			
Ontwikkelbudget	-	-	-
Reizigersinformatie en haltebeleid	-	-	-
Totaal baten	-	-	-
Saldo	472.000	472.000	459.429

Ontwikkelbudget

De uitgaven op het ontwikkelbudget liggen nagenoeg in lijn met de begroting. Een belangrijk deel van de uitgaven 2016 hangt samen de implementatie van waterstofbussen (€ 50.000), onderzoek naar Hubs ofwel ketenknoppunten waar verschillende vervoersvormen op elkaar aansluiten (€ 39.000) en elektrificatie en studie Q-link (€ 28.000).

Reizigersinformatie en haltebeleid

Op de post reizigersinformatie en haltebeleid is in totaal € 17.000 minder uitgegeven dan begroot. De voornaamste reden hiervoor is dat het aantal deelnemers aan het project GOVI is toegenomen waardoor de kosten over meerdere partijen verdeeld kunnen worden.

4.3 Productrealisatie: Beheer

Beheer omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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

- 1% reizigerskilometers groei per jaar ten opzichte van realisatie van het voorgaande jaar;
- 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

De belangrijkste bijdrage van Beheer aan het bereiken van de doelen ligt op het zorgdragen voor nakoming van de afspraken zoals opgenomen in de concessies en/of overeenkomsten waarmee we voortdurend de gewenste kwaliteit van de dienstverlening op peil houden.

Daarbij moet worden bedacht dat gemaakte afspraken door allerlei nieuwe ontwikkelingen kunnen worden ingehaald. Het is dan zaak om op constructieve wijze de afspraken aan te passen c.q. te verbeteren zodat binnen de financiële en juridische kaders voor alle partijen een win-winsituatie ontstaat. Op deze wijze wordt ook een goede relatie met de

opdrachtnemers ontwikkeld en onderhouden. Bij ontwikkeltrajecten wordt vanuit beheerperspectief inbreng worden geleverd om de op te leveren producten uiteindelijk beheerbaar te maken en te houden. Naast het beheer op inhoud van de afspraken vindt financieel beheer plaats waarbij het uitgangspunt is dat het OV-bureau alleen betaald voor diensten die daadwerkelijk zijn geleverd en

(door)ontwikkeling van de dienstregeling altijd binnen het beschikbare budget dient plaats te vinden. Dit alles vanuit het oogpunt om een kwalitatief hoogwaardig product te leveren aan de reiziger en daarmee een bijdrage te leveren aan een hogere klanttevredenheid en een groeiende kostendekking.

Doelrealisatie 2016

De doelen 2016, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Vorbereiding aanbestedingen

Doelen 2016

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) die voor de zomer van 2015 moet worden vrij gegeven voor de inspraak.

In december 2014 is besloten om de GD concessie met twee jaar te verlengen tot eind 2019. Daarmee zou ook de planning voor de aanbesteding gaan verschuiven naar een later moment. De Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland (FMN) heeft echter een bezwaar ingediend tegen het verlengingsbesluit en een voorlopige voorziening aangevraagd. De planning voor de aanbesteding zal worden aangehouden tot het moment dat de rechter een uitspraak heeft gedaan m.b.t. de voorlopige voorziening. Afhankelijk van de uitspraak van de rechter zal vervolgens worden bepaald om al dan niet de aanbesteding op korte termijn voort te zetten. Mocht dat wel het geval zijn dan zal dit voor 2016 betekenen:

- Het vaststellen van het bestek en het definitieve Programma van Eisen uiterlijk januari 2016 en publicatie van de aanbestedingstukken op Tendered.
- Indienen van de offertes door potentiële inschrijvers in mei 2016.
- Beoordeling van de offertes in juni 2016 en voorbereiding van de besluitvorming.
- Gunning van GD concessie vlak voor de zomer van 2016.
- Het najaar van 2016 kan worden gebruikt voor uitloop van de planning en eventuele juridische procedures.

Realisatie 2016

- Het College van beroep voor het bedrijfsleven heeft eind december 2015 bepaald dat er sprake is geweest van een rechtsgeldig verlengingsbesluit waarmee de verlenging van de GD-concessie tot eind 2019 definitief is geworden. Daarmee is ook de voorbereiding voor de aanbesteding van de GD-concessie per eind 2017 stop gezet. In het najaar 2016 zijn de voorbereidingen voor de aanbesteding van de GD-concessie per eind 2019 weer opgestart.

Beheer concessies

Doelen 2016

- 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.
- Opstellen en uitvoeren van het jaarlijks kwaliteitsplan en de beheeragenda (kwaliteitsbehoud) waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:
 - Onzekerheidsreductie bij reizigers, in het bijzonder te vroeg vertrekken en aansluitgarantie.
 - Houding en gedrag van chauffeurs, waaronder specifiek de dienstverlening van de chauffeurs m.b.t. de toegankelijkheid van het OV.

- Uitvoeringskwaliteit en informatie rond de dienstregeling overgang.
- Eenduidige en actuele informatie tijdens de reis voor de reiziger.
- Beheer kleinschalige concessies:
 - Stevige bewaking van de uitvoeringskwaliteit in het een na laatste jaar van de concessie.
 - Ontwikkelingen binnen kleinschalig vervoer beheersbaar houden (ontwikkeling vrijwilligersvervoer e.d.).
- Beheer van versterkingsinzet zowel budgettechnisch als op kwaliteit (GD/HOV/KLOV).

Realisatie 2016

- Op basis van periodieke onderzoeken is bekeken welke onderwerpen op de beheeragenda moeten worden opgenomen. Verder worden maandelijks rapportages geanalyseerd en waar nodig actie ondernomen. In 2016 is in het kwaliteitsplan opgenomen: vertrekpuntualiteit (vooral het tegengaan van te vroeg vertrekken), een verbetertraject voor aansluitingen, houding/gedrag van chauffeurs. Tevens is de rolstoeltoegankelijkheid van bussen onderzocht. Elke vestiging is gecontroleerd op materiaal en instructies voor chauffeurs.
- Resultaten van Klanttevredenheidsonderzoek/klachten/Digitaal Reizigers Panel worden meteen meegenomen in het kwaliteitsplan. De klanttevredenheid in het KTO (onderzoek uit november 2015, resultaten bekend in maart 2016) is vastgesteld op 7,6 (met daarbinnen 7,7 voor het HOV).
- Daar waar gemeenten het initiatief nemen om lokale vervoerprojecten te ontwikkelen kan het OV-bureau (d.m.v. Publiek Vervoer) besluiten om hierin een faciliterende rol te vervullen. Voorbeelden hiervan zijn in 2016 het stadsvervoer in Meppel, Hoogeveen, Assen, Veendam en Hogeveen.
- In het jaar 2016 zijn er op een drietal momenten wijzigingen doorgevoerd in de dienstregeling, namelijk in de maanden maart, mei en december. Op al deze momenten is vanuit beheer nadrukkelijk toegezien op een soepele implementatie.
- Ten aanzien van beschikbare vervoercapaciteit vindt er een continue bewaking plaats waar aanvullende dan wel minder vervoerscapaciteit benodigd is. Waar aan de orde wordt versterkende capaciteit ingezet.

Beheer betaalsystemen

Doelen 2016

OV-chipkaartsysteem

- Het huidige OV-chipkaartsysteem is stabiel en laat sinds 2013 geen grote onregelmatigheden meer zien. Doel is het bewaken van de stabiliteit van het systeem. Het OV-bureau heeft hiertoe overigens geen directe beïnvloedingsmogelijkheden en zal bij geconstateerde onregelmatigheden dit via de vervoerder(s) moeten organiseren.
- Daar waar nog (kleine) onregelmatigheden voorkomen zijn klantvriendelijke en effectieve processen noodzakelijk zodat reizigers zo weinig mogelijk hinder van deze onregelmatigheden ondervinden.
- De techniek van verschillende betaalsystemen ontwikkelt zich in een razend tempo. Doel is het volgen van de ontwikkelingen en waar mogelijk in overleg met vervoerder(s) pilots organiseren om nieuwe technieken als contactloos betalen en be-in / be-out te testen en daarmee voorbereid te zijn als de nieuwe betaalsystemen operationeel worden.

Distributie

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

Realisatie 2016

OV-chipkaartsysteem

- Op enkele bussen (Qlink lijnen 3 en 4) zijn inmiddels pinapparaten geplaatst waarmee (contactloos) kan worden betaald. Daarnaast wordt actief geparticipeerd in de landelijke ontwikkeling van andere betaalwijzen, zoals betalen met de bankpas en het betalen met de mobiele telefoon.

Distributie

- In het jaar 2016 is het distributie netwerk voor de OV-chipkaart op peil gebleven. De spreiding van de (oplaad) apparaten lijkt voldoende en steeds meer mensen maken gebruik van het automatisch opladen.

Beheer sociale veiligheid

Doelen 2016

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

Realisatie 2016

- Maandelijks maken we vanuit de aangeleverde informatie managementrapportages over de controles van de OV-stewards. Door de managementrapportages is een duidelijker beeld ontstaat van de risicolijnen. Verder kunnen chauffeurs van Qbuzz via hun leidinggevende wensen aangeven voor interventies op buslijnen. Tevens worden controleurs in burgerkleding ingezet.
- In het jaar 2016 zijn vanwege problemen op de lijn tussen Emmen en Ter Apel extra OV-stewards ingezet. Met COA, gemeente Vlagtwedde en Qbuzz is continue afstemming over te nemen maatregelen om de ontstane situatie in goede banen te leiden.
- De veiligheid in de GD-concessie is beoordeeld met een 8 (peildatum: november 2015).
- De veiligheid in de HOV-concessie is beoordeeld met een 7.9 (peildatum: november 2015).
- De veiligheid op de instaphalte in de GD-concessie is beoordeeld met een 8.1 (peildatum: november 2015).
- De veiligheid op de instaphalte in de HOV-concessie is beoordeeld met een 7.9 (peildatum: november 2015).
- Het percentage zwart- en grijsrijden is was in 2016 0,20% (jaar 2015: 0,25%).

Beheer reizigersinformatie

Doelen 2016

DRIS

- 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 apps, websites en DRIS panelen.
- Beheer en verdere optimalisatie van het ketenbeheerssysteem 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.
- Uitwerking van het in 2015 geformuleerde beleid over de toekomstige invulling van de fysieke DRIS palen bij de haltes, in afstemming met provincies Groningen en Drenthe, gemeente Groningen en wegbeheerders.

NDOV

- Kwaliteit van de te leveren data dient in 2016 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.

Realisatie 2016

DRIS

- Begin van het jaar 2016 was de reizigersinformatie bij verstoringen voor verbetering vatbaar. Naar aanleiding van een uitgevoerde evaluatie en geformuleerde verbeteringen is een test gedaan en succesvol gebleken. De doorgifte van dynamische reisinformatie van zowel Arriva als Qbuzz aan de NDOV loketten verloopt goed en scoort in de landelijke vergelijking tussen vervoerders hoog.
- In het jaar 2016 is de uitrolfase afgerond van de DRIS. Vanaf het jaar 2017 gaat dit over naar de beheerfase.

NDOV

- In 2016 is wederom frequent overleg gevoerd met Qbuzz en Arriva over de kwaliteit van de te leveren data. Qbuzz heeft een goede datakwaliteit in vergelijk met andere vervoerders in Nederland. Desondanks bleef de performance van haltepassages gemiddeld steken op 97%. Hiervoor waren meerdere oorzaken. In juni is gestart met de verbeteringen: reisinformatie bij omleidingen en vervallen ritten. Eerste verbeteringen in vrije

teksten zijn behaald. Dit traject zal doorlopen in 2017 om reizigers nog beter te informeren over vervallen ritten en haltes.

- De nieuwe huisvader van NDOV is KPVV CROW per september 2016. De provincie Noord-Holland blijft huisvader tot die tijd zodat de juridische implicaties van de overgang van het huisvaderschap goed uitgewerkt kunnen worden.

Beheer financiën dienstregeling en dienstregeling processen

Doelen 2016

- Financiële stabiliteit door:
 - Financieel beheer dienstregeling 2016.
 - Scherp zicht op meer- en minderwerk en daarbij behorende kosten.
 - Het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2017 die maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger.
 - Gedegen afrekening dienstregeling 2015.

Realisatie 2016

- Financieel beheer op de dienstregeling is een continu proces waarbij steeds in beeld is welke kosten gemaakt worden om de dienstregeling te realiseren, en hoe dit zich verhoudt tot de financiële kaders. De afrekeningen van 2015 hebben plaatsgevonden.

Financiën Beheer

Beheer	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Beheer algemeen en audits	246.000	246.000	155.911
Concessiemanagement GD	93.537.000	93.537.000	90.883.374 *
Concessiemanagement HOV	4.011.000	4.011.000	4.031.654
Concessiemanagement Q315	429.000	429.000	559.839
Concessiemanagement KLOV	9.096.000	9.096.000	8.033.988*
Additionele kosten OV-chip	1.440.000	1.440.000	1.413.525
Sociale veiligheid	667.000	667.000	528.270
Maatregelen dienstregeling 2016	-1.034.000	-1.034.000	-*
Verplaatsing busstaling Peizerweg	-500.000	-500.000	- *
Totaal lasten	107.892.000	107.892.000	105.606.561
Baten			
Concessiemanagement GD	48.355.000	48.355.000	50.642.266
Concessiemanagement HOV	2.090.000	2.090.000	2.406.249
Concessiemanagement KLOV	1.238.000	1.238.000	1.272.327
Opbrengstmaatregelen GD 2016	172.000	172.000	-
Sociale veiligheid	25.000	25.000	19.132
Totaal baten	51.880.000	51.880.000	54.339.974
Saldo	56.012.000	56.012.000	51.266.587

*: De maatregelen dienstregeling 2016 en verplaatsing busstaling Peizerweg zijn geëffectueerd op de concessiemanagement GD en KLOV.

Beheer algemeen en audits

De kosten van algemeen concessiebeheer vallen € 90.000 lager uit dan geraamd. Dit is hoofdzakelijk het gevolg van een voordeel op de voorbereiding-, advies- en begeleidingskosten van de nieuwe aanbestedingsronde die eind 2017 een nieuwe OV concessies zou opleveren. Nu de huidige concessie is verlengd had de begroting niet verhoogd hoeven worden (€ 50.000). Daarnaast is in algemene zin meer verantwoord onder concessie management GD omdat de kosten (€40.000) ook sec voor die concessie gemaakt zijn.

Concessie management GD

De GD-concessie omvat het streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe, met enkele uitlopers naar Friesland. In Emmen en Groningen wordt een stadsdienst gereden, de stadsdienst Assen (voor zover die in opdracht van het OV bureau plaat heeft) is in 2015 teruggebracht tot één lijn. De GD concessie is de grootste concessie voor busvervoer in Nederland en is in december 2009 van start gegaan voor een termijn van 6 jaar met een optie tot 2 jaar verlenging. In november 2012 is besloten tot een verlenging met 2 jaar. In december 2014 is besloten tot een extra verlenging met 2 jaar en op 28 december 2015 heeft de rechter deze verlenging tot eind 2019 bevestigd.

In financiële zin laat de GD-concessie in 2016 een positiever beeld zien dan begroot. Vooral als gevolg van een fors lager LBI-percentage (Landelijke Bijdrage Index) en hogere reizigersopbrengsten bedraagt het resultaat op de GD-concessie, na maatregelen op de dienstregeling, 4,1 mln. positief. Overigens is dit een netto-resultaat, dus inclusief extra uitgaven van € 0,9 miljoen als gevolg van extra DRU's, extra versterkingsritten en overige concessiekosten. Hierna wordt nader ingegaan op de voor- en nadelen op achtereenvolgens concessielasten GD en concessiebatens GD.

GD-lasten 2016 (-€ 2.253.000) – De kosten van de GD-concessie 2016 vallen lager uit als gevolg van een fors lager LBI-percentage (€ 2.885.000), een ontvangen korting van de vervoerder als gevolg van de concessieverlenging (€ 125.000), een bijdrage voor de Zernikebussen van Provincie Groningen voor extra inzet bussen voor studenten uit Winschoten, Winsum en

Appingedam i.v.m. drukte in treinen. (€ 118.000) en diverse kleine voordelen. Daarentegen zijn de volgende nadelen ontstaan ten opzichte van de begroting: meer DRU's als gevolg van tussentijdse wijzigingen in de dienstregeling en gewijzigde dagsoorten (€ 389.000), meer versterkingsritten (€ 242.000), in de begroting was geen rekening gehouden met de afschrijving en onderhoudskosten voor de busremise aan de Peizerweg (€ 228.000) en er is in 2016 een bonus voor klanttevredenheid verstrekt (€ 60.000). Tot slot heeft er een afrekening (nabetaling) plaatsgevonden van de concessie over 2014 (-€ 89.000) en 2015 (€ -143.000). De afrekening 2014 is voornamelijk het gevolg van uiteindelijk lager vastgestelde reizigersaantallen. De afrekening 2015 is een combinatie van een lager aantal reizigers en meer DRU's en versterkingsritten dan vorig jaar in de conceptafrekening waren opgenomen.

GD-baten 2016 (+€ 2.115.000) – De concessiebatens van de GD zijn in 2016 hoger dan begroot. Als gevolg van een stijging in het aantal reisrechthouders en als gevolg van herverdeeffecten zijn de opbrengsten uit Studenten OV hoger dan geraamd (+€ 456.000) echter als gevolg van een lagere dan begrote SOV index (-€ 305.000) wordt het voordeel op de SOV inkomsten beperkt tot € 151.000. De overige reizigersopbrengsten vallen € 1.964.000 hoger uit dan geraamd, voornamelijk de inkomsten uit de OV-chipkaart zijn fors hoger uitgevallen (€ 1.344.000), maar ook de voordelen op de regionale kaartsoorten (€ 351.000), de opbrengsten uit '1 dag OV-vrij' (€ 225.000) en de landelijke abonnementen (€ 160.000) dragen bij aan het resultaat. Alleen de regionale abonnementen laten een negatief resultaat zien (€ 121.000).

De bezuinigingsmaatregel op de dienstregeling 2016 is (- € 1.034.000) en de besparing op de concessielasten als gevolg van de verplaatsing busstalling Peizerweg (- € 500.000) zijn verwerkt in de voor- en nadelen op de concessie GD en KLOV.

Concessie management HOV

De HOV-concessie Groningen – Drenthe bevat een tweetal HOV (hoogwaardig openbaar vervoer) verbindingen. De HOV concessie heeft dezelfde looptijd als de GD concessie is in de loop van 2016 net als de GD-concessie verlengd tot eind 2019.

HOV-lasten (€ 21.000) - De lasten van het concessie management HOV zijn in 2016 € 21.000 hoger dan geraamd. Deze hogere kosten zijn voornamelijk toe te rekenen aan extra gereden DRU's (€ 225.000) als gevolg van diverse wijzigingen in de dienstregeling, daarentegen zijn er minder versterkingsritten gereden (-€ 35.000) en zijn de tarieven als gevolg van een lager LBI percentage gedaald (-€ 129.000). De afrekening HOV over het jaar 2014 valt hoger uit (€ 3.000), de afrekening HOV over het jaar 2015 lager (-€ 67.000). Tot slot is in 2016 een bonus klanttevredenheid toegekend (€ 13.000) en heeft er een compensatie plaatsgevonden voor het nadeel als gevolg van de ijzel begin 2016 (€ 11.000).

HOV-opbrengsten (+€ 316.000) - De opbrengsten uit de HOV concessie liggen in 2016 € 316.000 boven de begroting. Dit is het gevolg van hogere opbrengsten uit de OV-chipkaart (€175.000), hogere opbrengsten uit landelijke en regionale abonnementen (€97.000) en hogere opbrengsten uit de regionale kaartsoorten (€ 74.000). Daarentegen vallen de opbrengsten uit Studenten OV lager uit dan begroot als gevolg van een afname in het aantal reisrechthouders (-€ 30.000) en een lagere SOV index (-€ 10.000).

Concessie management Kleinschalig OV

De lasten op de zogenoemde "KLOV"- concessies liggen gesommeerd € 1.062.000 onder de begroting. Na effectuering van de taakstelling op de dienstregeling 2016 bedraagt het verschil nog € 186.000. De lagere lasten zijn het gevolg van minder DRU's servicebussen (-€ 169.000), dit als gevolg van de pilot Publiek Vervoer. Daarnaast zijn er minder DRU's groot materieel (-€335.000), minder gereden kilometers regiotaxi (-€158.000), minder DRU's klein materieel (-€ 95.000), een toename van het aantal buurtbussen (€82.000) en minder versterkingsritten (-€10.00). Naast de hoeveelheidsverschillen in DRU's is sprake van een prijsvoordeel op kleinschalig OV door een lager LBI percentage (-€60.000). Verder is sprake geweest van enkele kleine afwijkingen (€33.000), waaronder onkosten voor de buurtbusvereniging.

Ten behoeve van de pilot Publiek Vervoer is aan de gemeenten Assen, Hoogeveen en Meppel een bijdrage verstrekt (€ 330.000), deze bijdrage was niet

voorzien in de begroting. Verder is als gevolg van deze pilot en ter compensatie van bezuinigingen een compensatievergoeding betaald aan enkele vervoerder (€ 186.000).

Tot slot laat de afrekening van de KLOV concessies over de jaren tot en met 2015 een nagekomen nadeel zien (€25.000), voornamelijk als gevolg van het afboeken van oude vorderingen.

De totale baten van het KLOV vallen € 34.000 hoger uit dan geraamd. Dit is het gevolg van hogere opbrengsten uit de OV-chipkaart (€74.000), hogere opbrengsten uit de regionale kaartsoorten (€ 23.000), lagere opbrengsten uit de landelijke en regionale abonnementen (-€5.000) en minder eigen bijdrages regiotaxi (-€ 58.000). De lagere eigen bijdrage voor de regiotaxi is inherent aan de afname van het aantal reizigerskilometers.

Concessie management Lijn 315

In 2016 is de begroting voor de Lijn 315 verlaagd met met € 66.000. Gebleken is dat de Q315 meer DRU's heeft gereden dan aangenomen. De begroting wordt in 2016 daardoor met €70.000 overschreden. Ook op voorgaande jaren ijlt dit effect na doordat de resultaten op de lijn 315 in voorgaande jaren in de eindafrekening een klein negatief effect hadden. Voor 2014 geeft dit een nagekomen nadeel van €35.000 en voor 2015 bedraagt dit nadeel € 26.000. Het totale nadeel op de Q315 bedraagt daarmee € 131.000.

Additionele kosten OV-chipkaart

De kosten OV-chipkaart bedroegen € 26.000 minder dan begroot als gevolg van een creditering van kosten over het boekjaar 2015 door Qbuzz.

Sociale veiligheid

De kosten voor sociale veiligheid zijn € 139.000 lager uitgevallen dan geraamd voor 2016. De lagere uitgaven zijn grotendeels te verklaren uit het feit dat de middelen voor cofinanciering van extra servicepunten bij gebrek aan financieringsmiddelen bij partners niet zijn uitgegeven (-€ 100.000 lasten). Verder heeft Qbuzz bijgedragen aan de inzet van veiligheidszorg op lijn 73 (€36.000) en is sprake van enkele kleine verschillen in de kosten (€ 3.000). De opbrengsten uit processen verbaal blijven € 6.000 achter bij de raming.

4.4 Productrealisatie: Informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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% reizigerskilometers groei per jaar ten opzichte van realisatie van het voorgaande jaar;
- 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. Naast actuele dienstregeling informatie zullen op termijn andere data aan worden toegevoegd zoals bijvoorbeeld aantal instappers, aantal kilometers of haltevoorzieningen.

Doelrealisatie 2016

De doelen 2016, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Bronbeleid
Doelen 2016 <ul style="list-style-type: none">• 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 m.b.t. factoren die van invloed zijn op de mobiliteit bijv. demografische gegevens, weersomstandigheden.
Realisatie 2016 <ul style="list-style-type: none">• Op basis van het controleprotocol wordt de inkomende datastromen gecontroleerd. Deze controle kijkt of alle bestanden met managementinformatie ontvangen zijn van de vervoerders en vervolgens worden deze gecontroleerd op verschillen met voorgaande perioden.• In het jaar 2016 heeft een verkenning 'customer journey' plaatsgevonden. Op basis van dit kwalitatieve onderzoek is door middel van sensoren in de bus en op testpersonen het volgende gemeten lucht/klimaat, G-krachten en onderbewuste beleving. Het onderzoek heeft inzicht gegeven in na te streven verbeterpunten voor extra positieve reizigerservaringen.

Rapportages
Doelen 2016 Opstellen van rapportages ter ondersteuning van de uitvoering van het beleid, zoals managementrapportages
Realisatie 2016 Alle geplande rapportages zijn gerealiseerd.

Financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning

Doelen 2016

- 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 exploitatie.

Realisatie 2016

- Gegevens voor het opstellen van de managementrapportages en de MARAP's zijn steeds beschikbaar geweest.
- In 2016 zijn adviezen verstrekt op het gebied van de spits mijden en de tarief voorstellen 2017.
- Er zijn beschikkingen opgesteld voor de subsidies aan buurtbusorganisaties. Hiervoor is een nieuwe rekenmethode ontwikkeld welke in 2016 is toegepast.
- Ten behoeve van de beheeragenda heeft er veelal ondersteuning plaatsgevonden in de vorm van advisering over verschillende meetvraagstukken.
- Ten behoeve van de budgetbewaking wordt per maand een managementoverzicht gemaakt.

Coördinatie onderzoeken

Doelen 2016

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

Realisatie 2016

- In het kader van het Digitaal Reizigers Panel zijn er onderzoeken uitgevoerd naar klanttevredenheid, bushaltes, aansluitingen, en nieuwe dienstregeling.

Analyse en publicaties

Doelen 2016

- Het uitvoeren van analyses ten behoeve van beleid.
- Het verzorgen van publicaties zoals Trendmonitor.
- Nader vormgeven van wijze waarop de achterliggende gegevens van de publicaties beschikbaar kunnen worden gesteld aan de samenleving, zoals gemeenten en andere belangstellenden.
- Beschikbaar stellen van (open) data, binnen de juridische en technische mogelijkheden, zoals OV-chipkaart data-analyse, OV-klantenbarometer, Trendmonitor en Analyse systeem stiptheid en ketenverplaatsing.

Realisatie 2016

- Er zijn verschillende kwaliteitsanalyses uitgevoerd m.b.t. bijvoorbeeld voertuiginzet, haltegebruik en kaartsoortgebruik.
- De trendmonitor 2016 is gepubliceerd en is breed verspreid onder overheden, aanpalende organisaties en belangstellenden.
- In 2016 is het dashboard gepubliceerd op de website. Een ieder die geïnteresseerd is kan daarop bijv. zien hoeveel reizigers afgelopen maand gebruik hebben gemaakt van het busvervoer. Op het dashboard is ook achterliggende data te vinden die gebruikers als opendata kunnen downloaden.

Kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling

Doelen 2016

- 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.

Realisatie 2016

- Het aantal klachten dat in 2016 door de klantenservice van Qbuzz (en secundair het OV-bureau) in behandeling is genomen is ongeveer gelijk aan 2015. In veel gevallen is de afhandeltermijn korter geworden. Gemiddeld bedraagt de afhandeltermijn 5,6 dagen (2015: gemiddeld 6,1 dagen). Issues die voortkomen uit de klachten zijn: houding/gedrag, rijgedrag, punctualiteit, stiptheid en aansluitingen. De concessiemanager bespreekt deze punten regelmatig in het beheeroverleg met de vervoerders en bewaakt de voortgang van de verbeterafspraken.

Financiën Informatie en analyse

Informatie en analyse	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Informatie en analyse	152.000	152.000	172.474
Totaal lasten	152.000	152.000	172.474
Baten			
Informatie en analyse	-	-	-
Totaal baten	-	-	-
Saldo	152.000	152.000	172.474

Informatie en analyse

In 2016 zijn uit het budget voor informatie en analyse diverse onderzoeken bekostigd zoals onderzoeken naar de klanttevredenheid van de reizigers, de klantvriendelijkheid van de vervoerders, onderzoeken naar gratis OV, punctualiteitsmetingen,

rijtijdmetingen en diverse audits bij de vervoerder. Voornamelijk de extra onderzoeken naar de reizigerstevredenheid en de beleving van de reiziger (customer journey) hebben in 2016 geleid tot meerkosten van € 20.000.

4.5 Productrealisatie: Special projects

Special projects omvat:

- evenementen- en nachtvervoer
- projecten voor derden

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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% reizigerskilometers groei per jaar ten opzichte van realisatie van het voorgaande jaar;
- 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 hogere 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.

Doelrealisatie 2016

De doelen 2016, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Evenementen- en nachtvervoer

Doel 2016

Evenementenvervoer en nachtbusen worden in principe kostendekkend ingezet waarbij organisaties en/of gemeenten in enkele gevallen een financiële bijdrage leveren om deze kostendekkend te kunnen bereiken:

- zoals vervoer voor jaarlijks terugkerende 'evenementen', bijv. TT Assen, Truckstar, Gamma Racing Day, WK Superbikes, C'est La Vie Emmen, Zuidlaardermarkt, Open Dagen RUG, Bloemenjaarmarkt, Knoalsternacht en het Bevrijdingsfestival. Daarnaast wordt evenementenvervoer geregeld voor eenmalige grote evenementen, zoals in het verleden The Passion te Groningen (2014) en WK Wielrennen te Emmen (2015).
- Bij enkele grote evenementen waar extra vervoer gewenst is, maar dit niet kostendekkend is te realiseren wordt vanuit het budget marketing & communicatie geld beschikbaar gesteld om het extra vervoer te regelen. Dit om er voor zorg te dragen dat (nieuwe) reizigers een positieve reiservaring opdoen waarmee de kans groter is dat deze reizigers vaker van de bus gebruik zullen gaan maken. Voorbeelden hiervan zijn o.a. meer Qliners op Koningsdag en extra bussen tijdens Noorderzon.
- 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.

Realisatie 2016

Met de huidige lijnen van het nachtvervoer loopt het goed. De inzet van de nachtbusen is dan ook ongewijzigd doorgezet naar 2017. Wel is de inzet van Veiligheidszorg per medio december geïntensiveerd.

Bij het evenementen vervoer wordt, behalve goed vervoer naar en van evenementen, ook beoogd met name nieuwe reizigers een positieve reiservaring te laten hebben. Hiertoe wordt bij enkele grotere evenementen meer extra vervoer ingezet, bijv. bij Koningsdag, Bevrijdingsdag en de TT. De extra kosten hiervoor komen ten laste van het budget marketing en communicatie. Voor een compleet overzicht van het evenementenvervoer wordt verwezen naar bijlage 5.

Financiën Special Projects

Special projects	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Evenementen en nachtvervoer	375.000	375.000	535.351
Publiek vervoer	-	-	80.250
Totaal lasten	375.000	375.000	615.601
Baten			
Evenementen en nachtvervoer	375.000	375.000	557.395
Totaal baten	375.000	375.000	557.395
Saldo	-	-	-58.206

Evenementen en nachtvervoer

Zowel de baten als de lasten zijn € 160.000 hoger dan geraamd als gevolg van een forse toename van vervoer bij evenementen. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn: 30% meer instappers bij de TT en de Koningsdag en -nacht (+€ 65.000) en nieuwe evenementen zoals Wildlands en de gratis vervoerdagen (+ € 80.000). Het uitgangspunt bij zowel het evenementen- als nachtvervoer is volledige kostendekkendheid. In 2016 is dit ruimschoots gehaald, het nachtvervoer kende een kostendekkendheid van exact 100% en het evenementenvervoer een kostendekkendheid van 105% (+€ 17.000). Daarnaast is in 2016 nog een extra bate nagekomen over het jaar 2015 (+€ 5.000).

Publiek Vervoer

De projectgroep Publiek Vervoer werkt in opdracht van 35 Groningse en Drentse gemeenten en de provincies Groningen en Drenthe aan de voorbereiding van de aanbesteding gemeentelijk doelgroepenvervoer en het kleinschalig openbaar vervoer. Deze aanbesteding zal in 2018 van start gaan. De doelstelling is om te komen tot een efficiënte integratie en optimalisatie van deze vormen van vervoer in 2018 in relatie tot het regionaal aan te besteden openbaar vervoer. In de begroting was nog geen rekening gehouden met de bijdrage van het OV-bureau aan het projectbureau Publiek Vervoer in 2016 (€ 80.000).

4.6 Productrealisatie: Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- organogram en formatie
- automatisering
- huisvesting

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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 2016 (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., opdrachtnemersrol van (kader stellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur;*
- *heldere – met de gebiedspartners gedeelde - vervoerkundige hoofdlijnvisie 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, inzetten voor het realiseren van 'publiek vervoer';*
- *zodanige vormgeving van klantgerichtheid en marketing binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV op de (HOV-)lijnen met groeipotentie 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:

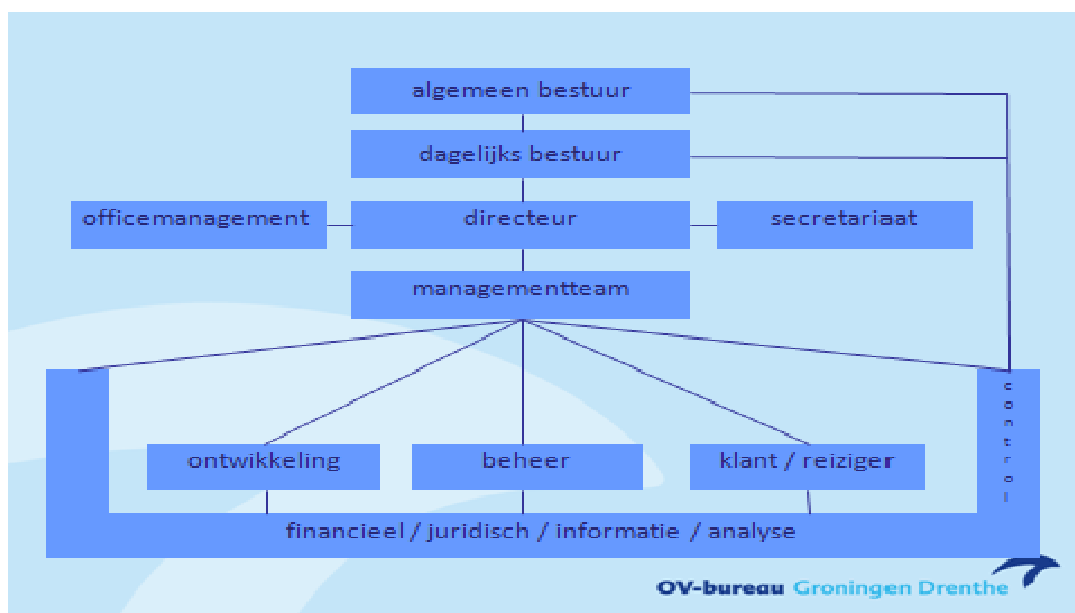
- inhoudelijke expertise (kennis/kunde);
- professioneel opdrachtgeverschap;
- gedrevenheid (enthousiasme);
- grensverleggende neiging (durf, lef, visionair, creatief);
- resultaatgerichtheid;
- gerichtheid op de reiziger;
- samenwerkingsbereidheid met andere stakeholders voor het OV in het gebied.

Eveneens kunnen ambities als bovengeschetst alleen worden waargemaakt als organisatie breed 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



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 uitvoeren 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	2,8
Cluster Ontwikkeling	4,6
Cluster Beheer (incl. aanbesteding)	3,6
Financiën, Control, Juridische zaken, Informatie & Analyse	4,4
Officemanagement & secretariaat	1,8
Totaal	18,2

De feitelijke formatie van het OV-bureau ligt echter in 2016 waarschijnlijk iets hoger (1,4 fte tijdelijke overformatie in samenhang met aanloop naar volgende ronde concessieaanbestedingen (0,6), beheer DRIS (0,4) en secretariaat Consumenten Platforms (0,4). De financiële vertaling van deze formatie is verwerkt in deze begroting).

Automatisering

In 2016 zullen mede gebaseerd op een 2015 lopend onderzoek waarbij ook experts van de moederorganisaties zijn betrokken delen van de hard- en software worden vervangen, met name waar het gaat om het financieel systeem. Een en ander wordt gedekt uit het bestaande budget voor kantoorkosten.

Huisvesting

In 2016 dient opnieuw een besluit te worden genomen over de huisvesting van het apparaat van het OV-bureau. Aangezien zich sinds 2014 geen wezenlijke wijzigingen hebben voorgedaan in het denken over de positionering van het OV-bureau binnen het Gronings-Drentse organisatienetwerk, ligt het voor de hand om de genoemde verlengingsoptie te lichten. Wel is het de bedoeling om de inrichting te renoveren, aangezien het OV-bureau reeds 10 jaar dezelfde huisvesting gebruikt (zonder dat in deze periode grote wijzigingen zijn doorgevoerd). Een en ander dient eventueel gedekt te worden uit het bestaande budget voor kantoorkosten.

Realisatie 2016

In 2016 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de organisatiestructuur (zie organogram) en de formele formatieomvang van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau (18,2 fte). Conform begroting was in 2016 sprake van een lichte over bezetting in verband met onder andere het beheer van DRIS, het secretariaat van het Consumentenplatform en een detachering in DOVA-verband. Waar nodig is, in

verband met verlofoverschotten, zwangerschapsverlof, ziekte, detacheringen en vacatures beperkt gebruik gemaakt van vervangende inhuur. Verder heeft ook aanvullende inhuur plaatsgehad, samenhangend met onder andere de realisatie van open data, het programma Publiek Vervoer, het programma ketenknoppunten/hubs en de ingevoerde systematiek van financiële prognoses en controle daarop. Daarnaast hebben diverse studenten een stageperiode bij het OV-bureau doorgebracht.

Voor wat betreft de bedrijfsvoering is in ontwikkelende zin actief aandacht gegeven aan de volgende onderwerpen:

- Consequent is in alle dossiers (in de business cases, vaststelling begroting en dienstregeling etc.) aandacht gegeven aan de verschillende rollen die van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau worden gevraagd.
- De zogenoemde HR-cyclus is ook in 2016 weer volledig doorlopen.
- De programma-organisatie Publiek Vervoer is vanaf januari 2016 binnen het kantoor van het OV-bureau in Assen gehuisvest. De hiervoor extra gehuurde ruimte is geïntegreerd in het kantoor OV-bureau, dat na 10 jaar tevens een forse update heeft ondergaan, om ook weer aan de eisen van deze tijd te voldoen.
- Conform de jaarlijkse protocollen is in 2016 organisatie-breed aandacht geschonken aan de specifieke onderwerpen integriteit, inkoopbeleid en omgangsvormen.
- In 2016 is in samenwerking met een organisatieadviseur een organisatieverrijkingstraject gestart, waarin specifiek aandacht wordt gegeven aan de rol van het OV-bureau in de bredere bestuurlijke setting in Groningen en Drenthe, en de daarmee samenhangende interne en externe werkwijze en samenwerkingsvormen binnen en vanuit het ambtelijk apparaat van het OV-bureau
- Doorgaande digitalisering van werkzaamheden, onder andere ook in de vorm van nieuwe Officepakketten
- In 2016 is het auditteam vanuit de moederorganisaties gevraagd een advies voor te bereiden over het omgaan met informatieveiligheid binnen het OV-bureau. Dit advies zal in het voorjaar van 2017 worden opgeleverd aan de directeur van het OV-bureau.

Financiën Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Lonen en salarissen	1.692.000	1.692.000	1.794.604
Huisvestingskosten	114.000	114.000	87.596
Kantoorkosten	106.000	106.000	168.030
Advieskosten	266.000	266.000	93.198
Totaal lasten	2.178.000	2.178.000	2.143.428
Baten			
Lonen en salarissen	782.000	782.000	846.597
Totaal baten	782.000	782.000	846.597
Saldo	1.396.000	1.396.000	1.296.831

Lonen en salarissen

De personele bezetting bedroeg in 2016 gemiddeld 20,2 fte, bij een formatie van 18,2 fte. De totale loonkosten waren in 2016 € 103.000 hoger dan geraamd. De loonsom voor eigen personeel is gestegen met € 18.000 als gevolg van personele mutaties, schaalmutaties en anciënniteit. Maar de voornaamste reden voor de overschrijding ligt in het in dienst nemen en detacheren van een medewerker bij DOVA, het samenwerkingsverband van de veertien decentrale OV-autoriteiten en het Projectbureau Publiek Vervoer. Daar staan echter ook inkomsten tegenover.

Jaarlijks dragen de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen bij in de personele kosten. In 2016 bedroeg de totale bijdrage van deze founding partners € 758.000. In de begroting was verder rekening gehouden met een bedrag van € 24.000 aan vergoedingen voor de inzet van eigen personeel ten behoeve van derden en projecten. In werkelijkheid is deze vergoeding € 65.000 hoger uitgevallen, als gevolg van de detachering van een medewerker aan Dova, het samenwerkingsverband van de veertien decentrale OV-autoriteiten en het Projectbureau Publiek Vervoer.

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten betreffen alle kosten verband houdend met de huisvesting van het OV-bureau aan de Overcingellaan te Assen. In 2016 zijn deze kosten € 26.000 lager dan geraamd als gevolg een bijdrage van € 25.000 van publiek vervoer voor het gebruik van kantoorruimte. Daarnaast is er een voordeel gerealiseerd van € 14.000 omdat de inventaris in het

kantoor volledig is afgeschreven. Tot slot heeft er een grote renovatie van de kantoor- en vergaderruimten plaatsgevonden wat naast diverse investeringen heeft geleid tot € 13.000 aan extra onderhoudskosten.

Kantoorkosten

De kantoorkosten zijn € 62.000 hoger uitgevallen dan geraamd. De voornaamste reden hiervoor is een stijging van € 59.000 in de automatiseringskosten. Te specificeren in werkzaamheden voor de server (€27.000), aanschaf office 365 pakket (€9.000), audiovisuele inrichting (€8.000) en implementatie van papierloos vergaderen (€6.000) en personele ondersteuning voor bovengenoemde aanschaffingen en implementatie (€ 9.000). Daarnaast zijn de kosten voor het drukwerk toegenomen met € 3.000 als gevolg van de implementatie van de nieuwe huisstijl.

Advieskosten

In verband met de doorontwikkeling van de controlfunctie was in voorgaande begrotingen een verhoogd budget opgenomen. Als gevolg van een steeds beter functionerende controlfunctie is dit in 2016 niet nodig gebleken (€ 70.000). Tevens was in de begroting rekening gehouden met hogere advies en advocaatkosten in verband met het bezwaar en beroep tegen de tweede verlenging van de concessie. Als gevolg van de verlenging van de concessie is ook dit budget niet nodig gebleken (€ 85.000). Verder zijn de piekwerkzaamheden voor de jaarrekening 2016 in januari 2017 komen te liggen, wat voor het boekjaar 2016 een voordeel geeft van € 8.000. Tot slot is dankzij een nieuwe aanbesteding van de accountant een besparing gerealiseerd van € 10.000 op de accountantskosten.

4.7 Productrealisatie: Financiering

Financiering omvat:

- financiering- en dekkingsmiddelen

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2016)

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.

Doelrealisatie 2016

De doelen 2016, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Financiering- en dekkingsmiddelen

Doelen 2016

- 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 DuVV (2016) en BBV.
- Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).
- Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.
- Ontwikkeling Studentenkaart monitoren, m.n. de MBO 18- aanpassing en hierop tijdig anticiperen.
- Opstellen en doorontwikkelen van prognoses t.b.v. bestuur rapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.

Realisatie 2016

- Per 31 december 2016 bedraagt de weerstandscapaciteit € 15,1 miljoen, waarmee het doel voor eind 2016 ruimschoots is behaald.
- Van rendement op uitgezette middelen is geen sprake. De rekeningcourant faciliteit bij de provincie Groningen is in het jaar 2015 aangesproken voor de aankopen en realiseren van de remise aan de Peizerweg te Groningen. De rekening courant faciliteit is per 16 juni 2016 in zijn geheel voldaan. In het jaar 2016 is circa € 6.000 aan rentekosten betaald.
- De kostendekking bij het evenementenvervoer bedraagt 105%; bij het nachtvervoer 100%.
- Aan de eisen inzake DuVV en informatieplicht aan derden is voldaan.
- Landelijk praten we mee over de uitwerking van de nieuwe verdeelsystematiek voor de Studentenkaart OV. Verder is een raming gemaakt van de gevolgen van de invoering van de studentenkaart voor MBO-ers onder de 18 jaar per 2017.
- Per vergadering van het dagelijkse bestuur is het prognosemodel bijgewerkt en extern gecontroleerd en is een bestuursrapportage opgesteld. Tevens zijn ramingen gemaakt t.b.v. de jaarrekening.

Financiën financiering

Financiering en algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Lasten			
Onvoorzien	-	-	-
Rentelasten	-	-	37.431
Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)	762.000	762.000	-
Totaal lasten	762.000	762.000	37.431
Financiering en algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2016	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Baten			
Bijdrage DuVV	57.588.000	57.588.000	59.127.192
Extra DuVV Businesscase	2.400.000	2.400.000	2.400.000
Rentebaten	10.000	10.000	2.230
Overige baten	-	-	8.904
Totaal Baten	59.998.000	59.998.000	61.538.326
Saldo	-59.236.000	-59.236.000	-61.500.895

Rentelasten

De rentelasten zijn met ingang van 2015 overgebracht van het product Bedrijfsvoering naar het product Financiering. Hier is voor gekozen omdat de aangetrokken financiering en daarmee de financieringslasten van dusdanige omvang zijn dat afzonderlijke verantwoording van de rentelasten gerechtvaardigd is. In de begroting van 2016 is deze wijziging niet opgenomen. Vandaar dat de rentelasten € 37.000 hoger uitvallen dan begroot.

Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)

Bij de begroting 2016 is rekening gehouden met een positief saldo van € 762.000. In werkelijkheid bedraagt het positieve resultaat over 2016 €7.271.574. Het volledige bedrag zal worden toegevoegd aan de vooruit ontvangen DuVV, component egalisatie en weerstandscapaciteit.

Bijdrage DuVV

De van de partners ontvangen DuVV ligt € 1.539.000 hoger dan de raming. Dit komt omdat het indexpercentage voor 2016 in werkelijkheid 2.501% bedraagt, terwijl in de begroting rekening was gehouden met 0%, dit geeft een voordeel van € 1.443.000. Daarnaast heeft er een correctie op de DuVV plaatsgevonden als gevolg van het niet meenemen van indexatie over 2015 in de begroting 2016. Dit resulteert in een voordeel van € 96.000.

Rentebaten

De rentebaten zijn € 8.000 lager dan geraamd door minder tijdelijk overtollige middelen en een lagere gerealiseerde rente.

Overige baten

Als gevolg van de financiële afwikkeling van de claim Landsbanki is in 2016 een bedrag van € 5.000 ontvangen. Het restant aan overige baten betreft de verkoop van meubilair, inventaris, telefoons en andere apparatuur voor in totaal € 4.000.



5 Paragrafen

In dit hoofdstuk zijn de paragrafen weerstandsvermogen en financiering opgenomen. Voor het onderwerp bedrijfsvoering wordt verwezen naar de productenrealisatie bedrijfsvoering, hoofdstuk 4.6.

5.1 Paragraaf Weerstandsvermogen

Op 29 maart 2016 heeft het algemeen bestuur 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 risicomangement-systematiek 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.

Deze notitie is in uitvoering genomen.

De weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2016 € 7,86 miljoen, waarmee de wederopbouw van de weerstandscapaciteit meer bedraagt dan het minimale niveau van € 4,1 miljoen.

Met het exploitatiesaldo over het jaar 2016 van € 7,3 miljoen positief stijgt de weerstandscapaciteit naar € 15,1 miljoen. Ook voor het jaar 2017 wordt een positief exploitatiesaldo verwacht. Vanaf 2018 worden de verwachte exploitatiesaldi licht negatief. Vanaf 2020 verslechterd het perspectief met name door de

afspraken over de gewijzigde opbrengstenverdeling van het SOV-contract (zie verder aan het slot van deze paragraaf). Ook in de jaren daarna zijn de vooruitzichten in financiële zin negatief.

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/tegenvallende OV-aanbestedingen;
 - indexering;
 - gevolgen SOV-contract;
 - een nieuwe verdeling van de SOV;
 - OV-chipkaart en nieuwe betaalsystemen;
 - het regiovervoer kent een open einde;
 - de verhouding tussen bonussen en boetes;
 - realisatie van landelijke en regionale reizigersopbrengsten;
 - versterkingen vervoerders;
 - beschikbaarheid OV-stewards.
- Special projects:
 - niet kostendekkend evenementenvervoer.
- Bedrijfsvoering:
 - juridische risico's m.b.t. contracten;
 - werkdruk en afhankelijkheid.
- Financiering:
 - bijdragen provincies.

In de notitie Risicomangement 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 weerstandscapaciteit nodig is voor de korte termijn, omdat het implementeren van dekkingsmaatregelen, veelal aanpassing van de dienstregeling, een minimale doorlooptijd heeft van driekwart jaar. Op deze wijze is de minimaal vereiste weerstandscapaciteit berekend op een bedrag van € 4,1 miljoen.

Deze kwantificering van de risico's is nog actueel, behalve op drie punten, namelijk de indexering en de juridische risico's.

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen is het risico van indexering benoemd, maar in de weerstandscapaciteit is hier beperkt rekening meer 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 2017 ontstaat zekerheid over de definitieve LBI-index voor 2016.

Verder is in de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen een 'positief' risico genoemd onder de juridische risico's in de vorm van de tweede verlenging van de GD concessie. Op 28 december 2015 heeft het CBB hierover uitspraak gedaan ten gunste van de het OV-bureau. Dat betekent dat de voordelen die voortvloeien uit deze verlenging daadwerkelijk worden gerealiseerd vanaf 2016. Met deze voordelen was in de begroting en in de prognoses van het OV-bureau nog geen rekening gehouden. In de prognoses voor de begroting 2017 zijn deze voordelen verwerkt.

Verder vermeldt de genoemde notitie als risico de juridische procedure over de uitwerking van het Heerenveenakkoord. De FMN heeft een bodemprocedure 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 is aan additionele indexering over de periode 2007-2009 een bedrag van € 2,6 miljoen exclusief wettelijke rente geëist. In december 2014 heeft de

rechter de eis van FMN niet ontvankelijk verklaard. Door FMN is hiertegen in hoger beroep gegaan.

Op 21 april 2016 hebben de decentrale OV- autoriteiten 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 euro, jaarlijks aflopend tot € 0,5 miljoen in 2032. Overigens wordt die nu gedempt door de verdelingsuitkomsten SOV MBO 18-.

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.

Financiële kengetallen	Jaar 2015	Jaar 2016
Netto schuldquote	9%	4%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen	9%	4%
Solvabiliteit	0%	0%
Structurele exploitatieruimte	4%	6%

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 gefinancierd wordt uit DuVV middelen (voorheen BDU middelen). De middelen die overblijven worden verantwoord als kortlopende schuld, omdat hierop in principe een terugbetalingsverplichting rust. De betekenis van het kengetal structurele exploitatieruimte is beperkt en is rechtstreeks het gevolg van het positieve exploitatiesaldo over 2016.

5.2 Paragraaf Financiering

Kader financieringsfunctie

De financieringsfunctie is bedoeld om de middelen te verschaffen die voor het OV-bureau nodig zijn voor de uitvoering van de taken, genoemd in de Gemeenschappelijke Regeling. In het Treasurystatuut 2013 (aangepast december 2016) zijn de kaders voor de uitvoering van de financieringsfunctie uiteengezet.

Schatkistbankieren

Vanaf 16 december 2013 is het schatkistbankieren verplicht geworden. Tijdelijk overtollige middelen dienen verplicht te worden aangehouden bij het Rijk. Met het Rijk is in dit kader een overeenkomst afgesloten inzake het aanhouden van een rekeningcourant bij het Rijk.

Vermogensbeheerovereenkomst

De vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen bevat een mogelijkheid om kortlopend krediet op te nemen (kredietfaciliteit). Van deze mogelijkheid is in 2016 gebruik gemaakt om de financiering van realisatie van de remise aan de Peizerweg mogelijk te maken. Per 16 juni 2016 is dit krediet volledig afgelost

5.3 Paragraaf Kapitaalgoederen

In het jaar 2015 heeft de bouw van een busremise op de Peizerweg plaatsgevonden. Het bijbehorende groot en klein onderhoud is door ons uitbesteedt aan de provincie Drenthe voor een vast bedrag per jaar. Het bijbehorende meerjarenonderhoudsplan is in ontwikkeling en zal in het jaar 2017 worden vastgesteld.

Gerealiseerde rente op uitgezette gelden

Gedurende een deel van het jaar 2016 is gebruik gemaakt van de kredietfaciliteit, waardoor per saldo circa € 6.000 rente is betaald.

Wet Financiering Decentrale Overheden (Wet Fido)

Aan de bepalingen van de Wet Fido is voldaan. In het bijzonder is voldaan aan de bepalingen inzake Schatkistbankieren, de Kasgeldlimiet en de Renterisiconorm.

De norm voor de kasgeldlimiet bedraagt: 8,2% van het begrotingstotaal van € 113.035.000 = € 9.268.870. Aan deze norm wordt voldaan. Het bedrag aan opgenomen kasgeldleningen per 31 december 2016 (=netto vlottende schuld) bedraagt € 0.

Een toets aan de renterisiconorm is niet van toepassing, wegens het ontbreken van vaste schuld.

Regeling Derivatens Decentrale Overheden (Ruddo)

Aan de bepalingen van de Ruddo is voldaan. In het bijzonder betreft dit de creditrating van de huisbankier. De huisbankier heeft minimaal een A-rating afgegeven door tenminste twee rating bureaus.

‘Jaarresultaat 2016: + € 7,3 miljoen
(begroting € 762.000)’

6 Uitgebreide balans en toelichting

In dit hoofdstuk zijn de waarderingsgrondslagen, de uitgebreide balans, de toelichting op de balans en de niet uit de balans blijvende verplichtingen opgenomen.

6.1 Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening over het boekjaar 2015 is opgesteld conform het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten (BBV) en de vastgestelde Financiële Verordening Gemeenschappelijke Regeling Openbaar Lichaam OV-Bureau Groningen Drenthe (tijdens de Algemeen Bestuursvergadering van 5 december 2016 is deze vastgesteld). Bij de opstelling van de balans en de exploitatie zijn de volgende waarderingsgrondslagen gehanteerd.

Activa

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd op basis van de verkrijging- of vervaardigingsprijs verminderd met afschrijvingen. De materiële vaste activa worden lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur. Afschrijving vindt plaats volgens een percentage van de verkrijgingprijs, gebaseerd op de verwachte gemiddelde levensduur van de activa. De afschrijving vindt plaats met ingang van het verslagjaar volgend op het jaar waarin het actief is aangeschaft. Van de materiële vaste activa worden gebouwen afgeschreven in 40 jaar. Deze looptijd is conform de gemiddelde afschrijvingstermijn welke door de drie deelnemende overheden wordt gehanteerd. Het kantoormeubilair wordt in 7 jaar afgeschreven en automatiseringsapparatuur in 5 jaar. Op gronden wordt niet afgeschreven. Alle reeds gedane investeringen behoren tot de investeringen met een economisch nut.

Vorderingen en overige uitzettingen

Uitzettingen met een rentetypische looptijd van < 1 jaar worden tegen nominale waarde gewaardeerd. Eventuele voorzieningen wegens oninbaarheid worden op de vorderingen in mindering gebracht

Overlopende activa

Overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Liquide middelen

De saldi van kas en bank en aanwezig kasgeld zijn opgenomen tegen nominale waarde. Met ingang van december 2013 is het OV-bureau in het kader van de Wet financiering decentrale overheden verplicht deel te nemen aan het schatkistbankieren. Het schatkistbankieren houdt in dat het OV-bureau al haar overtollige liquide middelen aanhoudt bij het ministerie van Financiën en niet langer financiële geldmiddelen en vermogen bij private partijen buiten de schatkist mag aanhouden. De uitgezette gelden in het kader van schatkistbankieren zijn direct opvraagbaar.

Passiva

Vlottende passiva

De vlottende passiva, waaronder begrepen de kortlopende schulden, eventuele banksaldi en overlopende passiva, zijn opgenomen tegen nominale waarde. Sinds enkele jaren worden ook de vooruit ontvangen bijdragen DuVV als vlottende passiva gepresenteerd. Uit artikel 49b van het Besluit Begroting en Verantwoording vloeit namelijk voort dat vooruit ontvangen bijdragen met een specifiek bestedingsdoel als een overlopende passiefpost dienen te worden opgenomen. Onder de kortlopende schulden is, behalve de schulden aan crediteuren en in verband met belastingen en premies, ook de schuld opgenomen in verband met de kredietfaciliteit die aan het OV-bureau geboden wordt door de provincie Groningen.

Grondslagen voor resultaatbepaling

Onder baten worden verstaan de baten die rechtstreeks aan het jaar zijn toe te rekenen en die in het

jaar als gerealiseerd kunnen worden beschouwd, dan wel verwacht worden op basis van (reizigers) gegevens van derden, zoals Vervoer Bewijzen Nederland (VBN). De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor al vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. Baten worden verantwoord in het jaar waarin de goederen zijn geleverd c.q. de diensten zijn verricht. Verliezen worden in aanmerking genomen in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn.

Ramingen

Het gepresenteerde exploitatieresultaat is deels gebaseerd op ramingen. Inherent aan het maken van ramingen is dat de werkelijke uitkomst kan afwijken.

Ramingen concessies

De ramingen met betrekking tot de concessies zijn gebaseerd op het prognosemodel van het OV-bureau. In dit model zijn de variabelen opgenomen die invloed hebben op het resultaat, zoals productiegegevens, prijsontwikkelingen en indices. Waar mogelijk zijn de realisatiecijfers verwerkt in het prognosemodel; waar deze ontbreken is gebruik gemaakt van extrapolaties op basis van de realisatie in de voorafgaande periode. Enkele specifieke opmerkingen bij de ramingen met betrekking tot de concessies zijn:

- Definitieve afrekening met vervoerders: de definitieve afrekeningen met de vervoerders over

het jaar 2016 worden op zijn vroegst in het najaar 2017, na ontvangst van controleverklaringen over de gerealiseerde lasten en baten, opgesteld. In 2017 wordt derhalve overgegaan tot definitieve afrekeningen met de vervoerders. Eventuele positieve of negatieve gevolgen van de afrekening (op basis van de aanvullend verkregen informatie) worden in de jaarrekening 2017 verwerkt.

- LBI-index: de DRU prijzen worden jaarlijks verhoogd met de LBI-index. Vaststelling van de realisatie van de LBI 2016 vindt plaats in het najaar van 2017.
- Verdeelmethodiek abonnementen en grootgebruik contracten: vaststelling van de definitieve opbrengsten is naar verwachting volledig in het najaar 2017.

Ramingen overige baten en lasten

De ramingen met betrekking tot de overige baten en lasten zijn gebaseerd op extrapolaties op basis van de realisatie in de voorafgaande periode.

Afschrijvingen geschieden onafhankelijk van het resultaat van het boekjaar. 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.

6.2 Uitgebreide balans

Uitgebreide balans 2016					
Activa	2016	2015	Passiva	2016	2015
Vaste activa			Vaste passiva		
<i>Materiele vaste activa</i>			<i>Eigen vermogen</i>		
<i>Investerings met een economisch nut</i>			Reserves	-	-
Gronden en terreinen	1.833.000	1.833.000			
Gebouwen	3.049.764	3.127.963			
<i>Overige materiele vaste activa</i>			Vaste schulden		
Inrichting en inventaris	133.301	-	Ontvangen waarborgsom	1.000.000	1.000.000
Automatisering	19.320	-			
Subtotaal	5.035.385	4.960.963	Subtotaal	1.000.000	1.000.000
Vlottende activa			Vlottende passiva		
<i>Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</i>			<i>Netto-vlottende schulden</i>		
Vorderingen op openbare lichamen	1.545.227	1.032.847	Kasgeldlening aangegaan bij openbare lichaam	-	5.313.742
Overige vorderingen	6.947.233	5.731.376	Overige schulden	121.690	128.160
Schatkistbankieren	2.590.172	1.121.330			
<i>Liquide middelen</i>	<i>803.486</i>	<i>801.621</i>			
<i>Overlopende activa</i>			<i>Overlopende passiva</i>		
De van Europese en Nederlandse overheidslichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voorfinanciering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel	1.005.908	1.826.162	De van Europese en Nederlandse overheidslichamen ontvangen voorschotbedragen voor uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel die dienen ter dekking van lasten van volgende begrotingsjaren	15.289.816	7.926.366
Overige nog te ontvangen bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	12.522	222.020	Overige overlopende passiva	1.528.427	1.328.051
Subtotaal	12.904.548	10.735.356	Subtotaal	16.939.933	14.696.319
Totaal activa	17.939.933	15.696.319	Totaal passiva	17.939.933	15.696.319

6.3 Toelichting op de balans

De in deze paragraaf opgenomen specificaties van de balansposten betreffen de standen per 31 december van de genoemde jaren.

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa

Het OV-bureau kende tot voorheen een beperkte hoeveelheid activa, met ingang van 2015 is daar verandering in gekomen door de verwerving van de grond Peizerweg 128 en de bouw van een busremise aldaar. In 2016 is er voor het eerst afgeschreven op deze busremise. Verder hebben er in 2016 diverse investeringen plaatsgevonden aan inrichting, inventaris en automatisering. Deze investeringen

hangen samen met de grondige renovatie van het kantoorpand aan de Overcingellaan in Assen. De aanwezige activa is volledig te typeren als activa met een economisch nut. Dit wil zeggen dat de investeringen bijdragen aan de mogelijkheid middelen te verwerven en dat zij daarbij verhandelbaar zijn. Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt:

Materiële vaste activa	Boekwaarde	Investeringen	Afschrijving	Bijdragen	Boekwaarde
Investerings met een economisch nut	01-01-2016	2016	2016	derden	31-12-2016
Gronden en terreinen	1.833.000	-	-	-	1.833.000
Gebouwen	3.127.963	-	78.199	-	3.049.764
Overige materiële vaste activa					
Inrichting en inventaris	-	133.301	-	-	133.301
Automatisering	-	19.320	-	-	19.320
Totaal	4.960.963	152.621	78.199	-	5.035.385

Voor een gedetailleerd overzicht van de activa wordt verwezen naar de staat van activa in bijlage 1.

Uitlopende activa

Uitzettingen met een rente typische looptijd korter dan één jaar

De vorderingen van het OV-bureau zijn op te delen in enerzijds vorderingen op openbare lichamen en anderzijds overige vorderingen. De omvang van de vorderingen per categorie is als volgt:

Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	2016	2015
Vorderingen op openbare lichamen	1.545.227	1.032.847
Overige vorderingen	6.947.233	5.731.376
Schatkistbankieren	2.590.172	1.121.330
Totaal	11.082.632	7.885.553

Openbare lichamen

De grootste vorderingen op openbare lichamen ultimo boekjaar bedraagt de nog te ontvangen doorschuif BTW van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen van in totaal € 935.000 en de nog te vorderen DuVV subsidie van de provincie Drenthe ad € 545.000. De resterende vordering op openbare lichamen betreft divers kleinere vorderingen (< € 50.000) voor in totaal € 65.000.

Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan vooral uit de verwachte afrekening van de GD, HOV en KLOV-concessies. De definitieve afrekening van concessies vindt te doen gebruikelijk later plaats omdat nog niet alle componenten van de afrekeningen definitief zijn (vooral de reizigersopbrengsten zijn pas in een later stadium definitief).

De vorderingen per concessie zijn als volgt:

GD 2015	€	257.000
GD 2016	€	3.867.000
HOV 2016	€	295.000
KLOV '12-'15	€	292.000
KLOV 2016	€	198.000

Naast de afrekeningen op de concessies staat er een vordering open op enkele vervoerders voor de opbrengst uit zichtabbonnementen, welke buiten de concessie omgaan. De totale vordering op deze vervoerders bedraagt € 1.512.000 over de jaren 2013-2016. Het resterende bedrag van € 526.000 betreft voornamelijk de huur Peizerweg (€ 484.000) en diverse kleine vorderingen.

Verantwoording schatkistbankieren

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)		Verslagjaar			
(1)	Drempelbedrag	847,763			
		Q1	Q2	Q3	Q4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	801	801	801	802
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	46	46	46	46
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag ¹	-	-	-	-
1) Berekening drempelbedrag		Verslagjaar			
(4a)	Begrotingstotaal verslagjaar	113.035			
(4b)	Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen	113.035			
(4c)	Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat	-			
(1) = (4b)*0,0075 + (4c)*0,002 met een minimum van €250.000	Drempelbedrag	847,763			
2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen		Verslagjaar			
		Q1	Q2	Q3	Q4
(5a)	Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil)	72.936	72.933	73.726	73.781
(5b)	Dagen in het kwartaal	91	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	801	801	801	802

¹ Het drempelbedrag is gedurende 2016 niet overschreden. Dit als gevolg van het dagelijks afkomen door de huilsbankier.

Liquide middelen

Bankrekeningen met een positief saldo zijn onder de liquide middelen opgenomen. Daarnaast zijn de aanwezige kasgeldten als liquide middelen gepresenteerd.

Liquide middelen	2016	2015
Kas	924	236
Bank	802.562	801.385
Totaal	803.486	801.621

Bank

Het saldo van de bank bestaat uit het saldo van de bankrekening OV-steward (€ 2.562) en het saldo van de ondernemerstopdeposito (€ 800.000). Het bedrag op de ondernemerstopdeposito betreft het beoogde bedrag (drempel) van 0,75% van het begrotingstotaal waarvoor geen verplichting tot schatkistbankieren bestaat. Door dit bedrag in een deposito onder te brengen wordt een hoger rendement behaald. De zakelijke rekening kent ultimo 2016 geen saldo als gevolg van het afkomen van de saldi op de zakenrekening richting het schatkistbankieren.

Een bedrag van € 1 miljoen aan liquide middelen behoort niet tot de vrije beschikking aangezien hier een ontvangen waarborgsom tegenover staat.

Derivaten

De wijziging van de Regeling uitzettingen en derivaten decentrale overheden (Ruddo) geeft aanvullende regels voor het gebruik en verantwoording van derivaten. Het OV-bureau heeft gedurende 2016 geen gebruik gemaakt van derivaten.

Overlopende activa

De post overlopende activa bestaat uit de nog te ontvangen en vooruitbetaalde bedragen.

Nog te ontvangen – de nog te ontvangen bedragen betreft vorderingen op partners die participeren in projecten waarvan het OV-bureau de kassiersfunctie heeft. De gemaakte projectkosten dienen nog (gedeeltelijk) te worden door gefactureerd aan de partners. De projecten kennen ultimo 2016 de volgende vorderingen:

De van Europese en Nederlandse overheids-lichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voor-financiering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel	2016	2015
Q-link BUCA II	-	1.175.631
DRIS	1.005.908	650.531
Totaal	1.005.908	1.826.162

De ultimo 2015 nog te ontvangen subsidie Q-link BUCA II is gedurende het boekjaar 2016 ontvangen uit de Rijksmiddelen Beter Benutten II. De garantstelling door de partners voor dit bedrag kan hierdoor vervallen. Voor de verantwoording DRIS-panelen verwijzen we naar Bijlage 3.

Vooruitbetaalde kosten - de vooruitbetaalde kosten betreft facturen welke eind 2016 zijn ontvangen en betaald, maar waarvan de prestatie plaats zal vinden in 2017.

Overige nog te ontvangen bedragen die ten laste volgende begrotingsjaren komen	2016	2015
Vooruitbetaalde kosten	12.522	222.020
Totaal	12.522	222.020

Het bedrag aan vooruitbetaalde kosten bestaat uit een aantal kleine facturen.

Passiva

Vaste schulden

Waarborgsommen

Van een van de vervoerders is een waarborgsom ontvangen van € 1 miljoen. Deze waarborgsom blijft gedurende de looptijd van de concessie op de bankrekening van het OV-bureau staan tenzij deze wordt vervangen door een bankgarantie, zoals bepaald in de concessie.

Vaste schulden	2016	2015
Ontvangen waarborgsom	1.000.000	1.000.000
Totaal	1.000.000	1.000.000

Flottende passiva

Netto flottende schulden

De netto flottende schulden bestaan uit crediteuren en overige schulden. De omvang van beide componenten is als volgt:

Netto flottende schulden	2016	2015
Kasgeldlening aangegaan bij openbaar lichaam	-	5.313.742
<i>Overige schulden</i>		
Crediteuren	-	2.087
Belastingen en premies	121.690	126.073
Totaal	121.690	5.441.902

De vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen bevat een mogelijkheid om kortlopend krediet op te nemen, indien de liquiditeitssituatie van het OV-bureau daartoe aanleiding geeft. Ultimo 2015 bedroeg het saldo ruim € 5,3 miljoen, gedurende 2016 is deze schuld aan de provincie Groningen volledig afgelost.

De belastingen en premies bestaan uit de loonheffing en sociale premies over december 2016 voor in totaal € 85.000 en het saldo van de nog te betalen en te ontvangen ondernemers BTW aan de belastingdienst voor een bedrag van € 37.000.

Overlopende passiva

De overlopende passiva bestaat uit vooruit ontvangen DuVV subsidie, vooruit ontvangen overige subsidies en overige overlopende passiva. De omvang van deze componenten is als volgt:

De van Europese en Nederlandse overheids-lichamen ontvangen voorschotbedragen voor uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel die dienen ter dekking van lasten van volgende begrotingsjaren	2016	2015
Vooruit ontvangen DuVV	15.135.812	7.864.238
Vooruit ontvangen subsidies	154.004	62.128
Totaal	15.289.816	7.926.366

De provincies ontvangen vanaf het jaar 2016 bijdragen voor verkeer en vervoerbeleid via het Provinciefonds en niet langer via de Wet BDU verkeer en vervoer. De naam vooruit ontvangen BDU is daarom door ons gewijzigd in vooruit ontvangen DUVV (Decentralisatie uitkering Verkeer en Vervoer). In hoofdstuk 2.4 is een specificatie van de vooruit ontvangen DuVV subsidies per component opgenomen, ultimo 2016 is dit overigens enkel nog de egalisatie- en weerstandscapaciteit.

De vooruit ontvangen subsidies betreffen gelden welke het OV-bureau heeft ontvangen voor het project Publiek vervoer (€ 125.000) en voor de uitvoering van de afspraken in de bestuursovereenkomst Collectief personenvervoer Noord Groningen (€ 29.000). In bijlage 5 wordt over het project CPV verantwoording afgelegd.

Overige Overlopende passiva	2016	2015
Overige overlopende passiva	1.528.427	1.328.051
Totaal	1.528.427	1.328.051

De overige overlopende passiva bestaan hoofdzakelijk uit de nog te betalen kosten OV-chip (€ 354.000), de nog te betalen facturen vraagafhankelijk KLOV (€ 248.000), de nog te betalen bijdrage in de voorziening groot onderhoud Remise Peizerweg (€150.000), de nog te betalen kosten voor evenementenvervoer (€ 213.000), overige aan de concessie GD gerelateerde kosten Qbuzz (€ 268.000) en diverse andere nog te betalen facturen welke begin 2016 gefactureerd zijn of nog ontvangen worden (€ 295.000).

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

In artikel 53 van het BBV is opgenomen dat de niet uit de balans blijvende verplichtingen moet worden opgenomen als toelichting op de balans. Niet uit de balans blijvende verplichtingen zijn de belangrijke bestaande meerjarige financiële verplichtingen waaraan het OV-bureau voor een aantal toekomstige jaren is verbonden. Van deze verplichtingen wordt toegelicht: een omschrijving van de aard van de verplichting en een schatting van het financiële effect van de verplichting over de gehele periode van de overeenkomst per balansdatum. Hierbij wordt een ondergrens gehanteerd van € 10.000.

Huurcontract

Het huurcontract van de kantoorruimte aan de Overcingellaan had een looptijd van 5 jaren en is

ingegaan per 1 maart 2010. Het OV bureau heeft vanaf februari 2016 extra kantoorruimte gehuurd op dezelfde etage aan de Overcingellaan in verband met de extra huisvestingsbehoefte door het project Publiek Vervoer. Het nieuwe contract heeft een looptijd tot 1 maart 2018. De resterende financiële verplichting tot 1 maart 2018 bedraagt € 98.152.

Verantwoording uit hoofde van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

WNT-verantwoording 2016 OV-bureau Groningen Drenthe:

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op OV Bureau Groningen-Drenthe van toepassing zijnde regelgeving: 'Het algemene WNT-maximum'.

Het bezoldigingsmaximum in 2016 OV-Bureau Groningen Drenthe is € 179.000. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte. Het individuele WNT-maximum voor de leden van [Raad van Toezicht / Raad van Commissarissen] bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van de duur van het dienstverband.

Bezoldiging topfunctionarissen

Leidinggevende topfunctionarissen in 2016 en 2015¹

bedragen x € 1	Jan van Selm	bedragen x € 1	Jan van Selm
Functie(s)	directeur	Functie(s)	directeur
Duur dienstverband in 2016	1/1 - 31/12	Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Gewezen topfunctionaris? ^[2]	nee	Gewezen topfunctionaris? ^[3]	nee
(Fictieve) dienstbetrekking? ^[4]	Ja	(Fictieve) dienstbetrekking? ^[5]	Ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	N.v.t.	Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	n.v.t.
Bezoldiging		Bezoldiging	
Beloning	111.558	Beloning	116.329
Belastbare onkostenvergoedingen	-	Belastbare onkostenvergoedingen	-
Beloningen betaalbaar op termijn	14.607	Beloningen betaalbaar op termijn	15.046
Totaal bezoldiging	126.165	Totaal bezoldiging	131.376
Toepasselijk WNT-maximum ^[6]	179.000	Toepasselijk WNT-maximum ^[7]	178.000

Toezichthoudende topfunctionarissen

Naam	Functie(s)	Totale bezoldiging	Duur dienstverband in 2016 (in dagen)	Omvang van het dienstverband in 2016 (fte)
Henk Brink	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,03
Eelco Eikenaar	AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,01
Fleur Gräper	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,03
Joost van Keulen	AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,01
Paul de Rook	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,03
Roeland van der Schaaf	AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,01
Tjisse Stelpstra	AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,01
Ard van der Tuuk	AB-lid	Geen bezoldiging	100	< 0,01
Cees Bijl	AB-lid	Geen bezoldiging	221	< 0,01
Patrick Brouns	AB-lid	Geen bezoldiging	366	< 0,01

1 Deze tabel is bedoeld voor de topfunctionarissen (en gewezen topfunctionarissen) met executieve taken, d.w.z. de leden van het hoogste uitvoerende orgaan en de daaraan ondergeschikte(n), en degene(n) belast met de dagelijkse leiding van de gehele rechtspersoon.

[2] Van een gewezen topfunctionaris is sprake indien de functionaris in het verleden - maar na 1 januari 2013 - een functie als topfunctionaris heeft bekleed, en bij beëindiging van deze functievervulling bij dezelfde instelling of rechtspersoon een functie als niet-topfunctionaris is gaan vervullen. Gedurende deze periode van functievervulling in de andere functie kwalificeert de functionaris als 'gewezen topfunctionaris'.

[3] Van een gewezen topfunctionaris is sprake indien de functionaris in het verleden - maar na 1 januari 2013 - een functie als topfunctionaris heeft bekleed, en bij beëindiging van deze functievervulling bij dezelfde instelling of rechtspersoon een functie als niet-topfunctionaris is gaan vervullen. Gedurende deze periode van functievervulling in de andere functie kwalificeert de functionaris als 'gewezen topfunctionaris'.

[4] Indien 'ja': afzonderlijke looncomponenten verplicht vermelden; indien 'nee': alleen totaal honorarium (excl. BTW) vermelden bij Totaal bezoldiging (het gaat om een extern ingehuurde functionaris)

[5] Indien 'ja': afzonderlijke looncomponenten verplicht vermelden; indien 'nee': alleen totaal honorarium (excl. BTW) vermelden bij Totaal bezoldiging (het gaat om een extern ingehuurde functionaris)

[6] $y = \frac{ax}{b}$ waarbij: x = voor instelling geldend WNT-bezoldigingsmaximum, a = deeltijdfactor (maximaal 1,0 fte) en b = functieduur in kalenderdagen

[7] $y = \frac{ax}{b}$ waarbij: x = voor instelling geldend WNT-bezoldigingsmaximum, a = deeltijdfactor (maximaal 1,0 fte) en b = functieduur in kalenderdagen

Overige rapportage verplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2016 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum hebben ontvangen, of waarvoor in eerder jaren een vermelding op grond van de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden. Er zijn in 2016 geen ontslaguitkeringen aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dienen worden gerapporteerd.

6.4 Overzicht van baten lasten

Programma	Realisatie 2015	Begroting 2016 initieel	Begroting 2016 na wijzigingen	Realisatie 2016
Collectief personenvervoer				
<i>Lasten per product</i>				
1 Klant - reiziger	935.825	1.199.000	1.199.000	975.794
2 Ontwikkeling	309.796	477.000	477.000	459.429
3 Beheer	104.861.103	107.892.000	107.892.000	105.606.561
4 Informatie en analyse	139.434	152.000	152.000	172.474
5 Special projects	360.857	375.000	375.000	615.601
6 Bedrijfsvoering	2.045.541	2.178.000	2.178.000	2.143.428
7 Financiering	16.322	762.000	762.000	37.431
Totaal lasten	108.668.878	113.035.000	113.035.000	110.010.718
<i>Baten per product</i>				
1 Klant - reiziger	-	-	-	-
2 Ontwikkeling	-	-	-	-
3 Beheer	51.836.909	51.880.000	51.880.000	54.339.974
4 Informatie en analyse	-	-	-	-
5 Special projects	378.961	375.000	375.000	557.395
6 Bedrijfsvoering	786.630	782.000	782.000	846.597
7 Financiering	60.347.424	59.998.000	59.998.000	61.538.326
Totaal baten	113.349.924	113.035.000	113.035.000	117.282.292
<i>Saldo per product</i>				
1 Klant - reiziger	935.825	1.199.000	1.199.000	975.794
2 Ontwikkeling	309.796	477.000	477.000	459.429
3 Beheer	53.024.194	56.012.000	56.012.000	51.266.587
4 Informatie en analyse	139.434	152.000	152.000	172.474
5 Special projects	-18.104	-	-	58.206
6 Bedrijfsvoering	1.258.911	1.396.000	1.396.000	1.296.831
7 Financiering	-60.331.102	-59.236.000	-59.236.000	-61.500.895
Totaal saldo	-4.681.046	-	-	-7.271.574
<i>Exploitatiesaldo</i>				
7 Financiering	4.681.046	-	-	7.271.574
Saldo	-	-	-	-

Voor een toelichting op de realisatie verwijzen wij u naar paragraaf 2.3 Analyse van het resultaat over 2016.

7 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 2016 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.



Bijlage 1 Staat van materiële vaste activa

Investerings met een economisch nut	Aanschaf waarde	Termijn afschrijving	Boekwaarde 01-01-2016	Investering 2016	Afschrijving 2016	Boekwaarde 31-12-2016
Peizerweg 128	1.833.000	geen	1.833.000	-	-	1.833.000
Gronden en terreinen	1.833.000		1.833.000	-	-	1.833.000
Busremise Peizerweg	3.127.963	40 jaar	3.127.963	-	78.199	3.049.764
Gebouwen	3.127.963		3.127.963	-	78.199	3.049.764
Inrichting en inventaris '16	133.301	7 jaar	-	133.301	-	133.301
Inrichting en inventaris	346.238		-	133.301	-	133.301
Automatisering '16	19.320	5 jaar	-	19.320	-	19.320
Automatisering	234.951		-	19.320	-	19.320
Totaal materiële vaste activa	5.542.152		4.960.963	152.621	78.199	5.035.385

Bijlage 2 DuVV verantwoording 2016

Beginsaldo DuVV 2016	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Eindsaldo reguliere DuVV	7.864.238	2.927.377	4.936.861
Saldo DuVV 01-01-2016	7.864.238	2.927.377	4.936.861
Bijdragen DuVV 2016	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Reguliere DuVV bijdrage provincies	61.527.192	21.509.727	40.017.465
Totaal bijdragen DuVV 2016	61.527.192	21.509.727	40.017.465
Bestedingen 2016	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Bestedingen DuVV 2016 regulier	54.255.618	18.989.466	35.266.152
Totaal bestedingen 2016	54.255.618	18.989.466	35.266.152
Eindsaldo DuVV regulier*	15.135.812	5.447.638	9.688.174
Individuele bestedingen 2016	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Concessie Groningen Drenthe (GD) (75%)	40.480.743	14.168.260	26.312.483
Overige (25%)	13.774.875	4.821.206	8.953.669
Totaal bestedingen 2016	54.255.618	18.989.466	35.266.152

* Het eindsaldo DuVV bestaat louter uit de door de Provincies beschikbaar gestelde DuVV gelden.

Bijlage 3 Controleverklaring



CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Openbaar lichaam OV-bureau van de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe.

A. Verklaring over de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening 2016

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2016 van de gemeenschappelijke regeling Openbaar lichaam OV-bureau van de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe (OV-bureau) te Assen, zoals opgenomen op pagina 47 tot en met 58 van de jaarstukken, gecontroleerd.

Naar ons oordeel:

- geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2016 als van de activa en passiva van het OV-bureau op 31 december 2016 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.
- zijn de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2016 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand gekomen in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, waaronder de eigen verordeningen van de gemeenschappelijke regeling, zoals opgenomen in het normenkader.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2016.
2. het overzicht van baten en lasten over 2016.
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado), het eigen toetsingskader en de Regeling Controleprotocol Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) 2016. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van het OV-bureau, zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de getrouwheid van de jaarrekening als geheel bepaald. De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves, zoals voorgeschreven in artikel 2 lid 1 Bado.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn. Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de materialiteitsvoorschriften gehanteerd zoals vastgelegd in de Regeling controleprotocol WNT 2016.

Overeenkomstig de door het Algemeen Bestuur van het OV-bureau vastgestelde rapporteringstolerantie van € 1,1 miljoen, rapporteren wij geconstateerde afwijkingen die deze grens overschrijden, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve of WNT-redenen relevant zijn.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag.

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

- met de jaarrekening verenigbaar is, zoals bedoeld in artikel 213 lid 3 sub d Gemeentewet en geen materiële afwijkingen bevat.
- alle informatie bevat die op grond van het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in de Gemeentewet en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het Dagelijks Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het jaarverslag, in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur voor de jaarrekening

Het Dagelijks Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening, in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten. Het Dagelijks Bestuur is ook verantwoordelijk voor het rechtmatig tot stand komen van de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties, in overeenstemming met de begroting en met de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen

bepalingen, waaronder de eigen verordeningen van de gemeenschappelijke regeling, zoals opgenomen in het normenkader.

In dit kader is het Dagelijks Bestuur tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het Dagelijks Bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de naleving van die relevante wet- en regelgeving mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Het Algemeen Bestuur is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de gemeenschappelijke regeling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht, dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel. Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Bado, het eigen toetsingskader, de Regeling Controleprotocol WNT 2016, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, dan wel het niet rechtmatig tot stand komen van baten en lasten alsmede de balansmutaties, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de gemeenschappelijke regeling.
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het Dagelijks Bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.

- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen en of de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties in alle van materieel belang zijnde aspecten voldoen aan de eisen van financiële rechtmatigheid.

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


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

Hofsteenge Zeeman Groep B.V.
Was getekend: drs. E. Vriesen RA
Groningen, 10 februari 2017
2017025

Bijlage 4 Tekenblad

Dagelijks Bestuur

Opgemaakt door het Dagelijks Bestuur van de gemeenschappelijke regeling OV-Bureau Groningen Drenthe in de vergadering van 10 februari 2017:



F.Q. Gräper-van Koolwijk,
Voorzitter

J.A. van Selm,
Secretaris

Algemeen Bestuur

Goedkeuring/vaststelling door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling OV-Bureau Groningen Drenthe in de vergadering van 10 maart 2017 :

F.Q. Gräper-van Koolwijk,
Voorzitter

J.A. van Selm,
Secretaris

Bijlage 5 Verantwoording OV-fonds 'CPV Noord-Groningen'

Deelnemende partijen zijn:

- Gemeente Appingedam
- Gemeente De Marne
- Gemeente Ten Boer
- Gemeente Bedum
- Gemeente Eemsum
- Gemeente Winsum
- Gemeente Delfzijl
- Gemeente Loppersum
- OV-bureau GD

Doelstelling en inhoud bestuursovereenkomst

Samenwerking met betrekking tot de regiotaxi Noord Groningen, vormgegeven door:

- Het maken van financiële afspraken over de bekostiging van het vervoerproject en de inzet van financiële middelen. Het OV-bureau beheert dit fonds en legt jaarlijks in het jaarverslag verantwoording af aan het bestuurlijk overleg collectief personenvervoer;
- Het vastleggen van onderscheiden taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden op het gebied van aanbesteding, gunning en het aangaan van overeenkomsten met de vervoerder;
- Het inrichten van een projectorganisatie met betrekking tot de uitvoering en het beheer van het vervoerproject.

Verantwoording 2016

De uitgaven 2016 bedragen in totaal € 100.107, in onderstaande tabel is een specificatie van de kosten gegeven en is tevens het verloop van het fonds vanaf 2012 in beeld gebracht.

Beginsaldo 2012	115.057
Saldo baten 2012	61.931
Saldo lasten 2012	66.838
Eindsaldo 2012	110.150
Saldo baten 2013	2.000
Saldo lasten 2013	-2.634
Eindsaldo 2013	114.784
Saldo baten 2014	23.176
Saldo lasten 2014	73.605
Eindsaldo 2014	64.355
Saldo baten 2015	11.560
Saldo lasten 2015	31.067
Eindsaldo 2015	44.848
<i>Uitgaven 2016</i>	
Detacheringskosten	26.400
Nieuw concept	4.899
Website	1.000
OV-coach leerlingenvervoer	765
Uitgekeerde bonussen KTO	67.043
Totaal uitgaven 2016	100.107
Bijdrage gemeenten in bonus KTO	84.256
Totaal inkomsten 2016	84.256
Eindsaldo 2016²	28.997

² Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2015 gepresenteerd als vooruit ontvangen subsidie, onder de overlopende passiva.

Bijlage 6 Verantwoording DRIS-panels

Bedrag beschikking (1)	2.000.000
Bedrag beschikking (2)	591.500
Bedrag beschikking (3)	1.100.000
Bedrag beschikking (4)	1.500.000
Totaal	5.191.500

Beschikking (1)

Beschikking in kader van RSP-projecten Transferia en busstations en Infra HOV-bus en Q-liners op aanvraag subsidie inzake DRIS (2012-2.303/28/A.10,VV)
Provincie Groningen 10 juli 2012

Beschikking (2)

Opdrachtverlening voor de dienstverlening in het kader van aanbesteding DRIS (19/EOMC/2012003333)
Provincie Drenthe, 11 mei 2012

Beschikking (3)

Regiofondsbijdrage project DRIS-informatiepanelen (K 44) *Regio Groningen- Assen, 7 mei 2012*

Beschikking (4)

Provincie Groningen project DRIS-panelen 117 extra panelen (2015-03.258/6/B.7) *Provincie Groningen 3 februari 2015*

Uitgaven project	t/m 2012	2013	2014	2015	2016	totaal lasten
Vorbereidingskosten	315.720	-	-	-	-	315.720
Informatiezuilen	-	632.938	1.714.377	746.097	291.162	3.384.574
Projectmanagement	-	209.955	190.905	23.217	27.940	452.017
Audiovoorbereiding	-	162.767	-	-	-	162.767
Overig, aansluiting e.d.	-	19.098	184.822	94.635	74.775	373.330
Totaal uitgaven	315.720	1.024.758	2.090.104	863.949	393.877	4.688.408

Inkomsten project	2012	2013	2014	2015	2016	totaal baten
Bijdrage regiofonds	440.000	440.000	-	-	-	880.000
Bijdrage provincie Groningen I	-	400.000	1.200.000	-	-	1.600.000
Bijdrage provincie Groningen II	-	-	-	200.000	-	200.000
Bijdrage provincie Drenthe	591.500	32.000	-32.000	-	-	591.500
Overige baten provincies	28.000	-	44.000	128.500	22.500	195.000
Overige baten gemeenten	-	53.500	81.000	37.500	16.000	216.000
Totaal inkomsten	1.059.500	925.500	1.293.000	366.000	38.500	3.682.500

Saldo inkomsten - uitgaven³	743.780	-99.258	-797.104	-497.949	-354.034	-1.005.908
---	----------------	----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------

³ Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2015 gepresenteerd als nog te ontvangen subsidie, onder de overlopende activa.

2012

In opdracht van drie overheden (GR-partners) is gewerkt aan het bestek voor de aanbesteding van DRIS-panelen. De gunning heeft in juli 2012 plaatsgevonden. Eén van de inschrijvers had bezwaar tegen de gunning aangetekend, maar na uitvoerig overleg is het bezwaar ingetrokken. De uitrol is eind 2012 gestart door de bezwaarprocedure is de uitrol verlengd tot en met mei 2014.

2013

Het aantal DRIS-panelen is uitgebreid van 357 naar 474, bovendien zal er begin 2014 besluitvorming plaatsvinden over het al dan niet verder uitbreiden van het aantal van 474. In 2013 is verder besloten om 50 panelen te voorzien van audiovoorzieningen voor visueel gehandicapten, daarnaast worden alle panelen geschikt gemaakt om audiovoorzieningen op aan te sluiten. Eind december zijn 80 locaties uitgerust met DRIS-panelen, hiervan zijn er 30 ook daadwerkelijk opgeleverd, de overige 50 wachten op aansluiting. De planning is dat 90% van de panelen eind juni 2014 wordt opgeleverd, de resterende 10% volgt kort daarop.

2014

In 2014 was de uitrol van 474 DRIS panelen op straat voorzien, de uitrol is echter vertraagd. Waar eind 2014 90% van de panelen op straat zou staan is dit in werkelijkheid 46%, namelijk 220 stuks. De Voornaamste oorzaak hiervan is dat in een aantal gevallen de aanleg van stroom lastig is, veel tijd kost en dat de afhankelijkheid van derden hierin groot is. Daarnaast is met name in de gemeente Groningen een groot aantal locaties vertraagd omdat hier nog in het kader van het HOV-infrapakket reconstructies moeten plaatsvinden. Verwachting is nu dat 90% van de panelen voor de zomer van 2015 op straat staat en dat het project in 2015 wordt afgerond. Waar oorspronkelijk 50 panelen voorzien zouden worden van audiovoorzieningen, worden dit er nu 75, tevens is er een audio box ten behoeve van DRIS ontwikkeld.

2015

In 2015 is verder gegaan met de uitrol van de DRIS panelen. In 2015 was voorzien dat voor de zomer 90% van de 474 DRIS panelen geplaatst zouden worden en dit is ook afgerond. In 2015 is het aantal DRIS panelen uitgebreid naar 481 panelen. In totaal zijn er nu 442 DRIS panelen geplaatst, waarvan nog 20 DRIS panelen ge-SAT moeten worden (technische controle). In totaal zullen er nog 40 DRIS panelen geplaatst worden, het gaat voornamelijk om panelen in de gemeente Groningen waarvan de locaties nog gereconstrueerd dan wel aangelegd dienen te worden. Het plaatsen van deze panelen zal doorlopen tot eind 2016. Doordat er vertraging is opgelopen in het leveren en afnemen van de DRIS panelen, is de overgang van de projectfase naar de beheerfase ook opgeschoven. Het naar achteren in de tijd opschuiven van deze overgang brengt geen financiële consequentie met zich mee. De verwachting is om op 1 april 2016 over te gaan naar de beheerfase met een looptijd van 5 jaar tot 1 april 2021.

2016

Eind 2016 is het DRIS-project van de projectfase naar de beheerfase gegaan. Op een 20-tal reconstructielocaties na staan alle panelen op straat en functioneren deze technisch zo goed als foutloos. De overgang naar de beheerfase is uitgesteld van april 2016 naar eind 2016 om voldoende druk op de ketel te houden om de laatste uitrol goed te doen en om de software en aansturing van de panelen voldoende robuust te krijgen. In januari 2017 start de beheerfase van 5 jaar, waarin binnen het contract met Spie operationeel beheer en onderhoud geregeld is. Eventuele uitbreidingen kunnen ook binnen de beheerfase nog steeds plaatsvinden als meerwerk.

Bijlage 7 Evenementenvervoer 2016

Evenement	Locatie
Januari	
Open Dag RUG	Groningen
Maart	
Monnikenloop (lijn 163)	Schiermonnikoog
Bloemenjaarmarkt	Groningen
Wildlands	Emmen
April	
Open Dag RUG	Groningen
WK Superbike	Assen
Koningsnacht, en -dag	Groningen/Drenthe
Wildlands	Emmen
Mei	
Bevrijdingsfestival	Groningen/Drenthe
Juni	
Walktrough	Groningen
Muziek en Zangfestival	Schiermonnikoog
Sterren Muziekfeest	Groningen
Interland GCHC	Zernike
TT	Assen
DelfSail	Delfzijl

Evenement	Locatie
Juli	
C'est la Vie	Emmen
Truckstar	Assen
Wildlands	Emmen
Augustus	
Gamma Racing Day	Assen
Noorderzon	Groningen
MXGP	Assen
Gratis vervoer	Groningen/Drenthe
Wildlands	Emmen
September	
Opening Emmen	Emmen
Oktober	
Zuidlaardermarkt	Zuidlaren
Gratis vervoer	Groningen/Drenthe
Formido Finale Races	Assen
November	
Promotiedagen NN	Groningen
Open Dag RUG	Groningen
December	
Koopavond sint en kerst	Groningen
Koopavond kerst	Emmen
Gratis vervoer	Emmen



Bijlage 8 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
DuVV	Decentralisatie uitkering Verkeer en Vervoer
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 provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
HOV-concessie	De treinvervangende HOV-lijnen 305 en 314 (Hoogwaardig Openbaar Vervoer)
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
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

Overcingellaan 15e, Assen
Postbus 189, 9400 AD Assen

T 0592 - 39 69 00

F 0592 - 39 69 19

info@ovbureau.nl

www.ovbureau.nl