



Ontwerp- begroting 2018

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|-----------|
| SAMENVATTING | 4 |
| 1 INLEIDING | 6 |
| 1.1 Ontwikkelrichting lange termijn en uitgangspunten werkwijze | 6 |
| 1.1.1 Algemene beleidskaders | 6 |
| 1.1.2 Vervoerkundige uitgangspunten: Netwerk in delen, verbonden via (keten)knooppunten | 7 |
| 1.1.3 Klantgerichte werkwijze | 10 |
| 1.1.4 Duurzamer, schoner, stiller | 10 |
| 1.1.5 Zakelijk opdrachtgeverschap en inlevend partnerschap in de concessierelaties | 10 |
| 1.1.6 Open Data als uitgangspunt | 11 |
| 1.2 Stand van zaken 2017, vervoerkundig en financieel | 11 |
| 1.3 Vooruitblik 2018 | 12 |
| 1.3.1 Begrotingsdoelstellingen 2018 | 12 |
| 1.3.2 Inhoudelijke aandachtspunten 2018 | 13 |
| 1.3.3 Begroting 2018, financiële ruimte | 14 |
| 1.4 Realisatiewijze doelstellingen 2018 op kernindicatoren | 15 |
| 2 PROGRAMMABEGROTING | 19 |
| 3 PRODUCTENRAMING | 24 |
| 3.1 Productenraming: klant-reiziger | 24 |
| 3.2 Productenraming: ontwikkeling | 26 |
| 3.3 Productenraming: beheer | 28 |
| 3.4 Productenraming: informatie en analyse | 30 |
| 3.5 Productenraming: special projects | 32 |
| 3.6 Productenraming: bedrijfsvoering | 33 |

| | | |
|------------------|---|-----------|
| 3.8 | Meerjarenproductenraming 2018-2021 | 37 |
| 3.9 | Stand en verloop van de weerstandscapaciteit | 38 |
| 4 | PARAGRAFEN | 40 |
| 4.1 | Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing | 40 |
| 4.2 | Paragraaf financiering | 42 |
| 5 | SAMENSTELLING BESTUUR | 45 |
| BIJLAGE 1 | AFKORTINGENWIJZER | 46 |

Samenvatting

Het OV-bureau Groningen Drenthe (OV-bureau) is een Gemeenschappelijke Regeling van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het OV-bureau is in 2004 opgericht vanuit de gedachte dat bundeling van krachten rond het OV-opdrachtgeverschap vervoerkundig, maatschappelijk en financieel meerwaarde kan genereren voor het (openbaar vervoer in het) gebied. Openbaar (bus)vervoer vormt daarbij uiteraard onderdeel van het bredere verkeer- en vervoerbeleid van de provincies Groningen en Drenthe en gemeente Groningen. Het OV-bureau heeft - op basis van de kaderstellingen vanuit de moederorganisaties - de volgende algemene doelstellingen voor het openbaar (bus)vervoer geformuleerd:

- Met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan het behouden en uitbouwen van de bereikbaarheid van steden, instellingen en voorzieningen.
- Met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan de ontsluiting van landelijk gebied, afgestemd op de aanwezige vervoervraag, op het daadwerkelijk gebruik van de verschillende vervoermodaliteiten en op andere vormen van collectief personenvervoer, zoals in te kopen via het project Publiek Vervoer 2018 (onderdeel van het bredere Programma Publiek Vervoer).
- Daar waar voldoende groeipotentie is streven naar reizigersgroei in het OV en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten. Daartoe werken aan doorlopende productverbetering, consistent concessiebeheer en gerichte marketing en promotie. Hiermee worden steeds meer OV-reizigers steeds beter bediend en wordt bijgedragen aan verduurzaming in de zin van verruilen van automobilititeit door OV-mobiliteit
- Voortvarend bijdragen aan verduurzaming van het OV-aanbod zelf (materieel algemeen, elektrificatie Q-link-netwerk, doorstromingsmaatregelen, rijstijlaanpassingen etc.), mede ook in het kader van het Convenant Zero Emissie dat de gezamenlijke provincies in IPO-verband hebben ondertekend.
- Actief meewerken aan de ontwikkeling van (de OV-component van) Publiek Vervoer, waarin gemeenten, provincies en het OV-bureau samen werken aan kwalitatief hoogwaardige en efficiënte mobiliteitsoplossingen voor alle reizigers, ook degenen met een 'gemeentelijke indicatie'.
- Voortdurende aandacht voor overige maatschappelijke vraagstukken met een mobiliteitscomponent waarmee gemeenten, provincies en andere gebiedsinstellingen zich geconfronteerd zien. In samenspraak meezoeken naar oplossingen voor deze vraagstukken en de rol die het openbaar vervoer – al dan niet als onderdeel van meeromvattende 'vervoerketens' – hierbij kan spelen.

Ook in 2018 zal het OV-bureau vanuit bovengenoemde 'kaders' haar werkzaamheden verrichten. Concretisering vindt jaarlijks plaats via een vijftal kernindicatoren. Op elke afzonderlijke indicator is voor 2018 een goed meetbare doelstelling geformuleerd:

Kernindicator

aantal reizigerskilometers

klanttevredenheidsscore

gebiedsdekkendheid vervoeraanbod

duurzaamheid

kostendekkendheid vervoeraanbod

Doelstelling 2018

(minimaal) 4% groei t.o.v. 2016

(minimaal) 7,5 basisnet en 7,8 HOV

volledige dekking van 7-24 uur

(minimaal) 4% minder CO₂-uitstoot per rkm t.o.v. 2016

(minimaal) 51,0% (tussendoelstelling)

De gekozen doelstellingen worden ook haalbaar geacht (zie onder 1.4). Dit mede door de verlenging van de GD-concessie tot eind 2019, en omdat de actuele financiële prognoses ruimte bieden om – onder overigens gelijkblijvende omstandigheden en budgetten, en reizigerstarieven die de landelijke indices volgens - het budget voor de dienstregeling vanaf 2018 structureel met € 1 miljoen te verhogen ten opzichte van 2017. Daarnaast zal bij de dienstregeling 2018 de Q-link-lijn 1 / 2 geëlektrificeerd worden en bij de Qliner 300 Emmen–Groningen worden vijf dubbeldekkers ingezet (pakket van netto € 6 miljoen in de periode 2017-2029 inclusief (bij)laadapparatuur).

Daarnaast wordt in 2018 eenmalig een investeringsbedrag van € 2,5 miljoen gereserveerd voor voorwaarden-scheppende kwaliteitsimpuls voor bijdragen aan de realisatie van Hubs (€ 1 miljoen), het realiseren van stallingsvoorzieningen voor de (duurzaamheids-)eisen van de volgende concessie (€ 1,2 miljoen), en het realiseren van een kosteneffectieve chauffeursvoorziening op het nieuwe busstation Groningen (€ 0,3 miljoen).

Het proces naar een nieuwe concessie eind 2019 is gestart met een Nota van Uitgangspunten eind 2016 en in 2017 wordt een Programma van Eisen opgesteld. Deze wordt voorgelegd aan de Colleges van Groningen, Drenthe en Groningen en Raad en Staten. Het Bestek wordt dan eind 2017 op de markt gebracht. Voorjaar 2018 zal de gunning plaatshebben.

Als gevolg van de bovengenoemde investeringen sluit de begroting 2018 met een negatief exploitatiesaldo van € 1.444.000. Voor 2019 verwachten we dan weer een licht positief saldo van € 314.000. In de jaren daarna daalt het exploitatiesaldo in deze begroting tot - € 3.222.000 in 2020 en - € 4.035.000 in 2021. Naar verwachting zal de opgebouwde weerstandscapaciteit voldoende zijn om deze negatieve saldi te dekken. De aanbesteding van de GD-concessie moet mogelijkheden in zich herbergen om het vanaf 2021 om te buigen naar een positief exploitatiesaldo.

1 Inleiding

In februari 2017 stelde het Dagelijks Bestuur van gemeenschappelijke regeling OV-bureau Groningen Drenthe de zogenoemde Kaderbrief 2018 vast. Daarin werden de beoogde beleidsinhoudelijke en financiële contouren van de begroting 2018 in beeld gebracht en voorgelegd aan Provinciale Staten van Groningen en Drenthe en de gemeenteraad van Groningen, waar de Kaderbrief met instemming werd ontvangen. De voorliggende begroting is een uitwerking van de Kaderbrief, en wordt met medeneming van de bespreking van de Kaderbrief in de Staten van Groningen en Drenthe en Raad van Groningen in hoofdstuk 1 ingeleid met:

- ontwikkelrichting lange termijn en uitgangspunten werkwijze (1.1);
- stand van zaken 2017 (1.2);
- vooruitblik 2018 inclusief begrotingsdoelstellingen en financieel kader (1.3);
- (afsluitend) een analyse van de haalbaarheid van de begrotingsdoelstellingen (1.4);

Hoofdstuk 2 bevat vervolgens de zogeheten Programmabegroting. In hoofdstuk 3 is de hele productenraming gedetailleerd opgenomen. Hoofdstuk 4 bevat de paragrafen weerstandvermogen en risicobeheersing en financiering, en in hoofdstuk 5 treft de lezer de samenstelling van het bestuur van de ‘gemeenschappelijke regeling’.

1.1 Ontwikkelrichting lange termijn en uitgangspunten werkwijze

In deze paragraaf wordt achtereenvolgens ingegaan op de algemene beleidskaders (1.2.1), de vervoerkundige uitgangspunten (1.2.2), de werkwijze richting klanten (1.2.3), ambities op het gebied van duurzamer, stiller, schoner (1.2.4), onze rol als opdrachtgever (1.2.5) en de manier waarop we met data omgaan (1.2.6)

1.1.1 Algemene beleidskaders

Het OV-bureau Groningen Drenthe (OV-bureau) is een Gemeenschappelijke Regeling van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het OV-bureau is in 2004 opgericht vanuit de gedachte dat bundeling van krachten rond het OV-opdrachtgeverschap vervoerkundig, maatschappelijk en financieel meerwaarde kan genereren voor het (openbaar vervoer in het) gebied. Openbaar (bus)vervoer vormt daarbij uiteraard onderdeel van het bredere verkeer- en vervoerbeleid van de provincies Groningen en Drenthe en gemeente Groningen.

Het OV-bureau heeft - op basis van de kaderstellingen vanuit de moederorganisaties - de volgende algemene doelstellingen voor het openbaar (bus)vervoer geformuleerd:

- Met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan het behouden en uitbouwen van de bereikbaarheid van steden, instellingen en voorzieningen.
- Met openbaar (bus)vervoer bijdragen aan de ontsluiting van landelijk gebied, afgestemd op het basisnet zoals vastgelegd in de Omgevingsplannen van de provincies Drenthe en Groningen en daarnaast op de aanwezige vervoervraag, op het daadwerkelijk gebruik van de verschillende vervoermodaliteiten en op andere vormen van collectief personenvervoer, zoals in te kopen via het project Publiek Vervoer 2018 (onderdeel van het bredere Programma Publiek Vervoer);
- Daar waar voldoende groeipotentie is streven naar reizigersgroei in het OV en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten. Daartoe werken aan doorlopende productverbetering, con-

sistent concessiebeheer en gerichte marketing en promotie. Hiermee worden steeds meer OV-reizigers steeds beter bediend en wordt bijgedragen aan verduurzaming in de zin van verruilen van automobilititeit door OV-mobilititeit.

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

Deze algemene doelstellingen zijn vervolgens in de jaarlijkse begrotingen tevens vertaald in vijf goed meetbare en valide kernindicatoren.

- aantal reizigerskilometers;
- klanttevredenheid;
- gebiedsdekkendheid;
- CO₂-uitstoot per reizigerskilometer;
- kostendekkendheid.

'Reizigerskilometers' geeft de ambitie weer van meerjarige doorgaande groei, die alleen gerealiseerd kan worden met een hoge 'klanttevredenheid' bij bestaande reizigers en een aantrekkende werking naar nieuwe reizigers. Het vervoeraanbod dient tevens 'gebiedsdekkend' te zijn. Het OV-bureau is daarom niet alleen opdrachtgever voor busdiensten (regulier OV volgens de Wp2000) maar ook voor de Hubtaxi (voorheen Regiotaxi, vraagafhankelijke collectieve vervoervorm, zie onder). Samen bieden zij gebiedsdekkend vervoer. De 'duurzaamheids-doelstelling'

wordt vooralsnog gemeten in termen van de uitstoot CO₂ per reizigerskilometer. De kernindicator 'kostendekkendheid' brengt de verhouding tussen klantbijdragen en overheidsbijdragen aan het busvervoer in Groningen en Drenthe in beeld.

1.1.2 Vervoerkundige uitgangspunten: Netwerk in delen, verbonden via (keten)knooppunten

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

- Busvervoer (productformules Qliners en Q-link) dat samen met het spoornetwerk in Noord Nederland (nationaal, regionaal) een **hoogwaardig OV-netwerk** vormt. Dit HOV heeft zodanige productkenmerken dat dit vervoer een serieus alternatief voor veel autoritten vormt. Hier hoort een kwaliteitsniveau bij dat ook ruimtelijk structurerend werkt. Dit wordt zichtbaar in langjarig vastliggende routes (denk aan 20 jaar), hoogwaardig materieel, hoge frequentie, gegarandeerde doorstroming, actuele en dynamische reisinformatie, bijpassende halte-uitstraling etc. Het busgedeelte van het HOV-netwerk is vooral gericht op kernlocaties binnen de stad Groningen, op de P+R-locaties rondom de stad, en op de verbinding van Groningen met andere grotere kernen in het gebied: Assen, Drachten, Emmen en Stadskanaal (Qliners) en onder andere Leek, Roden, Zuidlaren, Appingedam en Zuidhorn (Q-link). Ook de zogeheten 'Airportlink' maakt deel uit van het HOV-netwerk. Daarmee bedient het HOV-netwerk een beoogde reizigersgroei-markt. Van de vervoerders wordt een zeer hoge uitvoeringskwaliteit verwacht, conform de concessie-eisen.
- Buslijndiensten die samen met het HOV-net een **basisnet voor het hele gebied** vormen. Bij de vormgeving van de specifieke basislijnen zijn de bestaande ruimtelijke inrichting en de vervoervraag in het gebied richtinggevend. Goede productkwaliteit, zonder dat echter kan worden gesproken van hoogwaardig. Qua toekomstvast-

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

- **Aanvullend Openbaar Vervoer**, gericht op het bedienen van een restvraag op specifieke momenten en plaatsen. Vormgeving, frequentie, capaciteit en ontwerpqualität zijn hierop aangepast. Het aanvullend openbaar vervoer kent verschillende uitvoeringsvormen: vormen van specifiek 'scholieren-OV', in tijd beperkte dienstregeling met kleine busjes (hetzij landelijk, hetzij stedelijk) etc.
- **Een geheel van bijbehorende fysieke infrastructuur**, gericht op doorstroming en in- of overstappen. Hierin spelen zogenoemde **ketenknooppunten of Hubs** een steeds belangrijker rol. Hubs zorgen ook voor samenhang met en overstap naar andere mobiliteitssystemen (auto en fiets, collectief doelgroepenvervoer etc.) Openbaar vervoer kan immers vaak alleen in combinatie met andere vervoervormen voor reizigers tot een volledige deur-deur-voorziening leiden.
- Binnen het kader van Publiek Vervoer is het OV-bureau primair verantwoordelijk voor het product **Hubtaxi**, dat vraagafhankelijk/ beschik-

baar/gebiedsdekkend is daar waar geen reguliere OV voor beschikbaar is.

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

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

Het in stand houden en doorontwikkelen van het OV-netwerk is gezien het bovenstaande in zijn aard een complexe en langjarige opgave, met vele keuzemomenten, prioriteitsstellingen, financiële vraagstukken, uitvoerings-vraagstukken etc. Aan de realisatie werken veel meer 'spelers' dan alleen het OV-bureau. Provincies, gemeenten, concessiehouders, I&M/Rijkswaterstaat, Groningen Bereikbaar, Regio Groningen-Assen, private en maatschappelijke actoren etc. verrichten ook veel inspanningen om het beoogde OV-systeem steeds verder tot ontwikkeling te brengen. Voor de Regio Groningen-Assen vormt de herijkte Netwerkanalyse 2013 de meest geactualiseerde basis voor het HOV.



1.1.3 Klantgerichte werkwijze

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

- Slechts goed uitlegbare OV-producten worden ontworpen.
- Bij ontwerpprocessen van OV-producten steeds ook vanuit reizigers wordt gedacht, waarbij OV voor de reiziger vaak ook onderdeel is van een ketenreis van verschillende modaliteiten.
- Bij ontwerpprocessen (bijvoorbeeld van de dienstregeling) voortdurend ook inbreng vanuit reizigers wordt betrokken.
- Wijzigingen in de dienstregeling tijdig en duidelijk worden gecommuniceerd.
- Er veilig kan worden gereisd (fysiek, sociaal).
- Er in beginsel altijd voldoende OV-capaciteit beschikbaar is gezien de vraag naar plaats en tijdstip.
- Het aangeboden vervoer toegankelijk is, ook voor zogenoemde 'anders mobielen'.
- De in de dienstregeling opgenomen reistijden en overstapaansluitingen ook daadwerkelijk door de vervoerders worden gerealiseerd.
- Knooppunten/Hubs zodanig zijn ingericht dat op- en overstappen gemakkelijk, veilig en toegankelijk plaats kunnen hebben.
- Betrokken OV-partijen in Groningen en Drenthe (trein/bus) zo veel mogelijk streven naar samenhangende producten en tarieven.
- De reiziger een helder tarievenhuis wordt aangeboden en in beginsel een redelijk tarief betaalt waarbij ten onrechte teveel betaalde reiskosten worden vergoed.
- Het busvervoer in Groningen en Drenthe ook goed aansluitend op het overige OV in Groningen en Drenthe en in omliggende gebieden.
- Het OV-bureau en daarvan afgeleid de concessiehouders met respect en oplossingsgericht met klachten om gaan.

De OV-Consumentenplatforms Groningen en Drenthe vormen, zoals ook voorgeschreven in de Wet personenvervoer 2000 de basis van het formele contact met de reiziger. Daarnaast raadpleegt het OV-bureau met regelmaat het zogeheten Digitaal Klantenpanel.

1.1.4. Duurzamer, schoner, stiller

Het OV-bureau streeft er met kracht naar dat het OV in het gebied zich steeds verder ontwikkelt richting duurzamer, schoner en stiller. Bij **duurzaamheid** gaat het om emissieverlaging en energieverbruik, uit te werken in:

- automobilitereductie (HOV als alternatief);
- doorstromingsmaatregelen (emissieverlaging door het voorkomen van rem- en optrekenergie);
- dienstregelingsmaatregelen (zo weinig mogelijk vervoer van lege stoelen);
- rijgedrag (energiebesparing en daarmee emissieverlaging);
- voertuigeigenschappen (energieverbruik en richting CO2-neutrale bussen).

Daarbij wil het OV-bureau graag grensopzoekend te werk gaan, waarbij overigens steeds de balans gezocht tussen voortvarende en uitdagende uitrol van beschikbare technische mogelijkheden en de beschikbare financiële kaders. Alle provincies hebben samen de intentie uitgesproken uiterlijk vanaf 2025 nog slechts zero-emissie-bussen in te laten stromen in het buspark, dat in 2030 volledig Zero-Emissie dient te zijn. Op termijn ligt het overigens voor de hand om aanvullend ook een indicator voor energiegebruik zelf te ontwikkelen.

Schoner en **stiller** zijn meer gericht op de directe omgeving van de bus. Uitstoot van fijnstof en geluidsoverlast in de bus en in de directe omgeving worden steeds minder acceptabel. Instromende voertuigen dienen dus niet alleen duurzamer maar ook stiller en schoner te zijn dan het huidige materieelpark.

1.1.5 Zakelijk opdrachtgeverschap en inlevend partnerschap in de concessierelaties

Als opdrachtgever besteedt het OV-bureau periodiek OV-concessies aan en voert het vervolgens de regie op de uitvoering van de concessies door de vervoerbedrijven. In de relatie tussen concessieverlener en concessiehouder bestaan parallelle maar ook tegenstrijdige belangen. De aansluiting tussen publieke belangen en uiteindelijk toch ook winst-gedreven vervoerders in een niet kostendekkende markt vraagt om zakelijke, goed gespecificeerde afspraken om de wederzijdse verwachtingen waar te kunnen maken. Daarbij zijn niet alle relevante randvoorwaarden door de contractpartners te beïnvloeden, wat hoge eisen stelt aan het wederzijds inzichtelijk maken van afwegingen. Dat

kan alleen als er over en weer de bereidheid bestaat tot doorontwikkeling van het partnerschap en om in het daarvoor benodigde vertrouwen te investeren. Duidelijkheid en zakelijkheid vormen de basis van de concessierelatie, waarop het doorontwikkelen in partnerschap gestoeld is. Ditzelfde geldt ook (binnen het kader van Publiek Vervoer) voor het product Hubtaxi.

1.1.6 Open Data als uitgangspunt

Het OV-bureau is vooruitstrevend in haar (digitale) informatievoorziening door – binnen de juridische mogelijkheden – de data vrij ter beschikking te stellen als Open Data. Iedereen kan in beginsel gebruik maken van alle data die het OV-bureau beschikbaar heeft, bijvoorbeeld actuele posities van bussen, chipkaartgegevens etc. Reizigers, onderzoekers en bedrijven kunnen hiermee desgewenst hun voordeel doen. Het OV-bureau verwacht dat hierdoor te zijner tijd marktpartijen nieuwe mogelijkheden zien. Wij gaan daar ook actief op naar op zoek. Het OV-bureau maakt bijvoorbeeld haar informatie over de prestatie kernindicatoren ook actief openbaar door middel van een maandelijks actueel Digitaal Dashboard (www.ovbureau.nl).

1.2 Stand van zaken 2017, vervoerkundig en financieel

Het jaar 2017 staat vervoerkundig in het teken van de implementatie van de verlengingsafspraken van de concessie Groningen-Drenthe, de uitbouw van de dienstregeling om de reizigersgroei in het HOV te kunnen blijven faciliteren, de OV-situatie in de stad Groningen, en de voorbereiding van de aanbesteding van de GD-concessie, zoals die eind 2019 van start zal gaan.

De verlengingsafspraken met Qbuzz, zoals die eind 2014 tot stand kwamen en die de periode 2016-2019 omvatten beslaan de volgende elementen:

- De vervoerkundige en operationele expertise van concessiehouder Qbuzz zal zeer actief worden benut om het OV voor te bereiden op grote infrastructurele projecten in het gebied;
- In 2016 zijn 60 euro-5-streekbussen vervangen door nieuwe nog weer schonere euro-6-

bussen, deels ingezet op de nieuwe Q-link-lijn 6;

- Begin 2017 zijn twee EEV-stadsbussen in Groningen vervangen door nieuwe elektrische stadsbussen, die ook de pendeldienst naar de luchthaven verzorgen (AirportLink);
- Qbuzz werkt en betaalt mee aan de pilot met 2 waterstofbussen die ingaande de dienstregeling 2018 in gebruik worden genomen;
- Qbuzz denkt en werkt actief mee aan pilots in het kader van Publiek Vervoer om meer gebruikers van gemeentelijk doelgroepenvervoer (Wmo, speciaal leerlingenvervoer) gebruik te laten maken van het reguliere openbaar vervoer;
- Een financieel voordeel voor het OV-bureau van in totaal € 8 miljoen in de periode 2016-2019.

Mede hierdoor - en door de forse groei in reizigersaantallen en - opbrengsten kon de dienstregeling 2017 worden uitgebreid. Daarmee kon de optredende groei goeddeels worden gefaciliteerd, waarbij ook rekening is gehouden met extra groei ten gevolge van het feit dat het studentenreisrecht vanaf 1 januari 2017 ook beschikbaar is voor MBO-studenten jonger dan 18 jaar. De reizigersgroei heeft zich in de tweede helft van 2016 echter nog sterker dan verwacht doorgezet.

Ook in financiële zin heeft de gunstige ontwikkeling die in 2015 zichtbaar werd zich in 2016 voortgezet. Het resultaat van 2016 was € 7,3 miljoen en ook de meerjarige prognoses zijn verbeterd. Dit hangt in de eerste plaats samen met de verlenging van de GD-concessie tot eind 2019 (in de begroting 2016 was zekerheidshalve was uitgegaan van een situatie zonder verlenging) Ook hebben de provincies Groningen en Drenthe afspraken gemaakt over een toe te passen en qua indexering marktconforme bijdragesystematiek voor het busvervoer in de provincies.

Verder zien wij:

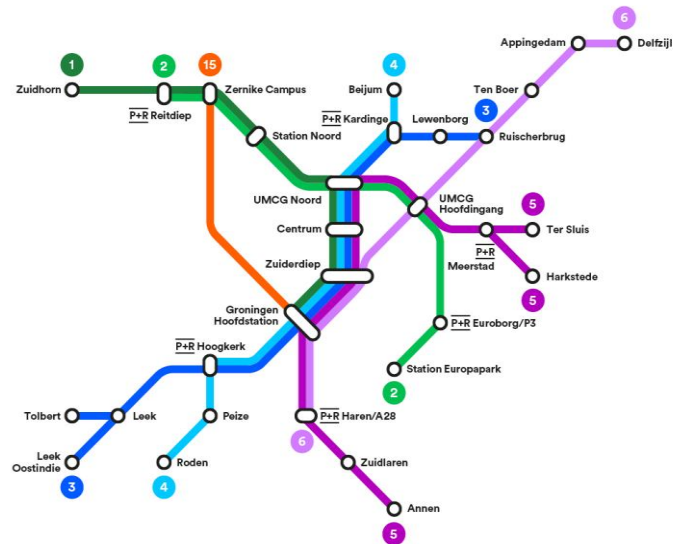
- Sterke groei van de reizigersaantallen en daarmee van de opbrengsten in 2016 (en dus ook van de prognoses van 2017 en verder).
- Gunstige ontwikkeling van de dieselprijs en de lage loonvoet en inflatie in 2016 (samen bepalend voor de index die in de concessies wordt doorberekend).

Deze ontwikkelingen blijken in hun samenhang financieel dermate krachtig dat er in de periode vanaf 2018 nieuwe financiële ruimte is ontstaan voor een uitbreiding en voortvarende verduurzaming van het OV-aanbod (zie 1.3).

Vervoerkundig is verder de nieuwe Binnenstadvisie Groningen belangrijk voor het OV-netwerk in en rond Groningen, omdat de bus in deze visie niet meer door de Brugstraat en later ook niet meer over de Grote Markt zal rijden. Met de gemeente Groningen is afgesproken dat eventuele substantiële verschuivingen in kosten of opbrengsten van het busvervoer door of binnen Groningen worden gecompenseerd dan wel (in geval van lagere kosten en/of hogere opbrengsten) terug vloeien naar de gemeente Groningen. Ook is afgesproken dat de beoogde routewijzigingen pas worden doorgevoerd nadat de bijbehorende infrastructuur en andere verkeersmaatregelen afgerond zijn. Voor de westkant van de binnenstad is dit medio 2017 het geval, terwijl op dat moment ook de knoop UMCG-Noord gereed is en P+R-Meerstad in gebruik kan worden genomen. Ten gevolge hiervan wordt per september 2017 een extra dienstregelingswijziging in Groningen doorgevoerd.

Begin 2018 is het bestek van de OV-bus-concessie Groningen Drenthe op de markt gebracht. Naar verwachting zal vervolgens de gunning van de concessie voor de zomer van 2018 plaatshebben waarna de nieuwe concessiehouder in samenspel met het OV-bureau voldoende tijd heeft om de implementatie van de concessie goed voor te bereiden. De Nota van Uitgangspunten voor de komende aanbesteding is voorjaar 2017 vastgesteld, waarna vervolgens nog voor de zomer 2017 het Programma van Eisen wordt vrijgegeven voor inspraak. Er wordt gekoerst op één OV-bus-concessie, waarin HOV-net, OV-basisnet, aanvullende OV-lijnen op financieel haalbare wijze ook vanaf 2020 vorm krijgen en die flexibel in kan spelen op zich aandienende uitdagingen en vraagstukken in het komende decennium.

Q-link | vanaf 10 dec 2017



1.3 Vooruitblik 2018

Achtereenvolgens gaan wij in deze paragraaf in op

- De begrotingsdoelstellingen op de kernindicatoren voor 2018 (1.3.1).
- Inhoudelijke aandachtspunten in 2018 (1.3.2).
- De financiële invulling van de begroting 2018 (1.3.3).

1.3.1 Begrotingsdoelstellingen 2018

Ook in 2018 zal OV-bureau Groningen Drenthe vanuit de in paragraaf 1.1 beschreven 'kaders' haar werkzaamheden verrichten. Concretisering vindt jaarlijks plaats via een vijftal meetbare indicatoren. Op elke afzonderlijke kernindicator is voor 2018 een meetbare doelstelling geformuleerd:

- Aantal reizigerskilometers: (minimaal) 4% groei t.o.v. 2016.
- Klanttevredenheidsscore: (minimaal) 7,5 basisnet en 7,8 HOV.
- Gebiedsdekkendheid vervoeraanbod: volledige dekking van 7-24.
- Gram CO2 per reizigerskilometer: (maximaal) 4% daling t.o.v. 2016.
- Kostendeckendheid vervoeraanbod: (minimaal) 51,0%.

De groeidoelstelling **op reizigerskilometers** geeft de ambitie weer van meerjarige doorgaande groei, waarbij het vooral gaat om het vermijden van automobiliteit, met name ook in de spitsperiodes. Daarbij past gezien de ontwikkelingen van de afgelopen jaren een hoge **klanttevredenheid** van 7,8 of hoger op het HOV-net. Het vervoeraanbod dient samen met de Hubtaxi binnen het contract Publiek Vervoer ook in 2018 weer **gebiedsdekkend** te zijn, ook in de perifere delen van Drenthe en Groningen. De **kostendekkingsdoelstelling** 2018 is afgeleid van de meerjarige doelstelling tot aan 2020 om de kostendekkingsgraad gemiddeld jaarlijks met 1%-punt te laten stijgen, om ondanks afnemende subsidiemiddelen voor OV op lange termijn toch een voldoende product te kunnen handhaven. De **duurzaamheidsdoelstelling** 2018, (minimaal) 4%-daling van de uitstoot CO₂ per reizigerskilometer ten opzichte van 2016, past in de ambitie om het OV-systeem stap voor stap te verduurzamen. In 2016 was de betreffende uitstoot 125 gr/rkm CO₂ (met overigens nog enige onzekerheidsfactoren). Vanuit dezelfde berekeningswijze was de uitstoot in 2015 127 gr/rkm CO₂ en in 2014 133 gr/rkm CO₂. Een grote duurzaamheidslag is overigens voorzien in de eerste jaren van de nieuwe GD-concessie 2020 – 2030.

1.3.2 Inhoudelijke aandachtspunten 2018

Hieronder worden de belangrijkste aandachtspunten voor 2018 beschreven. Deels betreft het punten waarin het OV-bureau initiërend is, deels gaat het om vraagstukken waarop het OV-bureau reagerend dient in te spelen.

Doorgroei HOV-formules en Q-link

De realisatie van het HOV-visie Groningen-Assen (onderdeel van de Netwerkanalyse 2013) is in volle gang. De HOV-busproducten Q-link en Qliner maken meer en meer gebruik van gereedkomende specifieke OV-infrastructuur (met bijdragen vanuit het RSP-pakket HOV) en doorstromingsmaatregelen. Reizigers blijven het HOV in toenemende mate te vinden (20 - 30% groei in 2014 - 2016) en geven hoge klanttevredenheidscijfers (7,5-7,7). Gegeven de reeds gerealiseerde groei, het feit dat veel OV-infrastructuur nog gereed gaat komen, de klantwaarderingcijfers die een stijgende lijn laten zien en omdat de stedelijke gebieden de komende jaren moeilijker bereikbaar zijn met de auto wordt nog een forse doorgroei voorzien, die

vanaf 2018 waarschijnlijk opnieuw extra vervoercapaciteit vraagt.

Aflopende regiocontracten per eind 2017, OV-Concessie vervoer en Publiek Vervoer vanaf 2018

Eind 2017 lopen de huidige zogenoemde Regioconcessies af, waarin het OV-bureau en de gebiedsgemeenten samen hun kleinschalig OV, regiotaxi, Wmo-vervoer en leerlingenvervoer vormgeven. De betreffende vervoerders leveren ook de faciliteiten voor buurtbussen en andere lokale initiatieven, voor zover het OV-bureau deze initiatieven ziet als een project 'met OV-achtige kenmerken en een zekere aanvulling op het reguliere OV-aanbod dat in opdracht van het OV-bureau plaatsheeft'. Het OV-bureau zal het reguliere OV-deel van deze contracten (kleinschalige lijndiensten op concessiebasis) bij de aanbesteding 2020 overhevelen naar de GD-concessie. Voor de jaren 2018 en 2019 worden de huidige OV-concessies zoals die nu onderdeel vormen van de regiocontracten als separate OV-concessies verlengd. Verder zal het OV-bureau de huidige vraaggestuurde OV-diensten (Regiotaxi, lijnbelbussen) deels toevoegen aan de OV-concessies (Lijnbelbussen op basislijnen worden in beginsel per 2018 omgezet naar kleinschalig regulier OV), en deels onder de naam 'Hubtaxi' inkopen via het Publiek Vervoer-contract 2018, zoals dat momenteel voorbereid wordt in Groningen en Drenthe. Dat geldt voor de contractperiode ook voor de facilitering van lokale OV-achtige initiatieven.

Voortvarende verduurzaming OV-systeem

Het OV-bureau heeft besloten reeds per dienstregeling 2018 forse verdere stappen maken met verduurzaming van het OV. Deels betreft dit het streven om meer automobilisten in het OV te krijgen (door ontwikkeling HOV en gerichte promotie op de doelgroep automobilisten), deels door doorlopende aandacht voor de rijstijl van de chauffeur, deels het voortdurend verminderen van 'lege stoelen', maar vooral ook door verdere verduurzaming van het wagenpark:

- De eerste stap van de voorgenomen elektrificatie van het Q-linknetwerk per dienstregeling 2018 met elektrificatie van Q-link-lijn 1 / 2;
- Inzet van een Euro-6-dubbeldekkers als Qliners Emmen - Groningen in de periode 2018 - 2025;

- Verkenning/voorbereiding uitbouw van het waterstofbussenpark, voorbereiding naar 2020.

Voor de elektrificatie van lijn 1 / 2 van het Q-link-netwerk zijn 10 elektrische bussen nodig. Daarnaast wordt een vijftal Euro-6-dubbeldekker Qliners operationeel per dienstregeling 2018. Voor dit pakket is in de periode 2017-2029 in totaal netto een bedrag van € 6,0 miljoen bestemd. De per dienstregeling 2018 te zetten stappen passen binnen het convenant Zero Emissie. Het pakket aan maatregelen betekent – inclusief het in de dienstregeling komen van twee waterstofbussen - een reductie van de CO2-uitstoot van 3,6% in 2018 ten opzichte van 2017.

Grote Infrastructuurprojecten Regio Groningen – Assen

Vanaf 2016/2017 tot aan 2021 kent de regio Groningen Assen een groot aantal grote infrastructuurprojecten (Ring Zuid, Stationsgebied Groningen, Stationsgebied Assen etc.). De organisaties ‘Groningen Bereikbaar’ en ‘Slim Bereikbaar Assen’ streven daarbij onder andere naar voldoende OV-capaciteit en een zo goed mogelijke OV-doorstroming tijdens de werkzaamheden. Dit om het OV ook echt een volwaardig alternatief voor automobilititeit te laten zijn. Daartoe komt de komende periode veel extra OV-infrastructuur beschikbaar. Tevens zal gezorgd moeten worden voor voldoende capaciteit (bus-aanbod) en voor voldoende doorstroming, ook daar waar bussen gebruik moeten maken van dezelfde infrastructuur als andere vervoerwijzen. Dit laatste is een serieuze risicofactor, immers veel vertraging leidt niet alleen tot een minder aantrekkelijk product voor reizigers maar ook tot extra bus-uren die aan de concessiehouder dienen te worden uitgekeerd. Vooralsnog laat het zich aanzien dat de vertragingen binnen de perken kunnen blijven. Dit deels door doordachte maatregelen van de wegbeheerders, conform ook de zogeheten ‘klanteisen’ die aan de aannemers worden gesteld, en deels ook doordat de zittende vervoerder Qbuzz gegeven de verlenging van de GD-concessie tot eind 2019 in de hele periode actief betrokken kan zijn bij de planvorming en realisatie met betrekking tot OV-capaciteit en OV-doorstroming in Groningen en Assen. Er dient zich echter desondanks met name in Groningen wel een aantal doorstromingsknelpunten aan voor de periode

2018/2020. De betreffende aandachtsgebieden zijn voortdurend onderwerp van overleg tussen de gemeente Groningen, Groningen Bereikbaar en het OV-bureau.

Doorontwikkeling mobiliteitsbeleid in Drenthe en Groningen

De beoogde ontwikkelingen in het OV-busvervoer in Groningen en Drenthe hangen ook nauw samen met bredere mobiliteitsontwikkelingen in Groningen en Drenthe. De beide provincies en alle inliggende gemeenten hebben bijvoorbeeld het voornemen om in het mobiliteitsbeleid versterkt in te zetten op de positie van de fiets, deels als zelfstandig vervoermiddel, deels ook als onderdeel van ketenverplaatsingen. Eveneens worden ketenreizen met deels auto en deels OV aantrekkelijker gemaakt. In dit geheel spelen de zogeheten ‘Hubs’ in de toekomst een belangrijke rol. De komende jaren zal een stelsel van goed gelegen, functioneel ingerichte en aantrekkelijk vormgegeven Hubs allerlei ketenverplaatsingen beter kunnen faciliteren. De Hubs dienen daarbij ook als OV-knooppunten.

1.3.3 Begroting 2018, financiële ruimte

De actuele financiële prognoses, waarin het jaarresultaat 2016 van € 7,3 miljoen is meegenomen, maken het mogelijk om:

- De OV-chipkaart-tarieven in 2018 alleen met de landelijke indices mee te laten stijgen.
- Het budget voor de dienstregeling vanaf 2018 met € 1,0 miljoen te verhogen ten opzichte van de begroting 2017, met name om de verdere doorgroei van het OV met name op het HOV-netwerk (Qliners en Q-links) te faciliteren en het vastgestelde OV-basisnet in Groningen en Drenthe robuuster te maken. Qua prognoses gaan wij ervan uit dat de beoogde uitbreidingen vanaf 2018 ook € 0,5 miljoen extra opbrengsten genereren.

Per dienstregeling 2018 zal verder Q-link-lijn 1 / 2 worden geëlektrificeerd en op Qliner 300 Emmen-Groningen worden 5 dubbeldekkers (Euro-6) ingezet. Dit betreft investeringspakket van netto € 6,0 miljoen in de periode 2017-2029 inclusief (bij)laadapparatuur, waarvan het grootste deel in 2017 zal worden geïnvesteerd, en waarmee tevens een dempend effect wordt gerealiseerd voor de financiële prognoses voor de volgende concessieperiode 2020-2030 (minder

afhankelijkheid van de vaak fors schommelende dieselprijzen).

Daarnaast is er ruimte om in 2018 eenmalig een investeringsbedrag van € 2,5 miljoen te reserveren voor een voorwaardenscheppende kwaliteitsimpuls voor bijdragen aan de realisatie van Hubs (plm € 1,0 miljoen), het realiseren van stallingsvoorzieningen voor de (duurzaamheids-)eisen van de volgende concessie (plm € 1,2 miljoen), en het realiseren van een kosten-effectieve chauffeursvoorziening op het nieuwe busstation Groningen (plm € 0,3 miljoen, waarmee vanaf 2020 jaarlijks een lastenverlaging van € 0,1 miljoen wordt gerealiseerd).

De aanwezige financiële ruimte is ontstaan door een combinatie van opbrengstengroei in 2016 en de ontwikkeling van de loonvoet, inflatie en de dieselprijs in 2015 en 2016 (die samen de index vormen in de concessies). Vanaf 2020 zijn volgens de actuele prognoses geleidelijke ombuigingen aan de orde, mede doordat de nieuwe prestatie-gerelateerde verdeling van de Studenten-OV-kaart vanaf 2020 negatief uitpakt voor Drenthe en Groningen. De komende aanbesteding zal hiertoe moeten inzetten op een lagere dan de huidige prijs per dienstregelingsuur en net als de huidige concessie mogelijkheden moeten bieden tot bijsturing.

Bij deze prognoses merken wij op dat rekening gehouden is met de jaarcijfers 2016, de voorlopig meest reële index 2016 en de meest realistische inschatting van de indices 2017. Op basis van eerdere ervaringen is het mogelijk dat de index 2016 nog kan wijzigen tot oktober 2017, en de index 2017 tot oktober 2018. Voor 2018 en verder is conform het vastgestelde risicomangement een index van 3% aangehouden. Hierbij merken wij verder op dat lange-termijn-prognoses per definitie ruime onzekerheidsmarges kennen. Ook is 2017 het laatste jaar dat de tijdelijke extra bijdrage van € 2,4 miljoen per jaar in het kader van het Q-link-buspakket Groningen/Drenthe 2014 van kracht is. De jaarlijkse bijdragen vanuit de moederorganisaties zullen vanaf 2018 met dit bedrag afnemen, dit gegeven is in de cijfers vanaf 2018 verwerkt.

Het geheel aan voornemens past binnen het samenhangend geheel van financiële uitgangspunten dat het OV-bureau hanteert. Deze uitgangspunten zijn vervat

in de 'Notitie risicomangement en weerstandsvermogen'. Voor de begrotingsopstelling zijn de belangrijkste bepalingen dat het OV-bureau 'conservatief' begroot en streeft naar een weerstandscapaciteit van minimaal € 4,1 miljoen. Zakt het weerstandsvermogen daaronder dan dienen - zo nodig per omgaande - aanvullende ombuigingsmaatregelen te worden getroffen.

1.4 Realisatiewijze doelstellingen 2018 op kernindicatoren

Gegeven de beleidsmatige kaders waarbinnen het OV-bureau opereert (de provinciale Omgevingsplannen en daarop geënte visies als de netwerkanalyse Regio Groningen-Assen) zijn voor het jaar 2018 op vijf indicatoren doelstellingen geformuleerd die gegeven de financiële ramingen haalbaar moeten worden geacht:

- Op de indicator reizigerskilometers: (minimaal) 4% groei t.o.v. 2016.
- Op de indicator klanttevredenheid: (minimaal) cijfer 7,5(basisnet) en 7,8 (HOV).
- Op de indicator gebiedsdekkendheid: (minimaal) 07.00 - 24.00- dekking.
- Op de indicator CO2/reizigerskm: (minimaal) 4% daling tov 2016.
- Op de indicator kostendekkendheid : (minimaal) 51,0%-(tussen)score.

Hieronder is per afzonderlijke doelstelling in beeld gebracht via welke specifieke activiteiten de betreffende doelstelling haalbaar wordt geacht. De onderstaand benoemde elementen komen terug in de volgende begrotingsparagrafen klant/reiziger (zie 3.1), ontwikkeling (zie 3.2) en beheer (zie 3.3). Hierbij tekenen wij overigens wel aan dat:

- Het werkpakket van het OV-bureau in een groot deel van de gevallen bijdraagt aan het realiseren van alle doelstellingen tegelijk. Dit geldt ook voor ondersteunende activiteiten als monitoring, datamanagement en juridische en financiële advisering.
- Voldoende aandacht voor instandhouding van het bestaande uiteraard een noodzakelijke basis is om aangescherpte doelstellingen te realiseren. De onder genoemde factoren betreffen vooral specifieke accenten.
- Het OV-bureau een organisatie is die voor wat betreft haar resultaten van veel factoren

afhankelijk is, dit betreft bijvoorbeeld het handelen van partnerorganisaties, de weersituatie in 2018, landelijke OV-ontwikkelingen en – verdelafspraken etc. De uiteindelijk gerealiseerde resultaten kunnen daarom sterk afwijken, vooral ook door factoren buiten de invloedssfeer van het OV-bureau.

Indicator reizigerskilometers: (minimaal) 4% groei (t.o.v. 2016):

Product beheer:

- Voldoende capaciteit/versterking bij groeilijnen.
- Beheren op concessieconforme uitvoering door de vervoerders.
- Uitwerking jaarlijks kwaliteitsplan.

Product ontwikkeling:

- Introductie Q-link lijn 6(Lila), vergroting capaciteit en P+R product (P+R Reitdiep en P+R Meerstad).
- Ingebruikname gereed komende OV-infrastructuur.
- Planvorming Groningen Bereikbaar en Minder Hinder Assen.
- Doorontwikkeling Hubs. Optimaliseren van bestaande voorzieningen/infra op knooppunten op het gebied van fietsenstalling en reizigersinformatie.

Product klant en marketing:

- Specifieke HOV-promotie.
- Werkgeversbenadering (in Groningen via Groningen Bereikbaar).
- Voldoende capaciteit/promotie bij evenementen die veel 'zelden-gebruikers' met de bus in contact brengen.
- Promotieactiviteiten via tarief-acties.
- Promotieactiviteiten via social media (bv. bij de actie Zomerbroezz'n).
- Tariefontwikkeling overall in lijn met landelijk vastgestelde indices; stimuleren saldoreizen t.o.v. losse verkoop.
- Doelgroepgerichte aanpak, met onder andere communicatie op kortingsmogelijkheden zoals 40/4.

Indicator klanttevredenheid: (minimaal) 7,5 (basisnet) en 7,8 (HOV).

Product beheer:

- Toezicht op soepele implementatie dienstregelingen 2018 en 2019.
- Aandacht voor punctualiteit en aansluitingen.

- Aandacht voor goede werking DRIS-panelen.

Product ontwikkeling:

- In de dienstregeling sterk sturen op reële reistijden haalbare aansluitingen.
- Frequentieverhoging op basislijnen.
- Voldoende capaciteit op HOV-lijnen.
- Doorontwikkeling P+R.
- Barrières bij betalen wegnemen.
- Ontzorgen reizigersinformatie, multimodale reisplanners stimuleren.

Product klant en marketing:

- Doorontwikkeling 'vanzelfsprekende' reisinfo en (al dan niet digitaal) kaartmateriaal.
- Activiteiten op het gebied van klantbeleving (bijvoorbeeld Bussessions).
- Analyse van klanttevredenheidscijfers 2017 en inzichten vertalen in beleid.
- Voldoende inzicht in klantervaringen (klachtenanalyses en Digitaal Reizigerspanel).

Indicator gebiedsdekkendheid: 100% van 07.00 – 24.00, gelijk aan 2017:

Product beheer:

- Management van het OV-deel van de regioconcessies in 2018.

Product ontwikkeling:

- Ontwikkelen samen met gemeenten van keten-knooppunten.
- Meedenken in de ontwikkeling en implementatie van publiek vervoer.
- Zorgen voor een goede aansluiting tussen OV en publiek vervoer op de keten-knooppunten.

Product klant en marketing

- Zorg dragen voor goede klant informatie voor aangeboden productassortiment.

Indicator duurzaamheid: (minimaal) 4% daling CO2-uitstoot per reizigerskilometer 120 gr/rkm

Product beheer

- Monitoring concessieconforme inzet voertuigen.
- Begeleiden goede implementatie elektrische bussen en dubbeldekkers.
- Begeleiden van rijstijlontwikkeling door concessiehouders.

Product ontwikkeling

- Goede inbedding in dienstregeling met de elektrische bussen en dubbeldekkers.
- Voorbereiding opschaling waterstofbussen.
- Met name in stedelijke gebieden doorstroming blijven bevorderen.
- Doordachte materieelinzet mogelijk maken in dienstregelingsproces (minder 'lege' stoelen).
- Beschikken over voldoende specifiek meetinstrumentarium op de indicator duurzaamheid.

Product klant en marketing

- Waar kansrijk duurzaamheid als argument voor OV-gebruik in de marketing en promotie gebruiken, ook op bussen zelf.

Indicator kostendekkendheid: (tussen-)score (minimaal) 51,0%

Aanvullend op het genoemde bij de indicator reizigerskilometers:

Product beheer

- Financieel beheer concessies.

Product ontwikkeling

- Haltebestand doorlichten.
- Weinig gebruikte lijnen en haltes heroverwegen.
- Basisvoorziening basaal aanbieden; groeilijnen faciliteren.

Product klant en marketing

- Promotiecampagnes gericht op meer dalgebruik.
- Scholierenkortingen naar daluren.
- Lijngerichte promotie op potentiële groeilijnen voor doelgroepen als ouderen en scholieren.



2 Programmabegroting

2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie

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

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

Dit doel is:

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

Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn:

- reizigerskilometers
- klanttevredenheid
- gebiedsdekkendheid
- duurzaamheid
- kostendekkendheid

Voor 2018 en volgende jaren hebben wij voor deze indicatoren de volgende (minimale) streefwaarden gesteld.

| Indicator | 2016 (realisatie) | 2017 (begroot) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Reizigerskilometers (t.o.v. 2016) | 268.822.935 | +2,0 % | + 4,0 % | + 5,0 % | + 6,0 % | + 7,1 % |
| Klanttevredenheid (ktv HOV) | 7,7 (overall) | 7,5 (7,7) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) |
| Gebiedsdekkendheid | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) |
| CO ₂ -uitstoot (t.o.v. 2016) g/rkm | 125 | - 2% | -4,0 % | -6,0 % | -26,0 % | -40 % |
| Kostendekkendheid | 51,1% | 50% | 51 % | 52 % | 52 % | 52 % |

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

Bij de klanttevredenheid gaat het om de rapportcijfers, zoals die blijken uit het jaarlijkse, landelijke klanttevredenheidsonderzoek. Reizigersgroei en klanttevredenheid zijn het resultaat van een complex samenspel van vervoerders, reizigers, bestuurlijke partners en OV-bureau. Milieuaspecten en financiële middelen zijn daarbij randvoorwaardelijk. Over 2016 hebben wij als OV-autoriteit in de landelijke Klantenbarometer een 7,7 gescoord. Wij handhaven de streefwaarden voor de klanttevredenheid op een gemiddeld rapportcijfer 7,5. Voor de klanttevredenheid over Qlink,

Qliner, en HOV streven wij een waarde van 7,8 na. Dit geldt in beginsel ook voor de langere termijn (2030). Een gebiedsdekkend collectief vervoeraanbod is in Groningen en Drenthe aanwezig, dat zal in 2018 ook het geval zijn. Vanaf 2017 zal het geheel van OV en Publiek Vervoer samen een gebiedsdekkend geheel van collectief vervoer opleveren.

De kostendekkendheid van het OV (bus) was in 2014 46,4% en in 2015 49,1% en in 2016 51,1% (51,1% van de uitgaven aan OV werd in 2016 'verdiend' uit reizigersinkomsten). Als doel is gekozen om de kostendekkendheid vanaf 2014 tot in elk geval 2020 jaarlijks gemiddeld met 1% te laten stijgen. Als tussendoel voor 2018 kiezen we voor een kostendekkingsgraad van 51,0%. Voor de langere termijn (2030) dienen we de komende jaren te bezien of en in hoeverre in hoeverre de kostendekkendheid willen laten doorgroeien.

Voor wat betreft de CO₂-uitstoot per kilometer kiezen we binnen de huidige concessie voor een jaarlijkse afname van 2%. De komende aanbesteding kan vervolgens in 2020 een sprongsgewijze forse reductie opleveren. Voor de langere termijn (2030) is de opgave (ook vastgelegd in landelijke afspraken) om de CO₂-uitstoot terug te brengen naar zero-emmissie. De fasering daarnaartoe gaat onderdeel uitmaken van de aanbesteding en hangt mede samen met fasering van beschikbaarheid van oplaadinfrastructuur.

2.2 Uitgangspunten en programmabegroting bij ongewijzigd beleid

De begroting is opgesteld conform de principes van voorzichtig begroten. Voor het begrotingsjaar wordt de indexering van de lasten van de concessies (LBI) op 3% gesteld; de tarievenindex (LTI) die geldt voor de meeste vervoerbewijzen is eveneens op 3% gesteld en de bijdrage van de partners voor de exploitatie OV is voor 2018 het gemiddelde van de landelijke LBI-index over de jaren 2012 tot en met 2016 en bedraagt op begrotingsbasis 1,072%. Zodra de gerealiseerde LBI over 2016 bekend is in het najaar van 2017, kan de index voor de bijdrage van de partners definitief bepaald worden. De lasten, anders dan die van beheer, zijn geïndexeerd met 1%.

Bij ongewijzigd beleid zou in 2018 een voordelig saldo van € 2.306.000 ontstaan.

| Product | Lasten |
|-----------------------|--------------------|
| Klant-reiziger | 1.222.000 |
| Ontwikkeling | 487.000 |
| Beheer | 112.631.000 |
| Informatie en analyse | 155.000 |
| Special projects | 495.000 |
| Bedrijfsvoering | 2.291.000 |
| Financiering | 0 |
| Totaal lasten | 117.281.000 |

| Product | Baten |
|------------------------------|--------------------|
| Ontwikkeling | 0 |
| Beheer | 57.274.000 |
| Special projects | 395.000 |
| Bedrijfsvoering | 987.000 |
| Financiering | 60.931.000 |
| Totaal baten | 119.587.000 |
| Totaal baten - lasten | 2.306.000 |

2.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen

In de vorige paragraaf is aangegeven dat er bij ongewijzigd beleid een voordelig saldo ontstaat van € 2.306.000.

In de kaderbrief 2018 zijn de volgende maatregelen aangekondigd (omvang in 2018: € 3,75 miljoen): Bijdrage voor de dienstregeling vanaf 2018 met **€ 1,0 miljoen** te verhogen ten opzichte van 2017, waarmee de door groei op het netwerk van het OV met name op het HOV-netwerk (Qliners en Q-links) te faciliteren (qua prognoses gaan wij ervan uit dat deze uitbreiding vanaf 2018 ook € 0,5 miljoen extra opbrengsten). Per dienstregeling 2018 Q-link-lijn 1 / 2 te elektrificeren en indoen qua infrastructuur mogelijk op Q-liner 300 Emmen-Groningen 5 dubbeldekkers in te zetten (pakket van netto € 6,0 miljoen in de periode 2017-2029 inclusief (bij)laadapparatuur). Hiervan heeft **€ 0,25 miljoen** betrekking op het jaar 2018.

Verder werd in de Kaderbrief aangegeven dat overwogen wordt eenmalig een bedrag van **€ 2,5 miljoen** te reserveren voor voorwaardenscheppende kwaliteitsmaatregelen voor bijdragen aan de realisatie van Hubs (€ 1 miljoen), het realiseren van stallingsvoorzieningen voor de (duurzaamheids-)eisen van de volgende concessie (€ 1,2 miljoen), en het realiseren van een kosteneffectieve chauffeursvoorziening op het nieuwe busstation Groningen (€ 0,3 miljoen). In deze begroting is die investering ook meegenomen als voorstel.

Het weerstandsvermogen bedraagt per 31 december 2016 ruim € 15,1 miljoen, ruim boven de minimaal vereiste waarde van € 4,1 miljoen en ontwikkelt zich volgens de huidige prognoses in de periode 2017-2021 als volgt:

| Jaren (per 31/12) | Weerstandvermogen |
|-------------------|-------------------|
| 2017 | 16.238.000 |
| 2018 | 14.794.000 |
| 2018 | 15.108.000 |
| 2020 | 11.886.000 |
| 2021 | 7.851.000 |

2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking

Na verwerking van de in de vorige paragraaf beschreven mutaties in de programmabegroting 2018 ontstaat het volgende beeld, waarbij sprake is van begrotingsevenwicht.

| Product | Lasten |
|-----------------------|--------------------|
| Klant-reiziger | 1.222.000 |
| Ontwikkeling | 2.987.000 |
| Beheer | 113.881.000 |
| Informatie en analyse | 155.000 |
| Special projects | 495.000 |
| Bedrijfsvoering | 2.291.000 |
| Financiering | -1.444.000 |
| Totaal lasten | 119.587.000 |

| Product | Baten |
|---------------------|--------------------|
| Ontwikkeling | 0 |
| Beheer | 57.274.000 |
| Special projects | 395.000 |
| Bedrijfsvoering | 987.000 |
| Financiering | 60.931.000 |
| Totaal baten | 119.587.000 |

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

2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief

In meerjarenperspectief ontstaat het volgende beeld, waarbij voor 2016 de jaarrekeningcijfers zijn opgenomen en voor 2017 de begrotingscijfers en de prognosecijfers van maart 2017. Voor 2018 is de programmabegroting vermeld na verwerking van de mutaties. Het meerjarenperspectief bevat bedragen op het begrote prijspeil van het desbetreffende jaar.

| Lasten | Begroting 2016 | Realisatie 2016 | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Klant reiziger | 1.199.000 | 976.000 | 1.210.000 | 1.210.000 | 1.222.000 | 1.235.000 | 1.247.000 | 1.260.000 |
| Ontwikkeling | 477.000 | 459.000 | 482.000 | 482.000 | 2.987.000 | 492.000 | 496.000 | 502.000 |
| Beheer | 107.892.000 | 105.607.000 | 111.917.000 | 114.040.000 | 113.881.000 | 117.146.000 | 120.961.000 | 124.486.000 |
| Informatie en analyse | 152.000 | 172.000 | 154.000 | 154.000 | 155.000 | 157.000 | 158.000 | 160.000 |
| Special projects | 375.000 | 616.000 | 456.000 | 454.000 | 495.000 | 507.000 | 519.000 | 532.000 |
| Bedrijfsvoering | 2.178.000 | 2.144.000 | 2.200.000 | 2.200.000 | 2.291.000 | 2.314.000 | 2.338.000 | 2.361.000 |
| Financiering | 762.000 | 37.000 | 2.205.000 | 450.000 | -1.444.000 | 314.000 | -3.222.000 | -4.035.000 |
| Totaal lasten | 113.035.000 | 110.011.000 | 118.624.000 | 118.990.000 | 119.587.000 | 122.164.000 | 122.498.000 | 125.268.000 |

| Baten | Begroting 2016 | Realisatie 2016 | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Beheer | 51.880.000 | 54.340.000 | 54.573.000 | 55.042.000 | 57.274.000 | 58.611.000 | 57.681.000 | 59.160.000 |
| Special projects | 375.000 | 557.000 | 386.000 | 384.000 | 395.000 | 407.000 | 419.000 | 432.000 |
| Bedrijfsvoering | 782.000 | 847.000 | 868.000 | 879.000 | 987.000 | 996.000 | 1.005.000 | 1.014.000 |
| Financiering | 59.998.000 | 61.538.000 | 62.797.000 | 62.685.000 | 60.931.000 | 62.150.000 | 63.393.000 | 64.661.000 |
| Totaal baten | 113.035.000 | 117.282.000 | 118.624.000 | 118.990.000 | 119.587.000 | 122.164.000 | 122.498.000 | 125.268.000 |

Toelichting baten en lasten:

Voor het jaar 2017 zien we in de prognose, dat deze minimaal is verbeterd ten opzichte van de begroting. Dit heeft de onder andere de volgende oorzaken: actualisatie van de reizigersopbrengsten en indexen.

In 2018 is sprake van een negatief exploitatiesaldo van € 1.444.000. Hierin is het extra budget van € 1 miljoen voor de dienstregeling reeds structureel verwerkt. Tevens is een investering van € 0,25 miljoen opgenomen voor het elektrificeren van Q-link lijnen en de inzet van de dubbeldekkers. Daarnaast is een investeringsbedrag van € 2,5 miljoen opgenomen voor voorwaardenscheppende kwaliteitsmaatregelen voor bijdragen aan de realisatie van Hubs (€ 1 miljoen), het

realiseren van stallingsvoorzieningen voor de (duurzaamheids-)eisen van de volgende concessie (€ 1,2 miljoen), en het realiseren van een kosteneffectieve chauffeursvoorziening op het nieuwe busstation Groningen (€ 0,3 miljoen).

Als we verder vooruitkijken naar de jaren 2019 tot en met 2021 dan is voor het jaar 2019 sprake van een klein positief exploitatiesaldi. In de jaren 2020 en 2021 zijn deze echter negatief. In hoofdstuk 3.9 wordt nader ingegaan op de effecten hiervan op de weerstandscapaciteit en beschikbare financiële instrumenten om deze (negatieve) resultaten na 2020 om te buigen.



3 Productenraming

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

3.1 Productenraming: klant-reiziger

Klant – reiziger omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

Marketing, communicatie en sales

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

| Indicator | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Reizigerskilometers (t.o.v. 2016) | + 4,0 % | + 5,0 % | + 6,0 % | + 7,1 % |
| Klanttevredenheid (ktv HOV) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) |
| Gebiedsdekkendheid | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) |
| CO2-uitstoot (t.o.v. 2016) g/rkm | -4,0 % 120 | -6,0 % 117,5 | -26,0 % 92,5 | -40 % 75 |
| Kostendekkendheid | 51 % | 52 % | 52 % | 52 % |

Doelen 2018

Marketing, communicatie en sales

- Beleid (verder) ontwikkelen met (nieuwe) inzichten uit analyse van klanttevredenheidscijfers 2017.
- Voldoende inzicht verkrijgen in klantervaringen (klachtenanalyses, marketingonderzoek en Digitaal Reizigerspanel).
- Sterke en nieuwe producten, Q-link en Qliner in het bijzonder, bekend maken onder potentiële reizigers met gerichte campagnes.
- Forenzen verleiden gebruik te maken van het openbaar vervoer voor woon-werkverkeer.
- Medewerkers van bedrijven met gebiedsgerichte aanpak bekend maken met het OV, in aanloop naar de aanpak Zuidelijke Ringweg Groningen en stations Groningen en Assen; o.a. samenwerking met Groningen Bereikbaar.
- Doorontwikkeling reisinfo en (al dan niet digitaal) kaartmateriaal.
- Klantbeleving positief beïnvloeden met activiteiten in en om de bus, zoals Bus Sessions tijdens Eurosonic/Noorderslag).
- Nieuwe reizigers een positieve bus ervaring geven door extra inzet bussen bij evenementenvervoer.
- Bevorderen aanschaf en gebruik persoonlijke OV-chipkaart, incl. automatisch opladen.

- Vindbaarheid Hubtaxi via internet structureel goed regelen.
- Informeren inwoners en bezoekers over mogelijkheden van het OV (producten, tarieven, dienstregeling, kaartmateriaal).
- Toename (sociaal-recreatief) gebruik in de daluren door promotie Dal-Dagkaart en kortingsproduct 40/4.
- Tarieven en dienstregeling 2018 en 2019 zijn bekend bij (bestaande) reizigers.
- Inzet online marketing en aansluitend interactie en dialoog via social media.
- Doorontwikkelen methode Customer Journey en meehelpen met implementeren van verbeteringen.
- Ontwikkeling en realisatie Hubs ondersteunen met doorvoeren huisstijl en communicatie.
- Introductie nieuwe bussen ondersteunen met communicatie en vormgeving bewaken.

Tarieven en vervoerbewijzen

- Tarieven staan in verhouding tot de kosten voor alternatieve vormen van vervoer, ze ondersteunen de marketingdoelstellingen en vervoerbewijzen zijn beschikbaar.
- Laagdrempelig tariefsysteem: in principe reizen met OV chipkaart, wagenverkoop als oplossing voor de incidentele reiziger c.q. de reiziger die niet over saldo beschikt. Voor dit gemak zal een toeslag betaald worden in de vorm van een tarief dat hoger ligt dan het saldotarief met de OV chipkaart. In 2018 stijgen alleen de OV-chipkaarttarieven van de LTK producten met de landelijke indices (LTI).
- Het gebruik van het product 40/4 (40% korting in daluren tegen €4 per maand) op de OV-chipkaart zal ook in 2018 verder worden gestimuleerd.
- In het studiejaar 2017/2018 start een proef met 500 studenten die gestimuleerd worden buiten de spits te reizen door hun weekabonnement om te zetten in een weekend-plus.
- In het kader van 'Groningen Bereikbaar' is een OV-probeerkaart beschikbaar, specifiek voor werknemers die gewoontegetrouw in de spits met de auto naar Groningen komen.
- Verdere tariefintegratie met spoor en omliggende concessies wordt bevorderd waar het kan.

Reizigersinspraak

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

Consumentenplatform

Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering en neemt deel als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platforms. Het OV-bureau zal de Consumentenplatforms ondersteuning bieden voor doorgaande professionalisering. Ook in 2018 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema's.

| Klant - reiziger | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|---------------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Lasten | | | | | | |
| Marketing en communicatie | 1.162.000 | 1.163.000 | 1.174.000 | 1.186.000 | 1.198.000 | 1.210.000 |
| Klant - reiziger overig | 48.000 | 48.000 | 48.000 | 49.000 | 49.000 | 50.000 |
| Totaal lasten | 1.210.000 | 1.211.000 | 1.222.000 | 1.235.000 | 1.247.000 | 1.260.000 |
| Baten | | | | | | |
| Klant - reiziger | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal baten | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Saldo | -1.210.000 | -1.211.000 | -1.222.000 | -1.235.000 | -1.247.000 | -1.260.000 |

3.2 Productenraming: ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

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

| Indicator | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Reizigerskilometers (t.o.v. 2016) | + 4,0 % | + 5,0 % | + 6,0 % | + 7,1 % |
| Klanttevredenheid (ktv HOV) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) |
| Gebiedsdekkendheid | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) |
| CO2-uitstoot (t.o.v. 2016) | -4,0 % | -6,0 % | -26,0 % | -40 % |
| g/rkm | 120 | 117,5 | 92,5 | 75 |
| Kostendekkendheid | 51 % | 52 % | 52 % | 52 % |

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, 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.

Op basis van het openbaar vervoer beleid in Groningen en Drenthe werkt het OV-bureau aan het verder

ontwikkelen en verbeteren van de openbaar vervoerdiensten en dienstregeling.

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

Verder wordt bijgedragen aan het door ontwikkelen van de diverse vormen van reizigersinformatie.

Doelen 2018

Ontwikkeling OV lange termijn

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

- Verbinding leggen tussen investeringen in infrastructuur en exploitatie OV (versnelling en betrouwbaarheid OV) (Stationsweg Groningen, tunnel stationsgebied Groningen, busstation Groningen zuidzijde).
- Bijdragen aan structuurvisies (o.a. Omgevingsvisie Groningen, Omgevingsvisie Drenthe).
- Bijdragen aan (strategische) afstemming grote projecten, zoals Zuidelijke Ringweg, Florijnas Assen
- Bijdragen aan de orderingsvragen bij aanbesteding per dec 2019: o.a. wagenpark doorgaand naar volgende concessie, strategische infrastructuur, infrastructuur voor duurzaam rijden.

- Implementatie elektrisch rijden op Q-link groen en 2 waterstofbussen in het streekvervoer., 2 elektrische bussen in de stad Groningen, voorbereiden opschaling waterstofbussen naar 20 stuks (afhankelijk van extra financiering)
- (Europees) uitdragen van de ontwikkelingen op het gebied van HOV en duurzaamheid.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

- Ontwikkelen van dienstregeling 2018 overeenkomstig het in november 2016 vastgestelde projectplan dienstregeling 2018 waarbij extra vraag naar vervoer gefaciliteerd wordt en tegelijkertijd wordt gekeken welke efficiencymaatregelen er mogelijk zijn om faciliteren extra vraag naar vervoer door invoering gratis OV MBO 18-, doorontwikkeling HOV (Qliner en Q-link) en werkzaamheden Groningen en Assen. Introductie Q-link lijn 6 (paars), vergroting capaciteit en P+R product (P+R Reitdiep en P+R Meerstad).
- Samen met Groningen Bereikbaar en Assen Bereikbaar bereikbaarheidsarrangementen voor de periode van werkzaamheden maken, waarbij aangesloten wordt op bestaand OV en waar nodig nieuw vervoer
- Invoeren van de 2^e fase HOV-visie Groningen door Q-link 5 door te laten rijden van P+R Meerstad naar Meerstad en Harkstede.
- Meedenken in de ontwikkeling en implementatie van 'publiek vervoer' en zorgen voor een goede aansluiting tussen OV en 'publiek vervoer' op de ketenknooppunten. Dit impliceert tevens de doorontwikkeling van Regiotaxi naar Hubtaxi, daarvoor is het OV bureau binnen Publiek Vervoer primair verantwoordelijk.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Doorontwikkelen Hubs: na de eerste pilotlocaties uitrol van het Hub-concept. Optimaliseren van bestaande voorzieningen/infra op knooppunten op het gebied van bijv. fietsenstallingen, reizigersinformatie.
- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders, gericht op verbetering van OV-infrastructuur, zoals busstation Groningen, stadslijnen Emmen, HOV Klazienaveen; ingebruikname HOV Roden en Leek.
- Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur. Voorbereiden infrastructuur voor elektrische stadsbussen en Q-link bussen

Reizigersinformatie

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

- Dynamische informatie (DRIS) beschikbaar stellen via Nationale Databank OV (NDOV) en verbeteren.
- Verdere uitrol van DRIS panelen op straat.
- Halte-informatie (toegankelijkheid e.d.) digitaal beschikbaar maken en koppelen aan (actueel) reisadvies (i.s.m. Ministerie).
- Vindbaarheid product Hubtaxi op bijvoorbeeld internet.

| Ontwikkeling | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|---|-----------------|----------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Lasten | | | | | | |
| Ontwikkelbudget | 155.000 | 155.000 | 156.000 | 158.000 | 159.000 | 161.000 |
| Reizigersinformatie en haltebeleid | 327.000 | 327.000 | 331.000 | 334.000 | 337.000 | 341.000 |
| Kwaliteitsimpuls bijdragen Hubs, stallingen en chauffeurs | 0 | 0 | 2.500.000 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal lasten | 482.000 | 482.000 | 2.987.000 | 492.000 | 496.000 | 502.000 |
| Baten | | | | | | |
| Ontwikkeling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal baten | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Saldo | -482.000 | -482.000 | -2.987.000 | -492.000 | -496.000 | -502.000 |

In 2018 wordt eenmalig een investeringsbedrag van € 2,5 miljoen gereserveerd voor een voorwaardenschepende kwaliteitsimpuls voor bijdragen aan de realisatie van Hubs (plm € 1,0 miljoen), het realiseren van stallingsvoorzieningen voor de (duurzaamheids-)eisen van de volgende concessie (plm € 1,2 miljoen), en het realiseren van een kosteneffectieve chauffeursvoorziening op het nieuwe busstation Groningen (plm. € 0,3 miljoen, waarmee vanaf 2020 jaarlijks een lastenverlaging van € 0,1 wordt gerealiseerd).

3.3 Productenraming: beheer

Beheer omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

Het door middel van het beheren van OV-producten en Hubtaxi (als onderdeel van Publiek Vervoer) bijdragen aan het (minimaal) realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

| Indicator | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Reizigerskilometers (t.o.v. 2016) | + 4,0 % | + 5,0 % | + 6,0 % | + 7,1 % |
| Klanttevredenheid (ktv HOV) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) | 7,5 (7,8) |
| Gebiedsdekkendheid | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) | 100% (7-24) |
| CO2-uitstoot (t.o.v. 2016) g/rkm | -4,0 % 120 | -6,0 % 117,5 | -26,0 % 92,5 | -40 % 75 |
| Kostendekkendheid | 51 % | 52 % | 52 % | 52 % |

Doelen 2018

Vorbereiding aanbesteding GD-concessie

Begin 2017 is de Nota van Uitgangspunten voor de aanbesteding van de nieuwe GD-concessie per december 2019 vastgesteld. Daarnaast zal het Programma van Eisen, na inspraak door alle belangenorganisaties worden vastgesteld en wordt ook het bestek voor de inschrijvers opgesteld. Begin 2018 zal de aanbesteding daadwerkelijk van start gaan en wordt het bestek gepubliceerd. Nog vóór de zomer van 2018 zal de beoordeling van de inschrijvingen plaats vinden en uiterlijk juli 2018 vindt de gunning plaats. Voor eventueel bezwaar en beroep op het gunningsbesluit is de tweede helft van 2018 gereserveerd waarna begin 2019 de gunning van de GD-concessie dan onherroepelijk zal zijn en de implementatie van de nieuwe concessie van start kan gaan. Vanaf half december 2019 zal de nieuwe vervoerder dan uitvoering geven aan het openbaar vervoer in Groningen en Drenthe.

Publiek Vervoer

Het OV-bureau is één van de 36 partijen van de projectorganisatie Publiek Vervoer die in 2017 het gemeentelijk doelgroepenvervoer, het kleinschalig vraaggestuurd vervoer incl. de lokale projecten heeft aanbesteed. Per 1 januari 2018 zullen de nieuwe vervoersovereenkomsten van kracht worden en zullen de vervoerders van start gaan met de uitvoering van het vervoer waaronder de Hubtaxi, waarvoor het OV bureau binnen Publiek Vervoer de primaire verantwoordelijkheid draagt. Het vervoer zal worden beheerd door een organisatie die in opdracht van de 36 partijen werkt. Het OV-bureau faciliteert deze organisatie middels huisvesting, ICT en overige zaken.

Doelen:

- aanbesteding en gunning van de GD-concessie.
- bijdragen aan de opzet van de beheersorganisatie Publiek Vervoer en het faciliteren van deze organisatie.

Beheer concessies

- Door structureel, systematisch en proactief de uitvoeringskwaliteit te monitoren en de resultaten daarvan te beheeren, wordt een bijdrage geleverd aan de realisatie van een klanttevredenheid van minimaal een 7,5 voor regulier OV en van 7,8 voor HOV. De uitvoeringskwaliteit heeft o.a. betrekking op:
 - vertrekpuntualiteit;
 - aansluitingen;
 - klachtenmanagement;
 - rituitval en verzuim;
 - toezicht op soepele implementatie aanpassingen dienstregeling 2018 en nieuwe dienstregeling 2019.
- Opstellen en uitvoeren van het jaarlijkse kwaliteitsplan (in samenspraak met de vervoerder(s)) en de beheeragenda (kwaliteitsbehoud). De onderwerpen worden samen met concessiehouder geselecteerd op basis van nieuwe ontwikkelingen en klachten van structurele aard en dienen te zorgen voor een verbetering in de reisbeleving van de klant.
- Omdat 2018 het een na laatste jaar van de concessie is zal tevens voorzichtig worden gestart met de voorbereiding voor de overgang van de concessie zonder daarbij de uitvoeringskwaliteit van de huidige concessie uit het oog te verliezen. Mogelijk zullen hiertoe naast de audits rond het verplicht over te nemen materieel, extra audits worden uitgevoerd.
- Beheer kleinschalige concessies. Deze concessies zijn in 2017 voor alle vervoerders voor het OV-deel verlengd tot eind 2019.
- Beheer van de versterkingsinzet:
 - op kwaliteit conform de bestekvoorwaarden;
 - op capaciteit (inzet conform de vervoersvraag);
 - op beschikbaar versterkingsbudget.
- Binnen het geheel van Publiek Vervoer het beheer van Hubtaxi.

Beheer betaalsystemen

OV-chipkaartsysteem

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

Distributie

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

Beheer Sociale Veiligheid

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

Beheer reizigersinformatie

- Proactief beheer van de kwaliteit van de dynamische reizigersinformatie zodat onzekerheid over reistijden zo veel mogelijk gereduceerd kunnen worden bij reizigers. Zowel bij de halte als (vlak) voor vertrek via reisplanners, apps, websites en DRIS-panelen.
- Toezien dat de dynamische reizigersinformatie volledig, tijdig en juist als open data wordt aangeleverd bij de NDOV loketten.
- Het verder toepassen van de mogelijkheden die actuele reisinformatie biedt waarbij voor 2018 de prioriteit ligt bij actuele informatie bij verstoringen van de dienstregeling (omleidingen, uitval, onvoorziene verstoringen).
- Speciale aandacht voor reisinformatie op de Hubs en Publiek Vervoer. Mogelijkheden bieden om de reisinformatie van deze vervoersmogelijkheden aan reizigers aan te bieden via een reisplanner.

Beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen

Financiële stabiliteit door:

- Financieel beheer dienstverlening 2018.
- Scherp toezicht op meer- en minderwerk en daarbij behorende kosten.
- Het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2019 die maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger.
- Een gedegen afrekening van de dienstregeling 2017.

| Beheer | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|---|--------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Lasten | | | | | | |
| Beheer algemeen en audits | 158.000 | 158.000 | 158.000 | 158.000 | 158.000 | 158.000 |
| Concessiemanagement GD | 95.900.000 | 94.917.000 | 98.178.000 | 101.029.000 | 103.496.000 | 106.607.000 |
| Concessiemanagement HOV | 4.217.000 | 4.472.000 | 4.615.000 | 4.769.000 | 4.912.000 | 5.060.000 |
| Concessiemanagement Q liner 315 | 437.000 | 422.000 | 435.000 | 448.000 | 462.000 | 475.000 |
| Concessiemanagement KLOV | 7.702.000 | 7.468.000 | 5.821.000 | 6.002.000 | 6.182.000 | 6.367.000 |
| Concessiemanagement Publiek Vervoer Lokale | 0 | 0 | 1.000.000 | 1.030.000 | 1.061.000 | 1.093.000 |
| Concessiemanagement Publiek Vervoer Hubtaxi | 0 | 0 | 1.400.000 | 1.414.000 | 1.428.000 | 1.442.000 |
| OV-chipkaart additionele kosten | 1.454.000 | 1.454.000 | 1.469.000 | 1.484.000 | 1.498.000 | 1.513.000 |
| Sociale veiligheid | 674.000 | 674.000 | 680.000 | 687.000 | 694.000 | 701.000 |
| Extra dru's Qliner en Qlink vanaf 2017 | 1.000.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Maatregelen Groningen Bereikbaar en Minder Hinder | 500.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verlengingsafspraken | -125.000 | -125.000 | -1.125.000 | -1.125.000 | 0 | 0 |
| Maatregelen dienstregeling 2018 | 0 | 0 | 1.000.000 | 1.000.000 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| Dienstregelingspakket duurzaamheid en capaciteit 2018 | 0 | 4.600.000 | 250.000 | 250.000 | 70.000 | 70.000 |
| Totaal lasten | 111.917.000 | 114.040.000 | 113.881.000 | 117.146.000 | 120.961.000 | 124.486.000 |
| Baten | | | | | | |
| Concessiemanagement GD | 50.920.000 | 51.207.000 | 52.506.000 | 53.759.000 | 52.887.000 | 54.273.000 |
| Concessiemanagement HOV | 2.241.000 | 2.517.000 | 2.582.000 | 2.643.000 | 2.601.000 | 2.669.000 |
| Concessiemanagement KLOV | 1.387.000 | 1.293.000 | 961.000 | 984.000 | 968.000 | 993.000 |
| Concessiemanagement Publiek Vervoer | 0 | 0 | 700.000 | 700.000 | 700.000 | 700.000 |
| Extra reizigersopbrengsten vanaf 2018 | 0 | 0 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 |
| Sociale veiligheid | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 |
| Totaal baten | 54.573.000 | 55.042.000 | 57.274.000 | 58.611.000 | 57.681.000 | 59.160.000 |
| Saldo | -57.344.000 | -58.998.000 | -56.607.000 | -58.535.000 | -63.280.000 | -65.326.000 |

Toelichting baten en lasten

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

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

3.4 Productenraming: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

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

Het product informatie en analyse draagt indirect bij aan de realisatie van de doelstellingen van het OV-bureau door het ondersteunen van de producten klant reiziger, ontwikkeling, beheer en financiën. Dit gebeurt door het op actieve wijze voorzien van informatie, analyses beschikbaar de stellen en het faciliteren van processen.

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

Doelen 2018

Kwaliteitszorg data en analyse

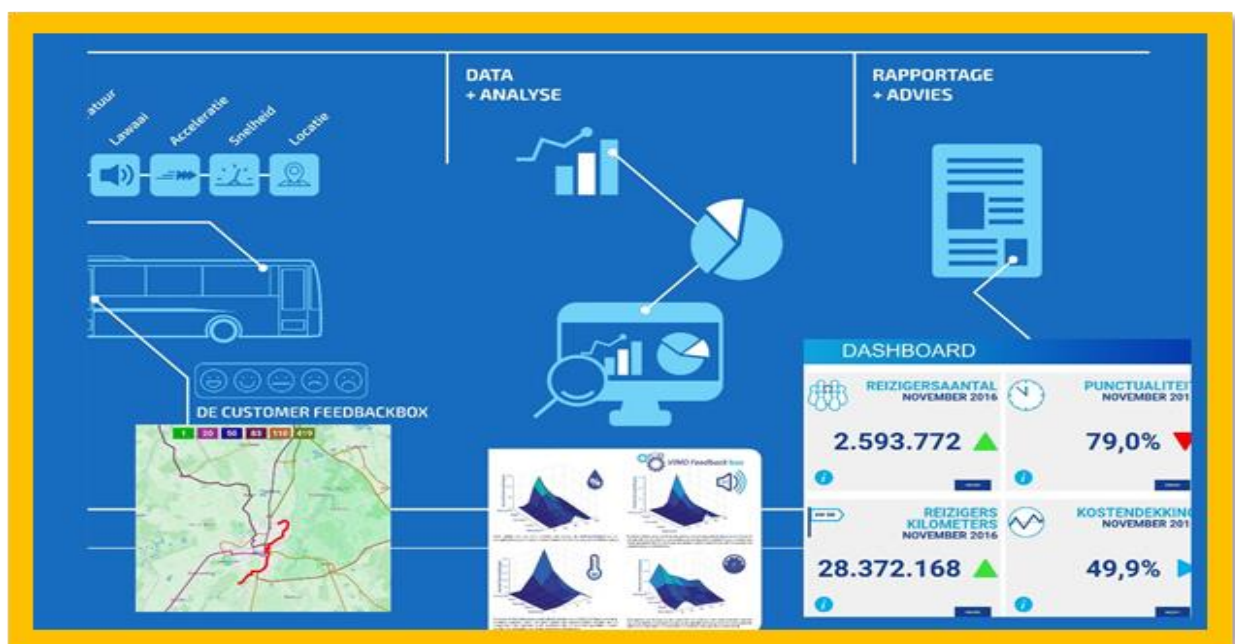
- Bewaken inkomende informatiestromen en –bronnen van vervoerders en landelijke databronnen.
- Waarborgen en toetsen van de kwaliteit van de informatiestromen.
- Beheren van het Digitaal Reizigers Panel.
- Bijdrage leveren aan de aanbesteding, dienstregeling en Publiek Vervoer.
- Bijdrage leveren aan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

Open data

- Stimuleren van het gebruik van OV-open data onder reizigers, onderzoekers, bedrijven en andere overheden.
- Organiseren van data-pilots die bijdragen aan innovatie en ontwikkeling data-gebruik.
- Het beschikbaar stellen (binnen de juridische en marktmogelijkheden) van data aan iedereen die hierin geïnteresseerd is.
- Het verkennen van de mogelijkheden van nieuwe sensortechnologie voor onderzoek.
- Het verkennen van de mogelijkheden van externe open databronnen welke interessant zijn voor OV-bureau
- Uitbreiding van de functionaliteit Dashboard' met open data gegevens over CO2 per reizigerskilometer, kostendekningsgraad en klanttevredenheid.

Rapportages/ Financiële informatievoorziening

- Opstellen van rapportages ter ondersteuning van de uitvoering van het beleid, zoals managementrapportages.
- Beheer van de subsidieverlening en vaststelling m.b.t. de concessies.
- Jaarlijkse trendmonitor.
- Samenwerking Groningen Bereikbaar voor de rapportagetool bereikbaarheid Groningen Stad.
- Doorontwikkeling van het bestaande prognosemodel.
- Interne ICT en Informatiebeveiliging.



| Informatie en analyse | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|-----------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Lasten | | | | | | |
| Informatie en analyse | 154.000 | 154.000 | 155.000 | 157.000 | 158.000 | 160.000 |
| Totaal lasten | 154.000 | 154.000 | 155.000 | 157.000 | 158.000 | 160.000 |
| Baten | | | | | | |
| Informatie en analyse | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal baten | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Saldo | -154.000 | -154.000 | -155.000 | -157.000 | -158.000 | -160.000 |

3.5 Productenraming: special projects

Special projects omvat:

- evenementen en nachtvervoer
- projecten voor derden

Evenementen en nachtvervoer

Het inzetten van extra openbaar vervoer bij grotere evenementen. Evenementen en nachtvervoer is een ander bijzonder vervoer in beginsel voor het OV-bureau welke volledig kostendekkend wordt aangeboden. Door cofinanciering vanuit organisator en/of gemeenten of het hanteren van hoge tarieven is dit mogelijk.

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.

Overigens zijn evenementen voor reizigers vaak een eerste kennismaking met het OV.

Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

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

Doelen 2018

Evenementen- en nachtvervoer

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, Koningsnacht en het Bevrijdingsfestival. Daarnaast wordt evenementenvervoer geregeld voor eenmalige grote evenementen.
- 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 Bevrijdingsdag.
- Het nachtbusnetwerk zal op basis van vraag vanuit organisaties (gemeenten e.d.) en reizigers waar mogelijk worden uitgebreid en waar noodzakelijk worden versoberd indien het aantal reizigers voor een kostendekking niet voldoende is en gemeenten en/of horeca geen financiële bijdrage willen/kunnen leveren.

Projecten voor derden

De huidige vraag gestuurde OV-diensten (Regiotaxi, lijnbelbussen etc.) gaan onderdeel uitmaken van het contract Publiek Vervoer dat momenteel met de provincie bij de gezamenlijke gemeenten in het gebied en het OV-bureau in ontwikkeling is. Ook de facilitaire begeleiding van buurtbusverenigingen zoals die nu nog bij het OV-bureau ligt gaat onderdeel uitmaken van Publiek Vervoer. Het OV-bureau levert een bijdrage aan de voorbereiding van dit project van de gemeenten in Groningen en Drenthe. De bijdrage van het OV-bureau aan dit project krijgt vorm door het leveren van personele inzet en ondersteunde faciliteiten, zoals huisvesting, automatisering en administratie.

| Special projects | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Lasten | | | | | | |
| Evenementen- en nachtvervoer | 386.000 | 384.000 | 395.000 | 407.000 | 419.000 | 432.000 |
| Publiek vervoer | 70.000 | 70.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| Totaal lasten | 456.000 | 454.000 | 495.000 | 507.000 | 519.000 | 532.000 |
| Baten | | | | | | |
| Evenementen- en nachtvervoer | 386.000 | 384.000 | 395.000 | 407.000 | 419.000 | 432.000 |
| Totaal baten | 386.000 | 384.000 | 395.000 | 407.000 | 419.000 | 432.000 |
| Saldo | -70.000 | -70.000 | -100.000 | -100.000 | -100.000 | -100.000 |

3.6 Productenraming: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- automatisering
- huisvesting

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

Doelen 2018

Organisatieontwikkeling

Van de ambtelijke dienst van het OV-bureau wordt in 2018 (net als in de afgelopen jaren) gevraagd:

- Overtuigende adviesrol voor het bestuur en de moederorganisaties op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoelheden, financiële risico's, opdrachtnemerschap van (kaderstellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur.
- Heldere – met de gebiedspartners gedeelde - vervoerkundige hoofdlijnenvisie op de doorontwikkeling van het Regionaal Openbaar Vervoer in het gebied, doorwerkend in een afgestemd meerjarenperspectief zodanige mix van opdrachtgeverschap en partnership met de concessiehouders dat deze optimaal en geïnspireerd hun taken vormgeven en uitvoeren ("inlevende zakelijkheid").
- Invulling partnership met inliggende gemeenten rond de verschillende vormen van collectief vervoer in het gebied, realiseren van Hubs, inzet voor het realiseren van Publiek Vervoer, waaronder Hubtaxi etc..
- Zodanige vormgeving van klantgerichtheid, product-ontwikkeling, marketing en contractbeheer binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV op de (HOV-)lijnen met groeipotentie met behoud van een gebiedsdekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben.
- Het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal.
- Hoogwaardig niveau van (waar mogelijk open) data realiseren op basis waarvan analyses kunnen plaatshebben.
- Samenhang binnen het OV-bureau en 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 op belangrijke maatschappelijke thema's als verduurzaming, stedelijke ontwikkeling en krimp in delen van het gebied.
- Binnen voortdurende randvoorwaarden en kwaliteitskaders (financieel, juridisch/WGR, integriteit).
- Zorgvuldig werkgeverschap met ook elementen overheidsdoelstellingen op het gebied van arbeidsparticipatie en opleiden – bijvoorbeeld via stageplaatsen etc..

Automatisering

- In 2016 is het serverpark en de desktops vernieuwd (incl. bijbehorende serversoftware). Beide waren afgeschreven. Ook is in 2016 de telefooncentrale vernieuwd en zijn de mobiele abonnementen verlengd. Voor 2018 is het doel een ongestoorde en adequate beschikbaarheid van de ICT infrastructuur. Het beheer en onderhoud hiervoor is uitbesteed.

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

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

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

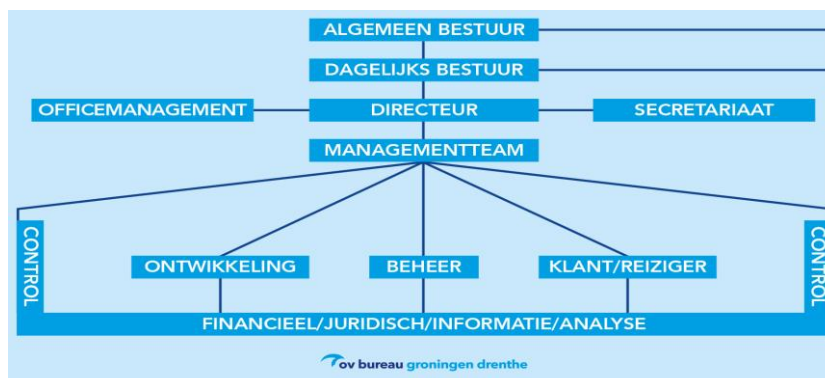
- met betrokkenheid en passie;
- integraal denkend en werkend;
- het verschil willen maken (ambitie);
- verbindend werken en gericht op samenwerking.

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

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

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



De control in 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 prognosesystematiek en doorrekeningen financiële gevolgen voornemens en wensen (zoals die intern tot op MT/directieniveau worden uitgevoerd bij elk relevant voorstel).
- Inrichting begrotingsproces en jaarrekeningprocessen.
- Borging kwaliteit interne financiële processen.
- Veiligheid van data en informatie.
- Waar aan de orde aanpassingsvoorstellen op gehanteerde systematieken/processen.

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

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

| Formatie | Omvang in fte's |
|--|-----------------|
| Directeur | 1,0 |
| Cluster Klant - reiziger | 3,0 |
| Cluster Ontwikkeling | 4,3 |
| Cluster Beheer (incl. aanbesteding) | 4,0 |
| Financiën, Control, Juridische zaken, Informatie & Analyse | 4,5 |
| Officemanagement & secretariaat | 1,4 |
| Totaal | 18,2 |

De feitelijke formatie van het OV-bureau ligt echter in 2018 waarschijnlijk hoger: 2,0 fte tijdelijke overformatie in samenhang met aanloop naar volgende concessieaanbesteding (0,5), beheer DRIS (0,4), secretariaat Consumenten Platforms (0,3) en langjarige detachering DOVA (0,8). De financiële vertaling van deze formatie is verwerkt in deze begroting. Tevens zullen medewerkers van het OV-bureau waar aan de orde bijdragen leveren aan het wetslagen van het project publiek vervoer.

| Bedrijfsvoering | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|--------------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Lasten | | | | | | |
| Lonen en salarissen | 1.709.000 | 1.709.000 | 1.796.000 | 1.814.000 | 1.832.000 | 1.850.000 |
| Huisvestingskosten | 115.000 | 115.000 | 116.000 | 117.000 | 119.000 | 120.000 |
| Kantoorkosten | 107.000 | 107.000 | 108.000 | 109.000 | 110.000 | 111.000 |
| Advieskosten | 269.000 | 269.000 | 271.000 | 274.000 | 277.000 | 280.000 |
| Totaal lasten | 2.200.000 | 2.200.000 | 2.291.000 | 2.314.000 | 2.338.000 | 2.361.000 |
| Baten | | | | | | |
| Lonen en salarissen | 868.000 | 879.000 | 887.000 | 896.000 | 905.000 | 914.000 |
| Bijdrage Publiek Vervoer | 0 | 0 | 100.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| Totaal baten | 868.000 | 879.000 | 987.000 | 996.000 | 1.005.000 | 1.014.000 |
| Saldo | -1.332.000 | -1.321.000 | -1.304.000 | -1.318.000 | -1.333.000 | -1.347.000 |

Overhead:

Conform de nieuwe BBV wetgeving verstrekken wij nadere informatie over het onderdeel overhead. Van de totale begrote bedrijfsvoering kosten (saldo lasten en baten) van € 1.304.000 heeft een bedrag van € 725.000 betrekking op overhead. Bij deze berekening zijn de gehanteerde definities van het BBV voor overhead als uitgangspunt genomen. Het bedrag van € 725.000 is als volgt tot stand gekomen:

| | |
|----------------------|-----------|
| Lonen en salarissen: | € 230.000 |
| Huisvestingskosten: | € 116.000 |
| Kantoorkosten: | € 108.000 |
| Advieskosten: | € 271.000 |

3.7 Productenraming: financiering

Meerjarendoelstellingen

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

Financiering omvat:

- financiering- en dekkingsmiddelen.

Doelen 2018

Financiering- en dekkingsmiddelen

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

| Financiering | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
|--|-------------------|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Lasten | | | | | | |
| Exploitatiesaldo | 2.205.000 | 450.000 | -1.444.000 | 314.000 | -3.222.000 | -4.035.000 |
| Nog te realiseren dekkingsmaatregelen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal lasten | 2.205.000 | 450.000 | -1.444.000 | 314.000 | -3.222.000 | -4.035.000 |
| Baten | | | | | | |
| Bijdrage BDU | 60.397.000 | 60.285.000 | 60.931.000 | 62.150.000 | 63.393.000 | 64.661.000 |
| Extra bijdrage partners (businesscase) | 2.400.000 | 2.400.000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal baten | 62.797.000 | 62.685.000 | 60.931.000 | 62.150.000 | 63.393.000 | 64.661.000 |
| Saldo | 60.592.000 | 62.235.000 | 62.375.000 | 61.836.000 | 66.615.000 | 68.696.000 |

Toelichting baten en lasten

De begroting 2018 vermeldt een exploitatiesaldo van - € 1.444.000. Dit is inclusief het voorgestelde maatregelenpakket van € 3,75 miljoen.

- Bijdrage voor de dienstregeling vanaf 2018 met **€ 1,0 miljoen** te verhogen ten opzichte van 2017, waarmee de doorgroei op het netwerk van het OV met name op het HOV-netwerk (Qliners en Q-links) te faciliteren (qua prognoses gaan wij ervan uit dat deze uitbreiding vanaf 2018 ook € 0,5 miljoen extra opbrengsten).
- Per dienstregeling 2018 Q-link-lijn 1 / 2 te elektrificeren en indoen qua infrastructuur mogelijk op Q-liner 300 Emmen-Groningen 5 dubbeldekkers in te zetten

(pakket van netto € 6,0 miljoen in de periode 2017-2029 inclusief (bij)laadapparatuur). Hiervan heeft **€ 0,25 miljoen** betrekking op het jaar 2018.

Verder werd in de Kaderbrief aangegeven dat overwogen wordt eenmalig een bedrag van **€ 2,5 miljoen** te reserveren voor voorwaardenscheppende kwaliteitsmaatregelen voor bijdragen aan de realisatie van Hubs (€ 1 miljoen), het realiseren van stallingsvoorzieningen voor de (duurzaamheids-)eisen van de volgende concessie (€ 1,2 miljoen), en het realiseren van een kosteneffectieve chauffeursvoorziening op het nieuwe busstation Groningen (€ 0,3 miljoen). In deze begroting is die investering ook meegenomen als voorstel.

3.8 Meerjarenproductenraming 2018-2021

| Meerjarenproductraming 2018-2021 | | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Lasten | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
| Klant reiziger | | | | | | |
| Marketing en communicatie | 1.162.000 | 1.162.000 | 1.174.000 | 1.186.000 | 1.198.000 | 1.210.000 |
| Klant - reiziger overig | 48.000 | 48.000 | 48.000 | 49.000 | 49.000 | 50.000 |
| Ontwikkeling | | | | | | |
| Ontwikkelbudget | 155.000 | 155.000 | 156.000 | 158.000 | 159.000 | 161.000 |
| Reizigersinformatie en haltebeleid | 327.000 | 327.000 | 331.000 | 334.000 | 337.000 | 341.000 |
| Kwaliteitsimpuls bijdragen Hubs, stallingen en chauffeursfaciliteiten | 0 | 0 | 2.500.000 | 0 | 0 | 0 |
| Beheer | | | | | | |
| Beheer algemeen en audits | 158.000 | 158.000 | 158.000 | 158.000 | 158.000 | 158.000 |
| Concessiemanagement GD | 95.900.000 | 94.917.000 | 98.178.000 | 101.029.000 | 103.496.000 | 106.607.000 |
| Concessiemanagement HOV | 4.217.000 | 4.472.000 | 4.615.000 | 4.769.000 | 4.912.000 | 5.060.000 |
| Concessiemanagement Q liner 315 | 437.000 | 422.000 | 435.000 | 448.000 | 462.000 | 475.000 |
| Concessiemanagement KLOV | 7.702.000 | 7.468.000 | 5.821.000 | 6.002.000 | 6.182.000 | 6.367.000 |
| Concessiemanagement Publiek Vervoer lokale projecten | 0 | 0 | 1.000.000 | 1.030.000 | 1.061.000 | 1.093.000 |
| Concessiemanagement Publiek Vervoer Hubtaxi | 0 | 0 | 1.400.000 | 1.414.000 | 1.428.000 | 1.442.000 |
| OV-chipkaart additionele kosten | 1.454.000 | 1.454.000 | 1.469.000 | 1.484.000 | 1.498.000 | 1.513.000 |
| Sociale veiligheid | 674.000 | 674.000 | 680.000 | 687.000 | 694.000 | 701.000 |
| Extra dru's Qliner en Qlink vanaf 2017 | 1.000.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Maatregelen Groningen Bereikbaar en Minder Hinder | 500.000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verlengingsafspraken | -125.000 | -125.000 | -1.125.000 | -1.125.000 | 0 | 0 |
| Maatregelen dienstregeling 2018 | 0 | 0 | 1.000.000 | 1.000.000 | 1.000.000 | 1.000.000 |
| Dienstregelingpakket duurzaamheid en capaciteit 2018 | 0 | 4.600.000 | 250.000 | 250.000 | 70.000 | 70.000 |
| Informatie en analyse | | | | | | |
| Informatie en analyse | 154.000 | 154.000 | 155.000 | 157.000 | 158.000 | 160.000 |
| Special projects | | | | | | |
| Evenementen- en nachtvervoer | 386.000 | 384.000 | 395.000 | 407.000 | 419.000 | 432.000 |
| Publiek vervoer | 70.000 | 70.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| Bedrijfsvoering | | | | | | |
| Lonen en salarissen | 1.709.000 | 1.709.000 | 1.796.000 | 1.814.000 | 1.832.000 | 1.850.000 |
| Huisvestingskosten | 115.000 | 115.000 | 116.000 | 117.000 | 119.000 | 120.000 |
| Kantoorkosten | 107.000 | 107.000 | 108.000 | 109.000 | 110.000 | 111.000 |
| Advieskosten | 269.000 | 269.000 | 271.000 | 274.000 | 277.000 | 280.000 |
| Financiering | | | | | | |
| Exploitatiesaldo | 2.205.000 | 450.000 | -1.444.000 | 314.000 | -3.222.000 | -4.035.000 |
| Nog te realiseren dekkingsmaatregelen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal lasten | 118.624.000 | 118.990.000 | 119.587.000 | 122.164.000 | 122.498.000 | 125.268.000 |
| Baten | Begroting 2017 | Prognose 2017 (maart 2017) | Begroting 2018 | Raming 2019 | Raming 2020 | Raming 2021 |
| Beheer | | | | | | |
| Concessiemanagement GD | 50.920.000 | 51.207.000 | 52.506.000 | 53.759.000 | 52.887.000 | 54.273.000 |
| Concessiemanagement HOV | 2.241.000 | 2.517.000 | 2.582.000 | 2.643.000 | 2.601.000 | 2.669.000 |
| Concessiemanagement KLOV | 1.387.000 | 1.293.000 | 961.000 | 984.000 | 968.000 | 993.000 |
| Concessiemanagement Publiek Vervoer | 0 | 0 | 700.000 | 700.000 | 700.000 | 700.000 |
| Extra reizigersopbrengsten van 2018 | 0 | 0 | 500.000 | 500.000 | 500.000 | 500.000 |
| Sociale veiligheid | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 | 25.000 |
| Special projects | | | | | | |
| Evenementen- en nachtvervoer | 386.000 | 384.000 | 395.000 | 407.000 | 419.000 | 432.000 |
| Bedrijfsvoering | | | | | | |
| Lonen en salarissen | 868.000 | 879.000 | 887.000 | 896.000 | 905.000 | 914.000 |
| Publiek vervoer | 0 | 0 | 100.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| Financiering | | | | | | |
| Bijdrage partners | 60.397.000 | 60.285.000 | 60.931.000 | 62.150.000 | 63.393.000 | 64.661.000 |
| Extra bijdrage partners (businesscase) | 2.400.000 | 2.400.000 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal baten | 118.624.000 | 118.990.000 | 119.587.000 | 122.164.000 | 122.498.000 | 125.268.000 |

NB. Deze meerjarenproductraming wijkt af van de meerjarenprognose uit de Kaderbrief 2018. Dit hangt samen met het benutten van de meest recente ra-

mingen van het CPB (maart 2017) en het verwerken van de opbrengstengegevens van januari en februari 2017.

3.9 Stand en verloop van de weerstandscapaciteit

| Stand en verloop | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Vooruitontvangen bijdragen partners | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Stand 1 januari | 15.136.000 | 16.238.000 | 14.794.000 | 15.108.000 | 11.886.000 |
| Toevoegingen | | | | | |
| Egalisatie- en weerstandscapaciteit | 1.102.000 | 0 | 314.000 | 0 | 0 |
| Totaal toevoegingen | 1.102.000 | 0 | 314.000 | 0 | 0 |
| Onttrekkingen | | | | | |
| Egalisatie en weerstandscapaciteit | 0 | 1.444.000 | 0 | 3.222.000 | 4.035.000 |
| Totaal onttrekkingen | 0 | 1.444.000 | 0 | 3.222.000 | 4.035.000 |
| Stand per 31 december | 16.238.000 | 14.794.000 | 15.108.000 | 11.886.000 | 7.851.000 |
| <i>Samenstelling per 31 december naar component</i> | | | | | |
| Egalisatie en weerstandscapaciteit | 16.238.000 | 14.794.000 | 15.108.000 | 11.886.000 | 7.851.000 |
| Totaalstand per 31 december | 16.238.000 | 14.794.000 | 15.108.000 | 11.886.000 | 7.851.000 |

De stand en het verloop van de weerstandscapaciteit vermeldt de vooruit ontvangen bijdragen van de partners. In het overzicht is te zien dat deze negatieve saldi kunnen worden gedekt uit de aanwezige weerstandscapaciteit. Per 31 december 2021 bedraagt de weerstandscapaciteit op grond van de prognose van maart 2017 nog € 7.851.000. Dat is ruim boven de minimaal vereiste weerstandscapaciteit van

€ 4,1 miljoen op grond van de notities risicomanagement en weerstandsvermogen.

Ten opzichte van de kaderbrief laat de stand van de weerstandscapaciteit een positiever beeld zien. De oorzaken hiervan liggen aan mutaties op het gebied van reizigersopbrengsten en indexen.



4 Paragrafen

In dit hoofdstuk zijn twee van de verplichte paragrafen opgenomen, namelijk de paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing (4.1) en de paragraaf financiering (4.2). Op bedrijfsvoering wordt ingegaan in hoofdstuk 3.6, productenraming bedrijfsvoering.

4.1 Paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing

Op 24 maart 2016 heeft het algemeen bestuur ingestemd de notitie risicomanagement en weerstandsvermogen 2016-2019 vastgesteld. Het risicomanagement van het OV-bureau omvat de volgende elementen, die in hun samenhang worden toegepast (de risicomanagementsystematiek 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 € 15,1 miljoen, waarmee de weerstandscapaciteit meer bedraagt dan het minimale niveau van € 4,1 miljoen. Het perspectief voor de jaren 2017 tot en met 2021 is goed, maar de GD-concessie moet beheersmaatregelen bevatten.

De in de notitie Risicomanagement 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 (vanaf 2018: Hubtaxi) kent een open einde;
 - de verhouding tussen bonussen en boetes;
 - realisatie van landelijke en regionale reizigersopbrengsten;
 - versterkingen vervoerders;
 - beschikbaarheid OV-stewards.
- Special projects:
 - kostendekkend evenementenvervoer.
- Bedrijfsvoering:
 - juridische risico's m.b.t. contracten;
 - werkdruk en afhankelijkheid.
- Financiering:
 - bijdragen provincies.

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. Van deze geïnventariseerde risico's is beoordeeld hoe groot de kans van optreden alsmede de gevolgen in financiële zin. Op basis hiervan is de verwachtingswaarde van de risico's berekend om zo-

doende het bedrag aan benodigde weerstandscapaciteit te kunnen bepalen. Bij de bepaling van dit bedrag is er van uitgegaan dat de weerstands-capaciteit nodig is voor de korte termijn, omdat het implementeren van dekkingsmaatregelen, veelal aanpassing van de dienstregeling, een minimale doorlooptijd heeft van driekwart jaar. Op deze wijze is de minimaal vereiste weerstands-capaciteit berekend op een bedrag van € 4,1 miljoen.

Deze kwantificering van de risico's is nog actueel, behalve 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.

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. Het streven is dat de uitspraak van dit hoger beroep op 18 april zal plaatsvinden.

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

Kengetallen

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

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

De financiële kengetallen voor het OV-bureau hebben wij hierna weergegeven voor de jaren 2016 (jaarrekening), 2017 (begroting) en 2018 (begroting).

| | jaarrekening 2016 | begroting 2017 | begroting 2018 |
|---|-------------------|----------------|----------------|
| netto schuldquote | 11% | 9% | 9% |
| netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen | 11% | 9% | 9% |
| Solvabiliteit | 0% | 0% | 0% |
| Structurele exploitatieruimte | 6% | 2% | 0% |

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

Dat de solvabiliteit 0% is vloeit rechtstreeks voort uit het feit dat het OV-bureau tot en met 2015 gefinancierd werd uit BDU middelen. De middelen die overblijven worden verantwoord als kortlopende schuld, omdat hierop in principe een terugbetalingsverplichting rust. Voor de periode vanaf 2016 zal nog worden afgesproken of de terugbetalingsverplichting blijft bestaan of dat sprake zal kunnen zijn van het vormen van eigen vermogen door het OV-bureau. In de solvabiliteitscijfers hierboven is vooralsnog de terugbetalingsverplichting verondersteld.

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

4.2 Paragraaf financiering

Financieringsfunctie en kaders

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

Uitvoering financieringsfunctie

Tijdelijk overtollige middelen dienen verplicht te worden aangehouden bij het Rijk. In 2016 is er een drempeel voor het verplicht aanhouden van tijdelijk overtollige middelen van ruim 8 ton. Deze ruimte wordt ook in 2018 gebruikt om door middel van spaarrekeningen een hoger rendement te genereren, dan bij schatkistbankieren.

Financieringsplanning en limieten

Het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen gebeurt op basis van liquiditeitsprognoses die maandelijks onder verantwoordelijkheid van de controller van het OV-bureau worden opgesteld. Het betalingsritme

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

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

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

Voor de beheersing van risico's met betrekking tot aangegane geldleningen zijn de kasgeldlimiet en de renterisiconorm in het algemeen van belang. Toetsing aan de kasgeldlimiet geeft het volgende beeld. De kasgeldlimiet houdt in dat het kort lenen van geld beperkt is tot maximaal 8,2% van het begrotingstotaal en een minimumbedrag van € 2,5 miljoen. In 2018 is er geen lening.

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

Benchmark uitgezette gelden

Sinds 2014 is het verplicht schatkistbankieren ingevoerd. De ervaring hiermee in de afgelopen drie jaar is, dat de door het Rijk vergoede rente extreem laag tot nihil is. Tevens valt door het verplichte karakter ervan het rendement op uitgezette gelden vrijwel niet te beïnvloeden. Alleen de vrije ruimte van circa 8 ton hoeft niet verplicht behoeft te worden uitgezet bij het

Rijk in het kader van schatkistbankieren. Door een arrangement met de huisbank is geregeld dat de vrij ruimte wordt benut door de tijdelijk overtollige middelen vanaf 2015 ter grootte van € 0,85 miljoen worden aangehouden op een spaarrekening. Door de lage rentestand zijn echter de renteopbrengsten van deze

spaarrekening gering. Om deze redenen achten wij het niet langer zinvol om een benchmark voor uitgezette gelden te hanteren. Wij ramen in de begroting 2018 dan ook geen renteopbrengsten meer.



5 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 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 streekabonnementen |
| DRIS | Dynamisch Reizigersinformatiesysteem |
| DRP | Digitaal Reizigers Panel |
| DRU | Dienstregelinguur |
| FIDO (Wet) | Wet Financiering Decentrale Overheden |
| GD-concessie | Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe |
| GGD-overheden | de gemeente Groningen en provincies Groningen en Drenthe |
| GOVI | Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie |
| HOV-concessie | de treinvervangende HOV-lijnen 305 en 314 |
| ICT | Informatie en Communicatie Technologie |
| I&M | Infrastructuur en Milieu |
| KLOV | Kleinschalig Openbaar Vervoer; 6 regioconcessies |
| KpVV | Kennisplatform Verkeer en Vervoer |
| KTO | Klanttevredenheidsonderzoek |
| NDOV | Nationale data openbaar vervoer |
| NVB | Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van |
| NvU | Nota van Uitgangspunten |
| OV | Openbaar vervoer |
| P&C-cyclus | Planning en Control-cyclus |
| PV | Publiek Vervoer |
| P+R | Parkeren en reizen |
| RGA | Regio Groningen - Assen |
| RSP | Regio Specifiek Pakket |
| SOV | Studenten Openbaar Vervoerkaart |
| TLS | Trans Link Systems |
| UcLTK | Uitvoeringscommissie Landelijk Tarieven Kader |
| VBN | Vervoerbewijzen Nederland B.V. |
| WGR | Wet Gemeenschappelijke Regelingen |
| Wmo | Wet maatschappelijke ondersteuning |

Overcingellaan 15e, Assen
Postbus 189, 9400 AD Assen

T 0592 - 39 69 00

F 0592 - 39 69 19

info@ovbureau.nl

www.ovbureau.nl