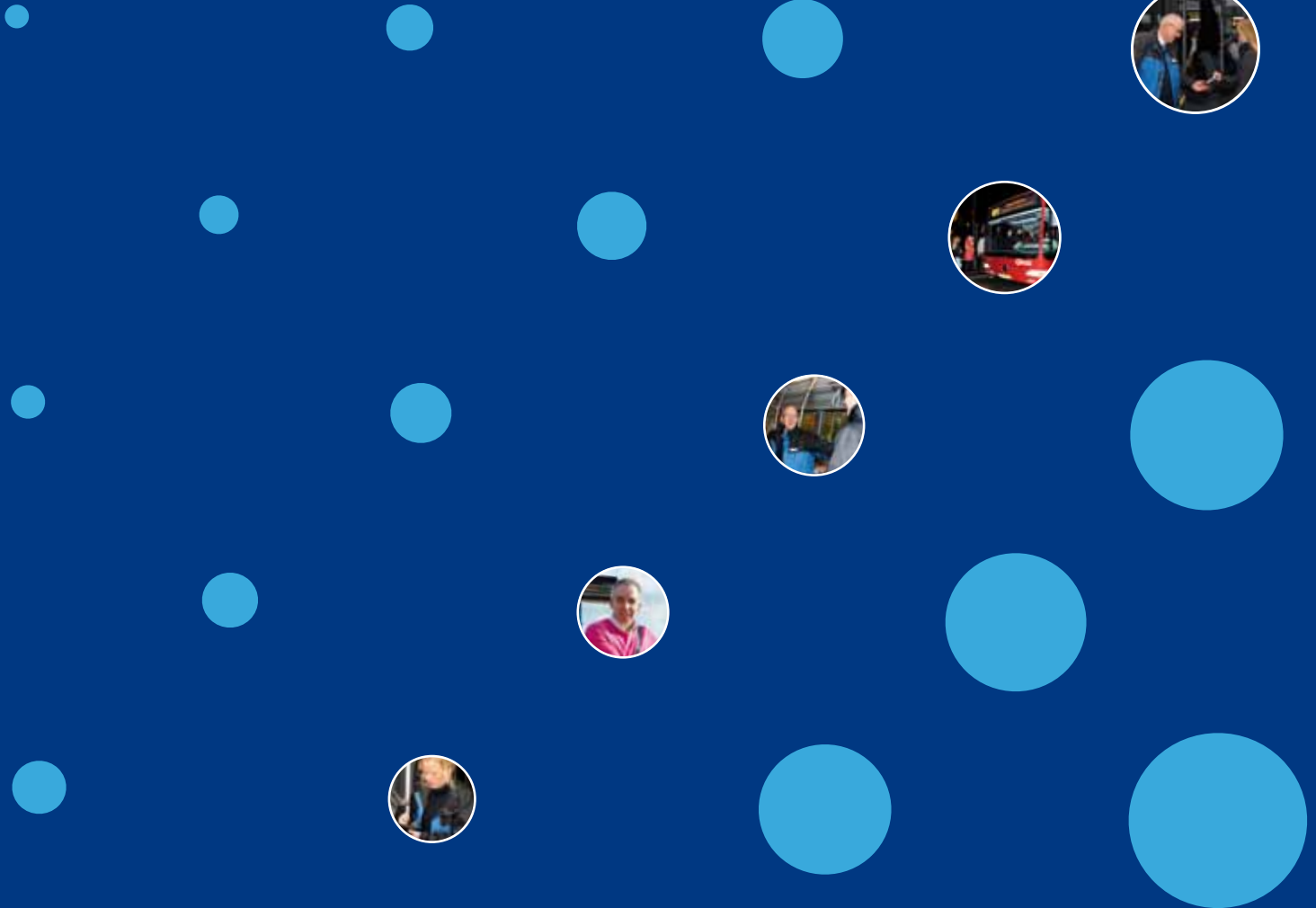


Ontwerpbegroting 2013



Ontwerpbegroting 2013

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Visie en strategie	4
2 Programmabegroting	10
2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie	10
2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid	10
2.3 Dekking en onvoorzien	11
2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking	12
2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief	12
3 Productenraming	14
3.1 Productenraming: klant-reiziger	14
3.2 Productenraming: ontwikkeling	17
3.3 Productenraming: beheer	20
3.4 Productenraming: informatie en analyse	22
3.5 Productenraming: special projects	23
3.6 Productenraming: bedrijfsvoering	25
3.7 Productenraming: financiering	27
3.8 Meerjarenproductenraming 2012-2015	30
3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen	32
4 Paragrafen	33
4.1 Paragraaf weerstandsvermogen	33
4.2 Paragraaf financiering	34
4.3 Paragraaf bedrijfsvoering	34
5 Samenstelling bestuur	35
Bijlage 1: Overzicht uitgezette gelden d.d. 1 januari 2012	36
Bijlage 2: Afkortingenwijzer	37



1 Inleiding

1.1 Algemeen

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

In de praktijk van de afgelopen jaren heeft deze verbetering ook daadwerkelijk vorm gekregen. De kwaliteit van het aangeboden vervoer is met de nieuwe concessies in 2009 aanzienlijk verbeterd en in de periode 2005 – 2009 groeide het aantal reizigers fors. Ook waardering van de OV-reiziger voor het busvervoer in de provincies steeg in de afgelopen jaren. Over 2010 stonden alle door het OV-bureau

afgegeven OV-concessies in de top-tien van de OV-klientenbarometer (klantwaarderingen van ruim 80 afgegeven OV-concessies). Over 2011 is sprake van een lichte terugval in de klantwaardering, maar scoort het OV-bureau over alle concessies samen met Noord-Holland en Zuid-Holland landelijk het hoogst als OV-autoriteit.

Voortdurend zoekt het OV-bureau zoveel mogelijk de aansluiting bij de bestuurlijke werkelijkheid in provincie- en gemeentehuizen. Daar worden immers op tal van beleidsterreinen besluiten genomen, die hun invloed doen gelden op het openbaar vervoer. Van infrastructurale maatregelen tot ruimtelijke ordening, van milieu tot WMO-vervoerbeleid. Wij willen aan de samenwerking met alle overheden maximaal bijdragen. Dat vraagt onzerzijds een open, proactieve houding van bestuur en medewerkers van het OV-bureau.



1.2 Visie en strategie

Visie

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

De visie op het regionaal OV in de provincies Groningen en Drenthe heeft zich reeds in de loop van de jaren '90 ontwikkeld en ligt in hoofdlijnen vast in allerlei opeenvolgende gebiedsvisies. De kern van de visie is de volgende:

1. Zeer hoogwaardig OV op de centrale assen in Groningen Stad (tramniveau, vrij liggende banen, hoge tot zeer hoge frequenties: overdag minstens 6 keer per uur).
2. Hoogwaardig OV op de centrale assen van en naar de stad (rechte snelle lijnen, hoge frequenties, vrije doorgang naar centrum Groningen, waar mogelijk in de toekomst verder versporen, overdag minstens 4 keer per uur).
3. Adequaate stads/wijk-centrum-vervoer in Groningen, Emmen en Assen, (ontsluitend, frequentie overdag minimaal 2 keer per uur, met bijpassende op doorstroming gerichte infrastructuur).
4. Hoogwaardige transferia/P+R plaatsen (zowel herkomst- als bestemmingsgericht) bij alle centrale wegenassen naar Groningen, afgestemd op de gebiedskenmerken, en kansrijke keten-reizen (OV-OV, fiets-OV, auto – OV). Idem doorontwikkelen van dit soort concepten voor Emmen en Assen.
5. Gebiedsdekkend basisnet, deels in lijndiensten, stedelijk vervoer en servicebusconcepten (Mep-

pel, Hoogeveen, Hoogezand, Veendam, Delfzijl, Assen, Haren), maar ook met producten als regio-taxi, (stedelijke) lijnbelbussen, buurtbussen etc. Steeds goed aan te takken op relevante transferia, rekening houdend met krimpscenario's en daaruit voortvloeiende mobiliteitsvraagstukken in landelijk gebied.

6. Hoge kwaliteit en klantwaardering op het gebied van haltes, voertuigen, reisinformatie, betaalge-mak, toegankelijkheid, sociale veiligheid, keten-verplaatsingen etc.

Strategie en verwerking

Aan de realisatie van deze visie wordt in de provincies gestaag gewerkt. Het betreft in zijn aard een complex en langjarig programma, met vele keuzemomenten, prioriteitsstellingen, gebiedsspelers (provincies, gemeenten, I&M/Rijkswaterstaat, Regio Groningen - Assen, private en maatschappelijke actoren), financiële vraagstukken, uitvoeringsvraagstukken etc. Het beschikbaar komen van bijvoorbeeld de RSP-middelen vormt zoals bekend een belangrijke versnellingsimpuls voor het verder brengen van het beoogde OV in het gebied. Het streven is erop gericht de bovenbeschreven visie ergens tussen 2020 en 2030 tot stand te brengen.

In dit kader is van belang dat in 2012 de gezamenlijke Regionale OV-netwerk-visie van de provincies Groningen en Drenthe, de Regio Groningen – Assen en het OV-bureau gereed is. Deze visie vormt ook onderwerp van gesprek met het Rijk, en gaat bijvoorbeeld over de vraag hoe op lange termijn om te gaan met een groeiende kern (RGA) en een krimpende omgeving. Daarin is onder meer aandacht voor de eenzijdige vervoerstromen zoals die met name rondom de stad Groningen plaatshebben ('s-morgens stad in, 's-middags stad uit), die structureel een hoge kostendekkingsgraad onmogelijk maken zonder aanvullende exploitatiefinanciering.

In verband hiermee is ook het besluit om de opbrengstverantwoordelijkheid van het stads- en streekvervoer niet bij de vervoerder maar bij het OV-bureau te leggen van groot belang. In samenhang met de beleidslijn van de provincies Groningen en Drenthe om hun BDU-bijdrage voor OV-exploitatie aan het OV-bureau op een vast (te indexeren) niveau te houden

kan het OV-bureau de eventuele inkomsten uit reizigersopbrengstengroei daardoor volledig inzetten ter verbetering van het bestaande OV-aanbod.

Met behoud en doordachte optimalisering van een in alle opzichten acceptabel basisvoorzieningsniveau (ontsluitingsfunctie) worden aldus extra inkomsten uit reizigersopbrengstengroei vooral en gericht ingezet om het vervoeraanbod op plaatsen met veel vervoervraag(potentie) verder op te voeren. Dit gebeurt hetzij generiek: meer frequentie (bereikbaarheidsfunctie), hetzij specifiek (doelgroepfunctie). In combinatie met andere maatregelen (infra, doorstroming, kwaliteit, keten, rationalisering net, marketing, promotie, etc.) leidt dit tot een aantrekkelijker en hoogwaardiger regionaal OV, waardoor meer reizigers worden aange trokken en co-financieringsarrangementen (voor werkgevers bijvoorbeeld) aantrekkelijker worden waardoor nieuwe extra inkomsten worden gegene reerd. Zo ontstaat een spiraal naar boven, die de afge- lopen periode inderdaad in gang is gezet: een steeds groter OV-aanbod en navenant gebruik, tegen een gelijkblijvende overheidsbijdrage aan OV-exploitatie.

Voortgang realisatie lange-termijn doelstellingen

In het dichterbij brengen van de OV-visie van Groningen en Drenthe werd met name in de periode tussen 2005 en 2010 in hoofdlijnen goede voortgang geboekt.

Sinds 2005 is het basisniveau in de beide provincies goed op peil gebleven en meer uniform vormgegeven. Daarnaast steeg het aantal busreizigers met ongeveer 25%. Dagelijks maken tegenwoordig ongeveer 100.000 reizigers gebruik van het regionaal busvervoer in Groningen en Drenthe (35 tot 40.000.000 klanten per jaar, goed voor ongeveer 450.000.000 reizigers-kilometers). Ook de waardering van de OV-reiziger voor het aangeboden product nam met de jaren steeds verder toe. In 2010 scoorden de concessies onder beheer bij het OV-bureau gemiddeld 7,6, daarmee de hoogste score van de Nederlandse OV-autoriteiten. In 2011 bedroeg deze score gemiddeld 7,5; goed voor een gedeelde eerste plaats.

Onderstaande maatregelen hebben bijgedragen aan bovenstaand resultaat:

- de met de nieuwe concessies doorgevoerde vernieuwingen (waaronder nieuw bussempark voorzien van reizigersinformatie in de bussen);
- gerichte uitbouw van het OV-netwerk, gebaseerd op vraag en/of vervoerspanning;

- het gereed komen van meer transferia, P+R vrije doorgangen en doorstromingsbevorderende maatregelen voor bussen;
- meer en meer gerichte inzet van Qliners;
- beëindigen of vraagafhankelijk maken van lijnen die hun oorspronkelijke functie verloren hebben en weinig reizigers meer trekken;
- veel aandacht voor uitvoeringskwaliteit (bv punctualiteit, reisinformatie) binnen de concessies;
- een uitgekiend marketing – en promotiebeleid inclusief regionale gemakkaartjes.

Financiële situatie OV-bureau 2011 en 2012

In het licht van bovenstaande strategie zijn 2010 en 2011 echter geen goede jaren geweest voor het OV-



bureau. In 2010 daalde het aantal reizigers, met als gevolg dat ook de opbrengsten bij de begroting achter bleven. In 2011 steeg het aantal reizigers weliswaar weer wat, maar er ontstonden bij het OV-bureau desondanks grote tekorten (meest recente prognose: € 6,8 miljoen), samenhangend met onder andere:

- overschrijdingen op de posten versterkingen en vraagafhankelijk vervoer;
- een OV-index 2011 die fors hoger was dan voorzien (met name vanwege de fors gestegen diesel-prijzen);
- niet met de reizigersgroei meegegroeide opbrengsten, ten gevolge van met name meer reizigers met de SOV-kaart, de invoering van de OV-chipkaart en de daarmee samenhangende chipkaartdip. Ook was er een meer dan eerder voorziene doorwerking in 2011 van de verminderde opbrengsten in 2010. Daarbij speelt met name ook dat de reizigersgroei in 2009 en ook in 2011 vooral lijkt ontstaan door meer studentenkilometers, waar de studenten-inkomsten voor het OV-bureau kilometer-onafhankelijk zijn.

Door in februari 2012 genomen besluiten van het dagelijks bestuur van het OV-bureau zijn de tekorten

over 2011 van dekking voorzien door het aanspreken van het overgrote deel van de reserves bij het OV-bureau. Ook het voorziene tekort van 2012 is gedekt, deels door aanspreken van de laatste “reserves” van het OV-bureau, deels door eenmalige extra BDU-bijdragen vanuit de moederorganisaties, en deels door structurele bezuinigingen op de dienstregeling (€ 1,5 miljoen) en de programma-uitgaven van het OV-bureau (0,5 miljoen).

Vooruitblik 2013: Klant centraal

De populatie reizigers neemt over een wat langere termijn gekeken toe en we kennen haar steeds beter naar segmenten en preferenties – ook door de extra inzichten die we krijgen vanuit de OV-chipkaart-data. Dat is ook nodig, want de gewenste groei kan alleen gerealiseerd worden door te voldoen aan de (potentiële) vraag. Concrete voorbeelden: transparante tarieven en specifieke vervoerformules. Specifieke aandacht zal de komende periode uitgaan naar de volgende doelgroepen:

- Forenzen/werkenden
- Studenten
- Scholieren
- Vrijtijdsreizigers
- Ouderen en WMO-pashouders
- Zorgvragers

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

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



lingen etc.

Vooruitblik 2013: Doorbezuinigen maar visie over-eind houden

Gegeven de financiële situatie van het OV-bureau zal in 2013 nog verder moeten worden bezuinigd om de begroting 2013 en verder in balans te houden. Dit zal

plaatshebben in de vorm van een pakket van € 4-6 miljoen, te vinden in hetzij extra bezuinigingen in de sfeer van de dienstregeling, hetzij extra opbrengsten door tariefmaatregelen. Bij het invullen van dit pakket zal het OV-bureau zo zorgvuldig mogelijk te werk gaan, waarbij het streven is de lange-termijn visie overeind te houden.

Bij het doorvoeren van de beoogde bezuinigingen hanteert het OV-bureau enkele hoofdlijnen, zoals hieronder nader toegelicht.

In de eerste plaats zoekt het OV-bureau samen met Qbuzz, de andere concessiehouders, gemeenten en consumenten(organisaties) elk jaar opnieuw naar optimalisaties in de dienstregeling. Daarbij dient de nieuwe dienstregeling zo goed mogelijk te worden afgestemd op de veranderingen op de treinlijn Zwolle - Groningen en daarmee samenhangende veranderingen op het regionaal spoor. Doordat nu op de as Zwolle – Groningen een regelmatig patroon van treintijden ontstaat voor het aansluitende busvervoer de mogelijkheid dit efficiënter vorm te geven.

We ontkomen zoals het zich nu laat aanzien echter daarnaast niet aan daadwerkelijke verdere bezuinigingen. Het inhoudelijk beleidskader wat daarvoor wordt gehanteerd ziet er in hoofdlijnen als volgt uit:

- niet snijden in het OV-aanbod dat grote reizigersstromen faciliteert of kan genereren;
- kijken naar steeds minder gebruikte lijnen (die wellicht kunnen worden beëindigd of van lijnbus naar vraagafhankelijk vervoer kunnen worden omgezet);
- kijken naar het aanbod in dalperioden, zowel in de zin van dag-, week- en jaardalen;
- behoud van reismogelijkheden in het gebied, bijvoorbeeld door nog stringenter uit te gaan van één integraal OV-systeem in Groningen en Drenthe: bus en (regionale) trein;
- samenhangende en begrijpelijke tarieven waarbij in beginsel de gebruiker van (kortingsproducten op) de OV-chipkaart in alle gevallen minder betaalt dan papieren (euro)kaartjes.

Bij het samenstellen van het pakket gaat het uiteraard steeds om maatwerk dat goed afgestemd moet worden met de consumentenplatforms Groningen en Drenthe en de gemeentelijke partners, waar het gaat om concrete infra-ontwikkelingen, gebiedsontwikkelingen en samenhangende vervoerstromen van WMO-pashouders en leerlingen.

Vooruitblik 2013: Beeldbepalende wijzigingen OV-systeem

Voor de OV-reiziger in het gebied - die ook in 2013 waarde zal hechten aan zaken als snelheid, betrouwbaarheid, veiligheid, gemak en betaalbaar product - zal het grootste deel van het aanbod ondanks de genoemde bezuinigingen niet wijzigen. Naast de concrete uitwerking van de genoemde verminderingen van het aanbod zien wij bijvoorbeeld voor 2013 ook als belangrijke beeldbepalende zaken dat:

- op een toenemend aantal knoop- en haltepunten in het gebied actuele reisinformatie beschikbaar zal zijn;
- in 2013 in onze twee grootste steden (Groningen en Emmen) langdurige bouwtrajecten zullen lopen (ook doorlopend in 2014, 2015 en verder, zie onder);
- de bouwfase Regiotram Groningen van start zal gaan. Het OV-bureau is bij de ontwikkeling van Regiotram zowel bestuurlijk als ambtelijk nauw betrokken, daar waar de reizigersopbrengsten van Regiotram – net zoals nu het geval bij de bussen - terecht zullen komen bij het OV-bureau. Een goede exploitatie van Regiotram is daartoe van groot belang en vraagt in het ontwikkelproces structureel aandacht. Eveneens zullen de buslopen tijdens de bouwfase veel aandacht vragen.
- de regionale spoorlijn Emmen – Zwolle eind 2012 wordt overgenomen door Arriva.

Vooruitblik 2013: Relatie met concessiehouders

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

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

In de relatie tussen concessieverlener en concessiehouder bestaan parallelle maar ook tegenstrijdige belangen. De wordingsgeschiedenis van de vervoermarkt laat zien dat het lastig is de daarin optredende dynamiek te vertalen naar een duurzaam beter product. In concreto: de match tussen publieke belangen en een winstgedreven vervoerder in een niet kosten-

dekkende markt vraagt om zakelijke, goed gespecificeerde afspraken om de wederzijdse verwachtingen waar te kunnen maken. Daarbij zijn niet alle relevante randvoorwaarden door de contractpartners te beïnvloeden, wat hoge eisen stelt aan het wederzijds inzichtelijk maken van afwegingen. Dat kan alleen als er over en weer de bereidheid bestaat in doorontwikkeling van het partnerschap en het daarvoor benodigde vertrouwen te investeren. Duidelijkheid en zakelijkheid blijven de basis vormen van de concessierelatie, waarop het doorontwikkelen in partnerschap gestoeld is.

De relatie met onze concessiehouders zal in 2013 (het vierde jaar van de concessies) verder doorgroeien. Geen kinderziekten meer en – binnen de kaders van de concessies en de beschikbare middelen – alle ruimte voor creatieve doorontwikkelingen in de nog resterende concessieperiode tot aan 2015/2016. Met name met de grootste concessiehouder Qbuzz zal de robuuste ontwikkelrelatie zoals we die steeds voor ogen hebben gehad tot volle bloei moeten komen in de komende periode.

Tegelijkertijd zal in 2012 een eerste oriëntatie plaatsvinden over het verlengen van de lopende concessies of het voorbereiden van nieuwe aanbestedingen. De huidige concessies lopen af per 1 januari 2015 (regioconcessies) en 1 januari 2016 (GD-concessie, HOV-concessie). In de aanloopfase naar een nieuwe aanbesteding leven men name strategische vraagstukken: wordt er bijvoorbeeld gekozen voor voortzetting van het nu gehanteerde bedrijfsmodel en concessiemodel? In de loop van de tijd worden de vraagstukken vervolgens steeds concreter, waarna zij hun weerslag krijgen in het opstellen van een nieuw programma van eisen en daaruit voortvloeiend bestek.

Vooruitblik 2013: Begrotingsindeling

De indeling van de begroting 2013 komt grotendeels overeen met die van 2012. In hoofdstuk 1 wordt vooruitgeblift op het komende jaar het meerjarenperspectief en de belangrijkste doelen en ontwikkelingen. Verder is de visie en strategie in dit hoofdstuk opgenomen. Hoofdstuk 2 bestaat uit de programmabegroting. Hierin komt aan de orde: het programmadoel en de belangrijkste indicatoren voor doelrealisatie, de programmabegroting bij ongewijzigd beleid, effecten, voorstellen en dekking. Het hoofdstuk eindigt met de programmabegroting na verwerking van effecten, voorstellen en dekking en een weergave van de programmabegroting in meerjarenperspectief. Hoofdstuk

3 bevat de productenraming, waarbij per product de meerjarendoelstellingen, de doelen voor 2013 en de geraamde baten en lasten worden vermeld. Hoofdstuk 3 vervolgt met de meerjarenproductenraming 2013 tot en met 2016 en met de stand en het verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU-middelen. In hoofdstuk 4 komen de paragrafen weerstandsvermo-

gen, financiering en bedrijfsvoering aan bod. De samenstelling van het bestuur is weergegeven in hoofdstuk 5.

De structuur van de begroting 2013 is enigszins gewijzigd ten opzichte van 2012, zoals hieronder weergegeven.

Begrotingsstructuur 2013
Klant-reiziger: marketing, communicatie en sales, reizigersinspraak en consumentenplatform.
Ontwikkeling: strategische innovatie, ontwerp dienstregeling en OV-product, ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid, reizigersinformatie, sociale veiligheid en tarieven & vervoerbewijzen.
Beheer: beheer algemeen en audits, beheer concessies (GD/HOV, kleinschalige concessies en grensoverschrijdende lijnen), beheer OV-chipkaart, beheer sociale veiligheid, programmamanagement dienstregelingprocessen en kwaliteitszorg.
Informatie en analyse: bronbeleid/informatievoorziening, data t.b.v. clusters klant/reiziger, ontwikkeling, beheer en financiën.
Special projects: regiotram, evenementen en nachtvervoer en projecten voor derden.
Bedrijfsvoering: organisatieontwikkeling, personeel, financiën en control, juridische zaken en officemanagement & secretariaat.
Financiering: financiering- en dekkingsmiddelen.

De begroting- en rekeningcyclus en het financieel beheer is opgezet conform de gemeenschappelijke regeling en de financiële verordening. De begroting, die op grond van de Wet op de gemeenschappelijke regeling jaarlijks na vaststelling voor 15 juli moet worden toegezonden aan de minister van Binnenlandse Zaken, wordt sinds het begrotingsjaar 2011 jaarlijks aan het begin van het jaar herzien. Dit gebeurt met een zogenoemde integrale update van de begroting. Over de realisatie van de begroting wordt tussentijds door middel van de vier- en achtmaands-rapportage, en jaarlijks door middel van jaarverslag en jaarrekening gerapporteerd aan dagelijks en algemeen bestuur. Centraal hierbij staat de voortgang betreffende de uitvoering van deze begroting in termen van inzet van middelen en geboekte resultaten. Het algemeen bestuur stelt jaarverslag en jaarrekening vast en neemt kennis van de vier- en achtmaandsrapportage. De vermelde bedragen voor het jaar 2011 zijn de gerealiseerde bedragen conform de voorlopige rekeningcijfers 2011. Voor 2012 zijn de bedragen vermeld

van de begroting 2012, inclusief een prognose voor 2012. Voor het toevoegen van een prognose is kozen, omdat voor het begrotingsjaar 2012 nog geen begrotingswijzigingen hebben plaatsgevonden terwijl er wel bezuinigingsmaatregelen zijn geïmplementeerd.

Alle bedragen voor 2013 en volgende jaren zijn berekend op het geraamde prijspeil 2013.

Behalve de met BTW-OV belaste prestaties, is de begroting opgesteld exclusief compensabele BTW. De BTW die gecompenseerd kan worden uit het BTW-compensatiefonds wordt doorgeschoven naar de deelnemende bestuursorganen (c.q. de gemeente Groningen, de provincie Groningen en de provincie Drenthe) en wordt op declaratiebasis aan het OV-bureau vergoed.

Voor de posten die worden belast met de BTW-OV geldt dat de begroting wordt opgesteld inclusief BTW. Concreet gaat het hierbij om de kosten van het collectief vraagafhankelijk vervoer en meerwerk met betrekking tot de concessies. BTW-OV is niet te compen-

seren uit het BTW-compensatiefonds, maar daarvoor wordt een extra bijdrage aan de provincies Groningen en Drenthe gevraagd, die daarvoor op hun beurt schadeloos zijn gesteld door het Rijk. Deze bijdragen zijn als bate herkenbaar in de begroting opgenomen.

In deze begroting is rekening gehouden met een indexering van de begrote lasten van 3% t.o.v. 2012. Voor de baten (BDU) is rekening houden met de geschatte BDU indexering van 1%.



2 Programmabegroting

2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie

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

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

Het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer

Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn:

- reizigersgroei (aantallen),
- klanttevredenheid;
- gebiedsdekkend regiotaxisysteem.

Voor 2011 en volgende jaren hebben wij voor de indicatoren reizigersgroei en klanttevredenheid de volgende streefwaarden vastgesteld. Daarbij zijn tevens de gerealiseerde waarden van de afgelopen jaren weergegeven.

Reizigersgroei	realisatie				streefwaarde			
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
gemiddelde concessies	1%	-2%	10%	-3%	3%	1%	-1%	0%

Klanttevredenheid	realisatie				streefwaarde			
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
gemiddelde concessies	7,3	7,4	7,4	7,6	7,6	7,7	7,5	7,5

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigers. Wij hebben bij de vermelde percentages rekening gehouden met de effecten van bezuinigingen. Hoewel wij er naar streven bij de implementatie van bezuinigingen de negatieve effecten op de reizigersaantallen zo beperkt mogelijk te houden, houden wij rekening met een lichte teruggang van de reizigersaantallen met 1%.

Bij de klanttevredenheid gaat het om de rapportcijfers, zoals die blijken uit het jaarlijkse, landelijke klanttevredenheidsonderzoek.

Reizigersgroei en klanttevredenheid zijn het resultaat van een complex samenspel van vervoerders, reizigers, bestuurlijke partners en OV-bureau. Milieuaspecten en financiële middelen zijn daarbij randvoorwaardelijk. Over de wijze waarop wij hieraan invulling willen geven wordt in de navolgende hoofdstukken nader ingegaan.

Een gebiedsdekkend regiotaxisysteem is in Groningen en Drenthe ingevoerd.

2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid

Bij *ongewijzigd beleid* ontstaat het volgende beeld van de begroting 2013.

Product	lasten
Klant-reiziger	988.000
Ontwikkeling	1.008.000
Beheer	107.093.000
Informatie & analyse	148.000
Special projects	1.410.000
Bedrijfsvoering	1.897.000
Financiering	1.754.000
Totaal lasten	114.298.000

Product	baten
Ontwikkeling	25.000
Beheer	49.415.000
Special projects	492.000
Bedrijfsvoering	934.000
Financiering	57.432.000
Totaal baten	108.298.000

Saldo baten - lasten	-6.000.000
-----------------------------	-------------------

Toelichting baten en lasten:

Bij ongewijzigd beleid ontstaat een nadelig saldo van € 6,0 miljoen. Bij dit nadelige saldo is al rekening gehouden met de bezuinigingen voor 2012 van in totaal

€ 2 miljoen (waarvan 1,5 miljoen op de dienstregeling en 0,5 miljoen op de bedrijfsvoering. Om de begroting 2013 sluitend te krijgen moeten er in het jaar 2013 nog meer maatregelen moeten worden genomen.

2.3 Dekking en onvoorzien

In de vorige paragraaf is aangegeven dat er bij ongewijzigd beleid een nadelig saldo ontstaat van ruim € 6,0 miljoen. Daarbij gaan we er vanuit dat ook gewerkt moet worden aan wederopbouw vanaf 2012 gewerkt zal worden aan de wederopbouw van egalisatie- en weerstandscapaciteit. De weerstandscapaciteit is na het financieel zware jaar 2011 geheel is ingezet om het tekort te dekken.

Egalisatiecapaciteit is bedoeld als buffer voor jaarlijkse fluctuerende reizigersopbrengsten, de gevolgen van de toepassing van de OV-index (brandstofprijzen!) en de gevolgen van het jaarlijkse kalendereffect. Jaarlijks wordt een genormeerd egalisatiebedrag verwerkt als bate of last in de exploitatierekening en waar de werkelijkheid daarvan afwijkt wordt het verschil geëgaliseerd met de egalisatiecapaciteit. In deze begroting zijn de genormeerde egalisatiebedragen opgenomen, waarbij de volgende uitgangspunten zijn gehanteerd voor 2013:

- reizigersopbrengsten: 0% groei, 3% tariefstijging;
- OV-index: 3%;
- kalendereffect 2013: 192 werkdagen (=neutraal).

Weerstandscapaciteit is bedoeld voor de overige risico's die het OV-bureau loopt, zoals risico's rond de

OV-chipkaart en het openeinde karakter van het vraagafhankelijk vervoer.

Voor het begrotingsjaar 2013 is er een dekkingsopgave van € 6,0 miljoen. Het voornemen is om door middel van verschillende maatregelen extra reizigersopbrengsten te genereren. Daarnaast zal nog een extra bezuiniging op de dienstregeling van 2013 worden doorgevoerd. Hiertoe is een maatregelen-pakket in voorbereiding dat tot € 2,0 miljoen aan tariefmaatregelen inhoudt en € 4-6 miljoen aan maatregelen betreffende de dienstregeling.

In deze begroting is dit pakket verwerkt als € 1 miljoen aan tariefmaatregelen en € 5 miljoen aan dienstregelingmaatregelen.

Voor het vormen van de egalisatie- en weerstandscapaciteit voegen wij jaarlijks begrote exploitatiesaldi toe aan deze posten.

Onvoorzien

De post onvoorzien wordt opgenomen voor eventuele tegenvallers, die op dit moment nog niet kunnen worden voorzien. Van de post onvoorzien is in de afgelopen jaren beperkt gebruik gemaakt. Naar verwachting zal het beroep op onvoorzien in 2013 beperkt zijn. Voor 2013 en volgende jaren achten wij de omvang van deze post voldoende op een niveau van jaarlijks € 200.000. Dit is overeenkomstig het niveau in de huidige meerjarenbegroting. Wij stellen voor de post onvoorzien te handhaven op € 200.000 per jaar.



2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking

Na verwerking van de in de vorige paragraaf beschreven dekking is de programmabegroting 2013 in evenwicht.

Product	lasten
Klant-reiziger	988.000
Ontwikkeling	1.008.000
Beheer	101.593.000
Informatie & analyse	148.000
Special projects	1.410.000
Bedrijfsvoering	1.897.000
Financiering	1.754.000
Totaal lasten	108.798.000

Product	baten
Ontwikkeling	25.000
Beheer	49.915.000
Special projects	492.000
Bedrijfsvoering	934.000
Financiering	57.432.000
Totaal batens	108.798.000

Saldo batens - lasten	-
------------------------------	----------

Om de programmabegroting in evenwicht te krijgen is op de post 'Beheer' een taakstelling doorgevoerd om de reizigersopbrengsten met € 1 miljoen te verhogen door tariefmaatregelen en

een bezuiniging op de dienstregeling van 2013 van per saldo € 5 miljoen door te voeren (bruto € 5,5 miljoen minder lasten en € 0,5 miljoen minder opbrengsten).

2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief

In meerjarenperspectief ontstaat het volgende beeld, waarbij voor 2011 de voorlopige jaarrekeningcijfers zijn opgenomen en voor 2012 de begrote en prognosecijfers.

Voor 2013 is de programmabegroting vermeld na verwerking van de dekking. Het meerjarenperspectief bevat bedragen op het prijspeil 2013.

Lasten	realisatie 2011	begroting 2012	prognose 2012	begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Klant-reiziger	977.000	1.459.000	1.087.000	988.000	988.000	988.000	988.000
Ontwikkeling	899.000	1.144.000	988.000	1.008.000	1.008.000	1.008.000	1.008.000
Beheer	106.606.000	103.773.000	104.378.000	101.593.000	101.593.000	101.593.000	101.593.000
Informatie en analyse	51.000	152.000	145.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Special projects	1.079.000	1.416.000	1.387.000	1.410.000	1.410.000	1.410.000	1.410.000
Bedrijfsvoering	1.954.000	1.840.000	1.730.000	1.897.000	1.897.000	1.897.000	1.897.000
Financiering	442.000	-1.074.000	-	200.000	465.000	465.000	465.000
Totaal lasten	112.008.000	108.710.000	109.715.000	107.244.000	107.509.000	107.509.000	107.509.000

Baten	realisatie 2011	begroting 2012	prognose 2012	begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Ontwikkeling	51.000	-	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Beheer	44.900.000	49.866.000	48.393.000	49.915.000	49.915.000	49.915.000	49.915.000
Special projects	470.000	600.000	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
Bedrijfsvoering	879.000	719.000	1.282.000	934.000	934.000	934.000	934.000
Financiering	58.870.000	57.525.000	59.230.000	57.432.000	57.286.000	57.286.000	57.286.000
Totaal baten	105.170.000	108.710.000	109.417.000	108.798.000	108.652.000	108.652.000	108.652.000

Saldo baten - lasten	-6.838.000	-	-298.000	1.554.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
---------------------------------	-------------------	----------	-----------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Toelichting baten en lasten:

In het bovenstaande overzicht is te zien dat het jaar 2011 wordt afgesloten met een nadelig saldo van ruim € 6,8 miljoen. Voor de komende jaren verwachten wij dat de hoogte van baten en de lasten, afgezien van dekkingsmaatregelen min of meer gelijk blijven. Het prijspeil in meerjarenperspectief is dat van 2013. Wij

merken daarbij op dat wij een risico lopen dat de indexeringen van de diverse baten enerzijds en lasten anderzijds geen gelijke tred behoeven te houden. Dit risico is sinds 2011 toegenomen door de exposure aan de brandstofprijzen, die relatief meer doorwerkt in de lasten, dan in de baten.



3 Productenraming

3.1 Productenraming: klant-reiziger

Klant-reiziger omvat:

- marketing, communicatie en sales
- reizigersinspraak
- consumentenplatform

Meerjarendoelstellingen

Marketing en communicatie

Het door middel van marketing- en communicatie-activiteiten bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau: het verbeteren van de bekendheid en een positief imago van het openbaar vervoer, het bewerkstelligen van een goede communicatie met reizigers, weten wat (groepen van) reizigers willen, bijdragend aan een hoge mate van reizigerstevredenheid en reizigers-groei. Naast contact met reizigers, zijn we ook in gesprek met chauffeurs en “distributiepunten”, zoals winkels die een oplaad-apparaat via ons ontvangen hebben.

Tevreden klanten

De reiziger centraal stellen. Door ervoor te zorgen dat we goed luisteren naar reizigers en met hen in dialoog gaan, zorgen we ervoor dat de belangen van reizigers zwaar wegen in de keuzes die we maken. Ook zullen we ons, waar mogelijk en nodig inzetten om nadelige gevolgen van onze keuzes voor reizigers zoveel mogelijk te beperken of te “repareren”. Doel hiervan is om reizigers vast te houden. Daarbij zetten we ook nieuwe (social) media in.



Toename van reizigers en opbrengsten

Het behoud van reizigers en het werven van nieuwe reizigers leidt tot gestage toename van reizigers. Uit onderzoek naar acties blijkt dat bij het gratis uitproberen van de bus, ongeveer de helft van de klanten nieuw is, en dat van het weer de helft nadien vaker de bus pakt. Zo stimuleren we nieuwe reizigers om de bus als alternatief serieus te nemen.

Verbetering imago busvervoer in Groningen en Drenthe

In 2009 is een imago onderzoek gehouden onder reizigers en niet-reizigers. Het resultaat bevestigt in grote lijnen onze koers:

- communicatie over nieuwe producten (P+R Citybus, Eurokaartjes, Servicebus, Nachtbus, frequentieverhoging Qliners) wordt gezien en gewaardeerd;
- frequente busreizigers zijn positiever over de bus dan automobilisten;
- driekwart van de reizigers geeft aan dat ze begrijpen hoe ze een reis moeten plannen;
- er is veel behoefte aan informatie onderweg (als er stremmingen of vertragingen zijn);
- bestemming, bestemming, bestemming;
- gewenste verbeteringen liggen op het vlak van busverbindingen 's avonds en in het weekend.

Naar aanleiding van het imago onderzoek, digitale reizigerspanel, input van vervoerders en zakelijke klanten en resultaten van marketingacties hebben we ons strategisch klantbeleid en strategische pijlers scherper gedefinieerd.

Strategisch klantbeleid:

- in gesprek zijn met reizigers: wat zijn wensen en behoeftes;
- aanzetten tot probeer- en meergebruik;
- reizigers en niet-reizigers het openbaar vervoer laten ervaren als nabij en relevant;

- samenwerken met andere partijen: vervoerders, gemeenten, zakelijke markt en bestemmingen.

Pijlers in klantbeleid:

- communicatie: de bus is dichtbij, herkenbaar en relevant voor doelgroep(en);
- segmentatie naar regio, leeftijd en reisdoelen;
- functionele en frequente communicatie gericht op kennis en onderhoud imago;

- gewenst gedrag: probeer- en meergebruik, behoud van reizigers;
- product: nieuwe producten + reisdoelen + aanbiedingen;
- meten = weten: wat levert het op, best practices;
- bundeling van krachten met vervoerders, gemeenten, “reisdoelen” en “kanalen”.

Doelen 2013

Marketing, communicatie en sales

De grote campagnes en continue activiteiten zijn in het onderstaande activiteitenschema vermeld. Daarnaast zetten we in 2013 in op (in volgorde van belangrijkheid):

- dienstregeling 2013 en 2014 (informerende bestaande reizigers);
- nieuwe tarieven of kaartsoorten (informerende bestaande reizigers);
- doorzetten en professionaliseren benadering zakelijke markt (nieuwe spits- en daluren reizigers);
- zorgen dat de klant beschikt over een goed beeld van wat het OV hem of haar te bieden heeft (nieuwe reizigers);
- kennismaken en toepassen van nieuwe mogelijkheden in marketing en communicatie, bijvoorbeeld social media;
- en daarmee meer gerichte communicatie op doelgroepen met bij hun passende media (effectiviteit en efficiency communicatie);
- samen met gemeenten en vervoerders bij Wmo-loketten en vrijwilligersnetwerken inzetten op het stimuleren van gebruik openbaar vervoer (in daluren);
- uitrollen toeristen in het openbaar vervoer (in daluren);
- afhankelijk van de financiële mogelijkheden het verrichten van een imago-onderzoek (één-meting).

Reizigersinspraak

Digitaal Reizigerspanel

Zorgen voor terugkoppeling en waar mogelijk van aanbevelingen uit het digitaal reizigerspanel.

Klantenpanels

Voortzetting van de huidige manier van werken voor reizigers van de Servicebus.

Digitaal chauffeurspanel

Afhankelijk van de evaluatie 2012 zal worden gezien hoe kennis en ervaring van chauffeurs in 2013 kan worden benut.

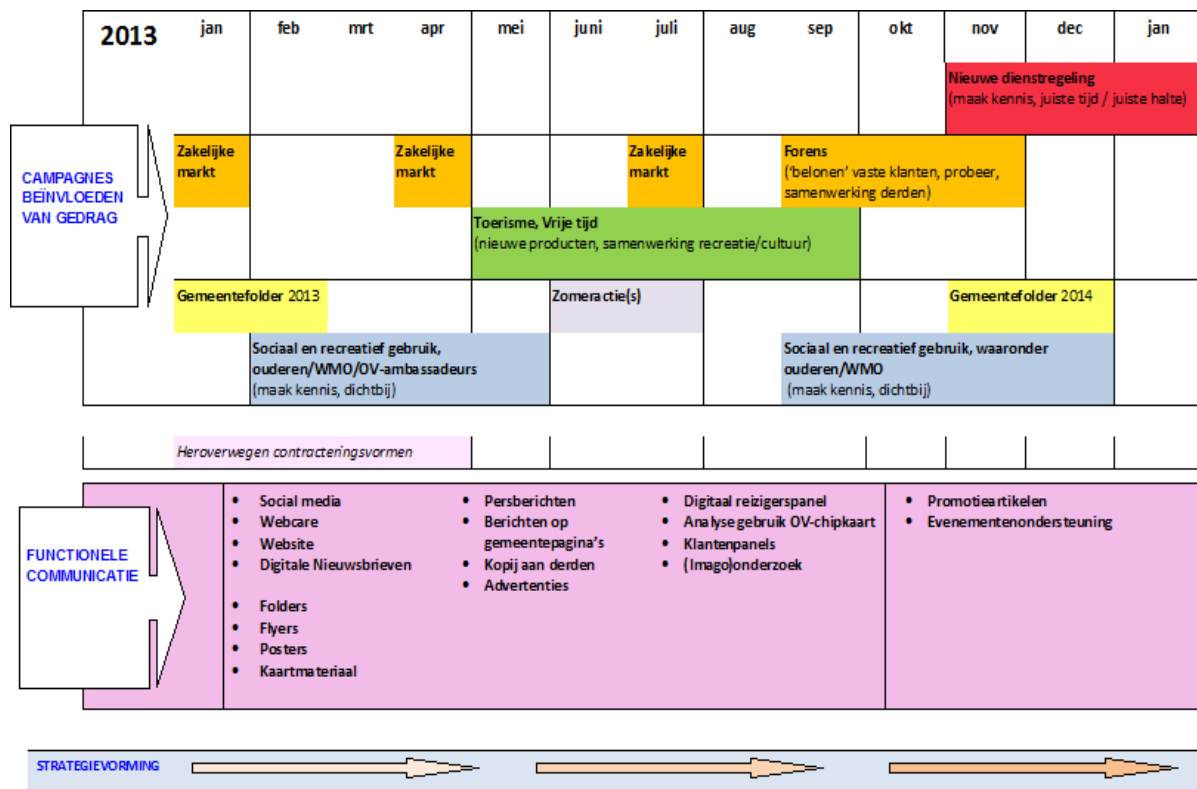
Consumentenplatform

- Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering, is aanwezig als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platforms en ondersteunt waar nodig de platforms.
- Het OV-bureau zal de Consumentenplatforms ondersteuning bieden voor doorgaande professionalisering.
- Ook in 2013 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema's.

Activiteiten 2013

Voor 2013 wordt eind 2012 een jaarplan gemaakt, waarin alle voorziene marketing- en communicatie

activiteiten worden ingepland. Voor de hoofdlijnen zie onderstaand schema.



Baten en lasten					
Klant - reiziger	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Marketing en communicatie	1.024.000	924.000	924.000	924.000	924.000
Klant – reiziger overig	63.000	64.000	64.000	64.000	64.000
Totaal lasten	1.087.000	988.000	988.000	988.000	988.000
Baten					
Klant - reiziger	-	-	-	-	-
Totaal baten	-	-	-	-	-
Saldo	-1.087.000	-988.000	-988.000	-988.000	-988.000

Toelichting baten en lasten:

In de begroting van 2012 werd voor de post ‘Klant-reiziger’ nog een bedrag van € 1.459.000 opgenomen. De bezuinigingsmaatregelen 2012 betekenen voor de prognose 2012 dat de lasten marketing en communi-

catie op € 1.024.000 uitkomen. Vanaf 2013 wordt een extra € 100.000 gekort op het budget, als onderdeel van het in 2012 afgesproken dekkingsplan. De totale post ‘Klant-reiziger’ is begroot op € 988.000.

3.2 Productenraming: ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

- strategische innovatie
- ontwerp dienstregeling en OV-product
- ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten - haltebeleid
- reizigersinformatie
- sociale veiligheid
- tarieven en vervoerbewijzen

Meerjarendoelstellingen

Strategie

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

Ontwerp dienstregeling en OV-product

Op basis van de netwerkvisie openbaar vervoer Groningen en Drenthe, in overleg met de diverse relevante partijen en in nauwe aansluiting op het nationaal en regionaal spoor werkt het OV-bureau aan het verder ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de openbaar vervoerdiensten en dienstregeling en de aansluitingen van het hoogwaardig en verbindend net, het basisnet en het aanvullende vervoersysteem zodanig dat "van-deur-tot-halte" openbaar vervoer zo veel mogelijk kan worden gewaarborgd, voor alle doelgroepen, onder acceptabele condities.

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

Kleinschalig openbaar vervoer sluit aan op het regulier openbaar vervoer, zodanig dat zo efficiënt en zo effectief mogelijk wordt omgegaan met alle vervoersmogelijkheden die er zijn, in samenwerking met gemeenten (WMO, leerlingenvervoer), bedrijven, scholen, ziekenhuizen, etc., diverse vervoerders, vrijwilligers en anderen, met

als resultaat dat zoveel mogelijk (maatwerk)vervoer tegen acceptabele kosten kan worden aangeboden.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Om de kwaliteit van openbaar vervoer te verbeteren en de exploitatie te optimaliseren werkt het OV-bureau samen met wegbeheerders aan voor reizigers optimale OV-infrastructuur, gericht op een fysiek ongehinderde reis, kwalitatief hoogwaardige op- en overstappunten en een ongehinderd doorstromende (OV-) infrastructuur.

Reizigersinformatie

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



Sociale veiligheid

Het borgen van de veiligheid en het verhogen van het veiligheidsgevoel van de reizigers, zodanig dat zij veilig

en wel hun bestemming bereiken en weer thuiskomen. Dit betreft niet alleen de veiligheid in de bus maar ook op haltes en de omgeving daarvan (de stations en de transferia), onder regie van de gemeenten.

Tarievenbeleid

Het ontwikkelen, verbeteren en aanpassen van het tarievenstelsel zodanig dat voor de reiziger een over-

zichtelijk, gemakkelijk en acceptabel tariefsysteem bestaat, dat goed te begrijpen en voldoende verkrijgbaar is, tegen acceptabele voorwaarden en dat recht doet aan de verschillende gebruikers van het openbaar vervoer, van studenten die veel via (mobiel) internet willen regelen tot incidentele reizigers die een kaartje bij de chauffeur.

Doelen 2013

Strategische innovatie

Subdoel: Optimale randvoorwaarden (helpen) creëren voor een goed en efficiënt OV systeem.

- Ontwikkelen met oog voor ieders belang (robuuste ontwikkelrelatie).
- Meer samenhangend OV-beleid: Het met alle partners leggen van een verbinding tussen investeringen in infrastructuur en exploitatie OV (versnelling OV), proactief standpunten ontwikkelingen formuleren en bestuurlijk vastleggen.
- Constructieve bijdrage aan aanbestedingstraject Regiotram, met oog voor exploitatiebelang.
- Bijdrage aan structuurvisies: stationsontwikkeling Assen, stationsontwikkeling Groningen, Emmen Centrum (Atalanta), Meerstad, POP, PVVP, GVVP.
- Bijdrage aan (strategische) afstemming grote projecten Groningen, Bereikbaarheid Groningen.
- Het voorbereiden van een discussie over de aanbestedingsopzet: o.a. bedrijfsmodel, wagenpark, duurzaamheid/milieu en strategische infrastructuur.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

Subdoel: klanten vasthouden en nieuwe klanten trekken en ondertussen de verhouding tussen opbrengsten en kosten verhogen.

- Ontwikkeling van de dienstregeling 2013 passend binnen de financiële kaders (bezuinigingstaakstelling van 4-6 mln) en NS DR 2013.
- Kostendekkingsgraad omhoog.
- Uitbouwen verdiens OV bovenkant lijnennet:
 - focus op versnellen bestaande lijnennet;
 - optimaliseren Qliners;
 - optimaliseren P+R Citybus-systeem (cofinanciering).
- Slim herontwerp OV onderkant lijnennet met KOV vervoerders:
 - klein waar kan, groot waar moet;
 - vraagafhankelijk waar kan, vast waar moet.
- Ontwerp OV net stad in relatie tot (bouw) tram.
- Taskforce Mobiliteitsmanagement Ring Zuid, P+R product voor werkzaamheden tram/ZRW ontwikkelen.
- Bijdragen aan (kostendekkende) nachtbussen.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Doel: Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Bijdrage aan structuurvisies: stationsontwikkeling Assen en Groningen, Emmen centrum (Atalanta), Meerstad, POP, PVVP, GVVP.
- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders m.b.t. OV, o.a. busvoorzieningen, Servicepunten, P+R terreinen, DRIS, veiligheid o.a. in RSP, BDU, MIP Regio Groningen Assen.
- Haltescan informatie (toegankelijkheid e.d.) digitaal beschikbaar maken gekoppeld aan (actueel) reisadvies (i.s.m. Ministerie).
- Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infra.

Reizigersinformatie

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

- Statische informatie verder optimaliseren.
- Dynamische informatie in de bus en op straat.
- Het uitrollen van dynamische reisinformatie (DRIS) op straat en via andere media (mobiel, smartphone, internet etc.).
- Haltescan informatie digitaal beschikbaar maken gekoppeld aan (actueel) reisadvies.
- Aandacht voor visueel/auditief gehandicapten.

Sociale Veiligheid

Subdoel: Verbeteren (of ten minste het behoud) van het gevoel van sociale veiligheid in de bussen en op de (bus)stations.

- De reizigers geven voor de sociale veiligheid in de bus een 7,8.
- Terugdringen van het aantal incidenten op basis van risicofactoren.
- Meewerken aan uitbreiding van de veiligheidsconvenanten.
- ServicePunten naar behoefte uitbreiden, geen taakstellend aantal.
- Inzetten op verhoging van uitvoeringskwaliteit van de OV-stewards n.a.v. de uitkomsten van de jaarlijkse evaluatie.

Tarieven en vervoerbewijzen

Doel: Iedereen heeft goede toegang tot vervoerbewijzen en de tarieven dragen bij aan een verhoging van de opbrengsten.

- Tariefindexatie conform landelijke lijn.
- Extra opbrengsten realiseren voor een bedrag van € 0 tot € 2 miljoen.
- Actieve deelname aan landelijke afstemming/invoering/behoud gezamenlijke tarieven. Mocht landelijke afstemming niet slagen dan met naburige regio's.
- Het bieden (op verzoek van derden) van maatwerk tarieven voor speciale groepen, gelegenheden, promoties of evenementen waarbij eventuele voordelen/kortingen voor reizigers ontstaan door cofinanciering van derden (gemeenten, organisaties).
- Uitvoeren van het medio 2012 vast te stellen tarievenbeleid in 2013.

Baten en lasten					
Ontwikkeling	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Strategische innovatie	45.000	46.000	46.000	46.000	46.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	308.000	314.000	314.000	314.000	314.000
Sociale veiligheid	635.000	648.000	648.000	648.000	648.000
Totaal lasten	988.000	1.008.000	1.008.000	1.008.000	1.008.000
Baten					
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Totaal baten	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Saldo	-963.000	-983.000	-983.000	-983.000	-983.000

Toelichting baten en lasten:

Baten en lasten blijven, afgezien van indexering, constant. De vermelde baten betreffen de boetes die door de OV-stewards worden opgelegd aan reizigers.

3.3 Productenraming: beheer

Beheer omvat:

- beheer algemeen en audit
- beheer concessies:
 - beheer GH / HOV
 - beheer kleinschalige OV-concessies
 - grensoverschrijdende lijnen
- beheer OV-chipkaart
- beheer sociale veiligheid
- programmamanagement dienstregelingprocessen
- kwaliteitszorg

Meerjarendoelstelling

Beheer

Het optimaal beheren van de concessies, ofwel het zodanig monitoren, controleren en managen van de concessies dat de vervoerders worden gestimuleerd

hun uiterste best te doen ten bate van de reizigers, optimale dienstverlening betrachten, waarmaken wat is beloofd en verbeteren en innoveren wat nodig en/of gewenst is en verantwoording richting de opdrachtgever OV-bureau.

Doelen 2013

Beheer algemeen en audits

- Monitoring van reizigersopbrengsten.
- Informatiebronnen doorontwikkelen en uitnutten t.b.v. de beheerfunctie: digitaal reizigerspanel, OV-chipkaart- en GOVI informatie en informatie uit overige bronnen zoals OV-stewards en chauffeurspanel.
- Opstellen jaarlijks kwaliteitsplan en beheersagenda.
- Juiste opbrengsten bij de vervoersprestatie, o.a.:
 - toezicht op opbrengstenadministratie Qbuzz;
 - toezicht op opbrengsten OV-chipkaart;
 - inspraak bij de verdeling van de SOV-gelden;
 - actieve rol in landelijke opbrengstverdeling abonnementsgelden;
 - effectieve controle op- en preventie van zwart- en grijsrijden.

Toelichting/ontwikkeling

- *De geprofessionaliseerde managementinformatie wordt verder uitgebreid met de digitale gegevens afkomstig van de OV-chipkaart.*
- *Inrichting beheer van reeds ontwikkelde projecten (OV-stewards, ServicePUNTen, veiligheidsconvenanten etc.).*
- *Voorkomen van wegleffecten bij wijziging verdeelsystematiek a.g.v. uitzetten NVB.*
- *Actieve inzet op speerpunten die hoge prioriteit hebben op de beheersagenda (flexibiliteit is daarbij van belang).*
- *Prioritering beheersagenda o.b.v. input diverse kanalen (digitaal reizigerspanel, klantreacties, klachten etc.).*

Beheer concessies

- Structureel, systematisch en proactief beheer van de verschillende concessies zodat vervoerders minimaal de uitgevraagde kwaliteit van de dienstverlening realiseren en daarmee een klanttevredenheid van minimaal 7,5 wordt gerealiseerd.
- Goed functionerend OV-chipkaartsysteem en daaraan gerelateerde processen.
- Kwaliteitsbehoud en –doorontwikkeling:
 - m.n. onzekerheidsreductie bij reizigers (stiptheid, voldoende versterking, gegarandeerde aansluitingen);
 - uitvoeringskwaliteit en informatie rond de dienstregelingovergang;

- coördinatierol Qbuzz t.o.v. overige vervoerders.

Beheer OV-chipkaart

- Goed functionerend OV-chipkaartsysteem en daaraan gerelateerde processen.
- Uitvoering en verbetering van klantvriendelijke en effectieve processen OV-chipkaartfalen.

Beheer sociale veiligheid

Het percentage zwart- en grijsrijden terugdringen tot 1%.

Programmamanagement dienstregelingprocessen

- Financiële stabiliteit door:
 - financieel beheer dienstregeling 2013;
 - het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2014 die maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger;
 - gedegen afrekening dienstregeling 2012.

Kwaliteitszorg

- Tijdig signaleren van de zwakke plekken (i.o.m. cluster Informatie en analyse).
- Verantwoording afleggen.
- Klachtafhandeling: de klacht is naar tevredenheid van de reiziger afgehandeld.

Baten en lasten					
Beheer	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Beheer algemeen en audits	94.000	96.000	96.000	96.000	96.000
Concessiemanagement GD	90.660.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000
Concessiemanagement HOV	3.346.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000
Concessiemanagement Q liner 315	502.000	477.000	477.000	477.000	477.000
Concessiemanagement KOV	11.276.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000
Beheer Regiotaxi (oud)	-	-	-	-	-
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-1.500.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-5.500.000	-5.500.000	-5.500.000	-5.500.000
Totaal lasten	104.378.000	101.593.000	101.593.000	101.593.000	101.593.000
Baten					
Concessiemanagement GD	45.643.000	47.650.000	47.650.000	47.650.000	47.650.000
Concessiemanagement HOV	1.681.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000
Concessiemanagement KOV	967.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-500.000	-500.000	-500.000	-500.000
Totaal baten	48.291.000	49.915.000	49.915.000	49.915.000	49.915.000
Saldo	-56.086.000	-51.678.000	-51.678.000	-51.678.000	-51.678.000

Toelichting baten en lasten:

Om tot een begroting van het beheer voor het jaar 2013 te komen is voor de lasten aangenomen dat de OV-index op 3% uit zal komen. Deze index geldt voor het reguliere openbaar vervoer. Voor het vraagafhankelijke vervoer is een NEA index aangenomen van 4,5%. De hoogte van deze indexen zijn gebaseerd op realisatie en voorspellingen van het Centraal Plan Bureau (CPB). De bezuiniging op de dienstregeling vanaf mei 2012 werkt door in 2013. Daarnaast wordt nog een extra bezuiniging van per saldo € 5 miljoen voor de dienstregeling 2013 worden doorgevoerd als onderdeel van het dekkingsplan 2013. In termen van

baten en lasten betekent dit € 0,5 miljoen minder reizigersopbrengsten en € 5,5 miljoen minder lasten. Voor de baten is voor de begroting 2013 aangenomen dat door tariefmaatregelen € 1 miljoen aan extra reizigersopbrengsten zullen worden gerealiseerd. Daarnaast is aangenomen dat de reizigerstarieven in 2013 zullen stijgen met 3%. Voor de regionale kaartsoorten is rekening gehouden met een stijging van de reizigerstarieven met 2%.

Tevens is bij het opstellen van de begroting rekening gehouden met de effecten op de reizigersopbrengsten uit de studentenkaart OV, als gevolg van de kabinetsmaatregelen tegen langstudeerders vanaf 2013.

3.4 Productenraming: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

- bronbeleid / informatievoorziening
- data t.b.v. cluster klant – reiziger
- data t.b.v. cluster ontwikkeling
- data t.b.v. cluster beheer
- data t.b.v. financiën

Meerjarendoelstelling

Het voorzien in de informatie- en analysebehoefte ten behoeve van de clusters klant – reiziger, ontwikkeling, beheer, en financiën.

Doelen 2013

Bronbeleid / informatievoorziening

- Waarborgen van kwalitatief goede informatiebronnen zoals KpVV, ConMIS, OV-chipkaart, GOVI, etc.
- Bewaken inkomende informatiestromen van de vervoerders, VBN, TLS, e.d.
- Benutten van extra informatiemogelijkheden van de OV-chipkaart.
- Tijdig, kwalitatief goede en relevante periodieke informatiegegevens verstrekken, waaronder de trendmonitor.

Klant - reiziger

Informatieverstrekking en analyse van uitkomsten van o.a. digitaal reizigerspanel, imago-onderzoek, doelgroepenonderzoek.

Toelichting / ontwikkeling

Bijdrage aan digitale klantenpanel; verwerken gegevens van dit panel en andere klantdata.

Ontwikkeling

- Bieden van informatie en analyse bij het ontwikkelen van het lijnennet.
- Ondersteuning bij projecten (bijv. onderzoek effecten gemeentefolder), regiotram en verkeersmodellen.

Toelichting / ontwikkeling

Doorrekenen MEP, dienstregelingen en bijdragen aan projecten.

Beheer

- Managementrapportages voor gemeenten; verzameling en analyse van gegevens.
- Bieden van ondersteuning bij de beheersagenda voor de GD-concessie en HOV-concessie.
- Het uitvoeren van onderzoeken en analyses ten behoeve van beleid.
- Het verwerken van klachten tot stuurinformatie en (management)rapportages die zijn ingediend bij de vervoerders.
- Ondersteunen van de budgetbewaking m.b.t. de concessies.

Financiën

- Verzorgen van subsidiebeschikkingen.
- Opstellen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.

Baten en lasten					
Informatie en analyse	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Informatie & analyse	145.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Totaal lasten	145.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Baten					
Informatie & analyse	-	-	-	-	-
Totaal baten	-	-	-	-	-
Saldo	-145.000	-148.000	-148.000	-148.000	-148.000

3.5 Productenraming: special projects

Special projects omvat:

- (de voorbereiding van de) Regiotram
- evenementen en nachtvervoer
- projecten voor derden

Meerjarendoelstellingen

Regiotram

Het leveren van een bijdrage aan het project regio-tram in samenwerking met het projectbureau regio-tram, de provincie en de gemeente Groningen, uitgaand van de beoogde exploitatieverantwoordelijkheid op termijn.

Evenementen- en nachtvervoer

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

tarieven is evenementen- en nachtvervoer en ander bijzonder vervoer in beginsel voor het OV-bureau volledig kostendekkend.

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

Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

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

Doelen 2013

Regiotram

- Een bijdrage leveren aan de exploitatie gerelateerde opdrachtgeversrol van de Regiotram, zowel juridisch, financieel als op het gebied van outputspecificaties en deelname aan de dialoogteams met de markt.
- Bijdrage aan het continu actueel houden van de business case (exploitatie).
- Implementatie omleidingsmanagement met betrekking tot de aanleg van de tram.

Evenementen- en nachtvervoer

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

Projecten voor derden

Implementatie van dynamische reizigers informatie systemen (DRIS): in opdracht van de GR-partners het implementeren van DRIS-palen in de provincies Groningen en Drenthe.

Baten en lasten

Special projects	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Evenementen- en nachtvervoer	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
OV-chipkaart beheerkosten	900.000	918.000	918.000	918.000	918.000
Totaal lasten	1.387.000	1.410.000	1.410.000	1.410.000	1.410.000
Baten					
Evenementen- en nachtvervoer	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
Totaal baten	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
Saldo	-900.000	-918.000	-918.000	-918.000	-918.000

Toelichting baten en lasten:

De jaarlijkse kosten voor de OV-chipkaart bedragen vanaf 2012 ongeveer € 900.000. Deze kosten bestaan uit transactiekosten, onderhoudskosten en distributiekosten. De hoogte van deze kosten ligt in lijn met de verwachte kosten voor 2012. Voor de jaren 2014 tot

en met 2016 is de verwachting dat deze kosten constant zullen blijven.

Het evenementen- en nachtvervoer is kostendekkend.

3.6 Productenraming: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- personeel
- financiën en control
- juridische zaken
- officemanagement & secretariaat

Doel van de bedrijfsvoering is om op slagvaardige, kwalitatief hoogwaardige, klantvriendelijke en flexibele wijze de primaire taakstelling van het OV-bureau mogelijk te maken.

Organisatieontwikkeling

In 2012 is de organisatiestructuur van het OV-bureau beperkt aangepast door samenvoegen van de functie control/juridisch en het cluster Informatie en analyse, waarbij overigens de formatieomvang op 18,2 is gebleven (zie onder organogram). Daarnaast zijn/worden in 2012 elementen van ‘het nieuwe werken’ ingevoerd, die in 2013 worden doorontwikkeld: volledige thuiswerkmogelijkheden, flexibele werkplekken en flexibele werktijden. Dit om als ambtelijke organisatie nog beter in te kunnen spelen op de verschillende eisen die aan de organisatie worden gesteld:

- overtuigende adviesrol voor het bestuur en “founding fathers” op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoeligheden/financiële risico’s etc., opdrachtnemerschap van (kaderstellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur;
- heldere – met de gebiedspartners gedeelde - vervoerkundige hoofdlijnenvisie op de doorontwikkeling van het Regionaal Openbaar Vervoer in het gebied, doorwerkend in een afgestemd meerjarenperspectief;
- zodanige mix van opdrachtgeverschap en partnership met de concessiehouders dat deze optimaal en geïnspireerd hun taken vormgeven en uitvoeren (“inlevende zakelijkheid”);
- invulling partnership met inliggende gemeenten rond de gecombineerde concessies OV/WMO/Leerlingenvervoer;
- zodanige vormgeving van klantgerichtheid en marketing binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV met behoud van gebiedsdekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben;

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

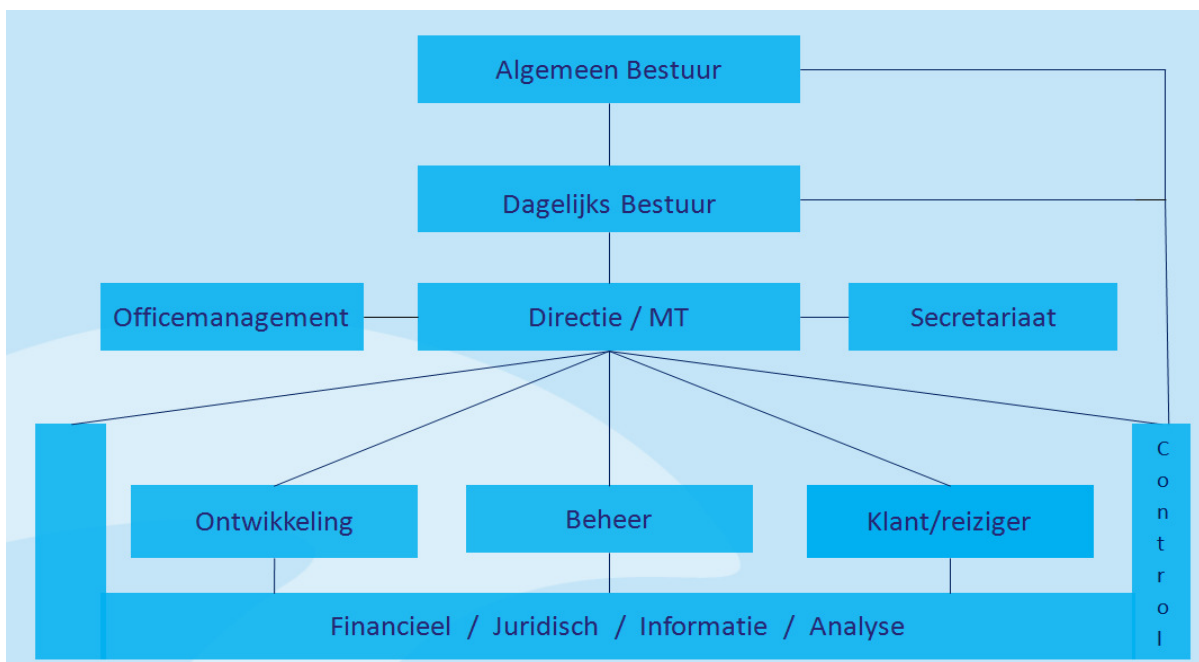
Vanuit de hoofddoelstellingen van het OV-bureau om stedelijke gebieden én het platteland goed ontsloten te houden, en om vanuit OV-mogelijkheden en kansen mee te denken en bij te dragen aan gebiedsontwikkelingen, heeft het OV-bureau momenteel ongeveer de volgende taakvelden:

- ontwikkeling/programmering OV binnen gebiedscontext;
- concessiebeheer en -management van de lopende concessies;
- klantbeleid en marketing/promotie van het busproduct;
- informatie en analyse, ten behoeve van de bovenstaande taakvelden;
- bestuurlijke en financiële verantwoording conform de WGR-regelgeving.



Organogram en formatie

Het organogram van het OV-bureau is als volgt:



De control in bovenstaand schema is belegd bij de controller. De controller adviseert de directeur en/of het Dagelijks bestuur (DB) en AB over alle zaken die de financieel/economische bedrijfsvoering betreffen. De controller heeft een zelfstandig signalerende functie richting het AB en DB. Een nadere beschrijving van de taken en bevoegdheden van de controller is vastgelegd in het Statuut voor de controller.

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

Formatie	Omvang in fte's
Directeur	1,0
Cluster Klant - reiziger	2,8
Cluster Ontwikkeling	4,6
Cluster Beheer	3,6
Financiën, Control en Juridische zaken en Informatie en Analyse	4,4
Officemanagement en secretariaat	1,8
Totaal	18,2

De financiële vertaling van deze formatie is verwerkt in deze begroting.

De bedrijfsvoering omvat de volgende zaken:

Financiën en control

- Uitvoering geven aan P&C-cyclus (kadernota, begroting, integrale update, rapportages en jaarstukken)
- Uitvoeren financieringsbeleid
- Uitvoeren financieel beheer
- Opstellen verantwoording BDU
- Internal control
- Adviseren van directie en OV adviseurs
- Onderhouden contacten/relaties met DB en AB, GGD-overheden, overige overheden, banken en verzekeraars, salarisadministratie, accountants, leveranciers, belastingdienst, CBS, toezichthouder BZK, Ministerie I&M, vervoerders
- Uitvoeren financiële informatievoorziening
- Beheren financieel systeem

Juridische Zaken

- Voorbereiding/verslaglegging DB- en AB-vergaderingen
- Voorbereiding/begeleiding aanbestedingen
- Juridische ondersteuning directie en OV-adviseurs
- Bezwaar- en beroepsprocedures
- Bonus-/malus-/boete-oplegging
- Juridische screening afspraken en correspondentie
- Juridische voorzieningen m.b.t. formules

Officemanagement & Secretariaat

- Kantoorfaciliteit + ICT
- Ondersteuning personele zaken
- Secretariele ondersteuning en archief
- Bedrijfsveiligheid en Arbo
- Coördinatie klachtenmanagement

Automatisering

In 2010 en 2011 is de automatisering op verschillende fronten (post- en registratiesysteem, werkomgeving, computers, mobiele bereikbaarheid) op bijdetijds niveau gebracht. In de eerste helft van 2013 zal een onderzoek naar een nieuw financieel pakket worden

gedaan zodat aan de eisen van deze tijd wordt voldaan en integratie kan plaatsvinden met het post- en beheerssysteem. Evt. implementatie tweede helft van 2013.

Huisvesting

De huidige huisvesting in Assen is voldoende en voldoet goed. Het huurcontract loopt tot 1 maart 2015. In de loop van 2013 zal een besluit worden genomen over de huisvesting van het OV-bureau na 1 maart 2015.

Baten en lasten					
Bedrijfsvoering	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Lonen en salarissen	1.458.000	1.620.000	1.620.000	1.620.000	1.620.000
Huisvestingskosten	110.000	112.000	112.000	112.000	112.000
Kantoorkosten	101.000	103.000	103.000	103.000	103.000
Advieskosten	61.000	62.000	62.000	62.000	62.000
Totaal lasten	1.730.000	1.897.000	1.897.000	1.897.000	1.897.000
Baten					
Lonen en salarissen	1.282.000	934.000	934.000	934.000	934.000
Totaal baten	1.282.000	934.000	934.000	934.000	934.000
Saldo	-448.000	-963.000	-963.000	-963.000	-963.000

Toelichting baten en lasten:

Voor de lasten aan lonen en salarissen is rekening gehouden met een bezetting van 18,2 fte. Daarnaast is rekening gehouden met een loonstijging in 2013 met 0,5%. In de lasten van de lonen en salarissen zijn ook de loonkosten van het tramproject opgenomen. De

baten aan lonen en salarissen is lager begroot dan in 2012 wordt geprognosticeerd. Dit heeft te maken met het feit dat de baten voor het Actieprogramma Regionaal OV vanaf 2013 komt te vervallen. De daling vanaf 2013 van de baten houdt verband met een eenmalige bijdrage van de RGA in 2012.

3.7 Productenraming: financiering

Financiering omvat:

financiering- en dekkingsmiddelen, waaronder bijdragen BDU en BTW-OV

Meerjarendoelstelling

Een financieel gezonde organisatie, blijkend uit toepassing van repressief toezicht door de

toezichthouder en goedkeurende verklaringen van de accountant, ook op het gebied van de rechtmatigheid.

Doelen 2013

Financiering

Rendement op uitgezette middelen:

- kort geld: 3 maands euribor;
- lang geld: staatsleningen van een overeenkomstige looptijd.

Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:

- nachtvervoer;
- evenementenvervoer;
- projecten voor derden.

Voldoen aan eisen verantwoording BDU.

Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).

Discussie over bezuiniging BDU/ overgang provinciefonds scherp monitoren, analyseren en indien nodig dekkingspakket voorbereiden en implementeren.

Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.

Ontwikkeling Studentenkaart monitoren en zo nodig maatregelen nemen.

Baten en lasten

Financiering	<i>prognose</i> 2012	<i>begroot</i> 2013	<i>raming</i> 2014	<i>raming</i> 2015	<i>raming</i> 2016
Lasten					
Financiering- en dekkingsmiddelen	-	200.000	200.000	200.000	200.000
Vooruitontvangen BDU: stremmingen	-	-	265.000	265.000	265.000
Vooruitontvangen BDU mutatie: egalisatie- en weerstandscapaciteit	-298.000	1.554.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
Totaal lasten	-298.000	1.754.000	1.608.000	1.608.000	1.608.000
Baten					
Bijdrage BDU	58.056.000	57.021.000	57.021.000	57.021.000	57.021.000
Specifieke BDU-subsidies	750.000	146.000	-	-	-
Te vergoeden BTW-OV	252.000	255.000	255.000	255.000	255.000
Rente	136.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Mutatie vooruitontvangen BDU	36.000	-	-	-	-
Totaal baten	59.230.000	57.432.000	57.286.000	57.286.000	57.286.000
Saldo	59.528.000	55.678.000	55.678.000	55.678.000	55.678.000

Toelichting baten en lasten:

In de komende jaren wordt de egalisatie- en weerstandscapaciteit weer opgebouwd. Een nadere uitwerking hiervan zal plaatsvinden en de notitie weerstandsvermogen die in 2012 wordt herzien.

De post onvoorzien blijft gehandhaafd op € 200.000.

Op de bijdragen BDU is een index van 1% toegepast. Geen rekening is gehouden met toekomstige bezuinigingen.

De specifieke BDU-subsidies hebben betrekking op het Actieprogramma Regionaal OV. Dit programma loopt af en is in 2013 al verlaagd naar € 146.000.

De rentebaten dalen door de lage rentestand in combinatie met geringer wordende omvang van de uitgezette middelen.

De BTW-OV wordt sinds 2007 niet meer op declaratiebasis, maar forfaitair door het ministerie vergoed aan de provincies. Hoewel de forfaitaire compensatie niet meer afzonderlijk zichtbaar is op de BDU beschikkingen van het ministerie aan de provincies, is bij navraag

bij het ministerie gebleken dat de compensatie in de BDU-uitkering aan de provincies is ingebouwd. Het OV-bureau is in 2007 met de provincies overeengekomen dat de BTW-OV op begrotingsbasis door de provincies aan het OV-bureau zal worden vergoed. Wij gaan ervan uit dat deze afspraak wordt voortgezet.

De verwachte bijdragen BDU en BTW-OV en de extra funding in 2012 door de deelnemers in de GR zijn weergegeven in de onderstaande tabel:

Bijdragen	prognose 2012	begroting 2013	BTW-OV	begroting 2013 incl. BTW-OV
BDU-bijdrage Groningen	36.482.045	36.846.865	166.147	37.013.012
BDU-bijdrage Drenthe	19.974.269	20.174.012	88.749	20.262.761
Extra funding partners	1.600.000	-	-	-
Totaal bijdragen	58.056.314	57.020.877	254.896	57.275.773



3.8 Meerjarenproductenraming 2012-2015

Meerjarenproductraming 2013-2016					
Lasten	prognose 2012	begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Klant-reiziger					
Marketing en communicatie	1.024.000	924.000	924.000	924.000	924.000
Klant – reiziger overig	63.000	64.000	64.000	64.000	64.000
Ontwikkeling					
Strategische innovatie	45.000	46.000	46.000	46.000	46.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	308.000	314.000	314.000	314.000	314.000
Sociale veiligheid	635.000	648.000	648.000	648.000	648.000
Beheer					
Beheer algemeen en audits	94.000	96.000	96.000	96.000	96.000
Concessiemanagement GD	90.660.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000
Concessiemanagement HOV	3.346.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000
Concessiemanagement/bijdrage aan Q-liner 315	502.000	477.000	477.000	477.000	477.000
Concessiemanagement KOV	11.276.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-1.500.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-5.500.000	-5.500.000	-5.500.000	-5.500.000
Informatie en analyse					
Informatie en analyse	145.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Special projects					
Evenementen- en nachtvervoer	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
OV-chipkaart	900.000	918.000	918.000	918.000	918.000
Bedrijfsvoering					
Lonen en salarissen	1.458.000	1.620.000	1.620.000	1.620.000	1.620.000
Huisvestingskosten	110.000	112.000	112.000	112.000	112.000
Kantoorkosten	101.000	103.000	103.000	103.000	103.000
Advieskosten	61.000	62.000	62.000	62.000	62.000
Financiering					
Onvoorzien	-	200.000	200.000	200.000	200.000
Vooruit ontvangen BDU: stremmingen	-	-	265.000	265.000	265.000
Vooruit ontvangen BDU: rente	-2.505.000	-	-	-	-
Opbouw egalisatie en weerstandscapaciteit	2.207.000	1.554.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
Totaal lasten	109.417.000	108.798.000	108.652.000	108.652.000	108.652.000

Baten	<i>prognose</i> 2012	Begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Ontwikkeling					
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Beheer					
Concessiemanagement GD	45.739.000	47.650.000	47.650.000	47.650.000	47.650.000
Concessiemanagement HOV	1.685.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000
Concessiemanagement KOV	969.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-500.000	-500.000	-500.000	-500.000
Special projects					
Evenementen- en nachtvervoer	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
Bedrijfsvoering					
Lonen en salarissen	1.282.000	934.000	934.000	934.000	934.000
Financiering					
Bijdrage BDU	58.056.000	57.021.000	57.021.000	57.021.000	57.021.000
Specifieke BDU subsidies	750.000	146.000	-	-	-
Te vergoeden BDU-OV	252.000	255.000	255.000	255.000	255.000
Rente	136.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Mutatie vooruit ontvangen BDU	36.000	-	-	-	-
Totaal baten	109.417.000	108.798.000	108.652.000	108.652.000	108.652.000
Saldo	-	-	-	-	-



3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen

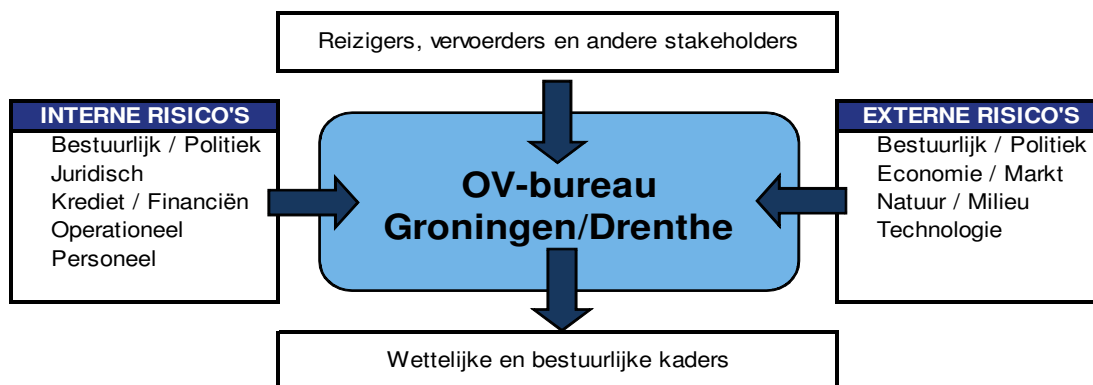
Stand en verloop					
Vooruitontvangen BDU-middelen	2012	2013	2014	2015	2016
Stand 1 januari	3.204.279	1.445.900	2.589.105	3.732.105	4.875.105
Toevoegingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	2.207.000	1.554.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
Stremmingen	-	-	265.000	265.000	265.000
Totaal toevoegingen	2.207.000	1.554.000	1.408.000	1.408.000	1.408.000
Onttrekkingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	36.000	-	-	-	-
Stremmingen	319.977	265.000	265.000	265.000	265.000
Rente	2.504.643	-	-	-	-
OV-chipkaart	354.759	-	-	-	-
Actieprogramma regionaal OV	750.000	145.795	-	-	-
Totaal onttrekkingen	3.965.379	410.795	265.000	265.000	265.000
Stand per 31 december	1.445.900	2.589.105	3.732.105	4.875.105	6.018.105
<i>Samenstelling per 31 december naar component</i>					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	770.105	2.324.105	3.467.105	4.610.105	5.753.105
Stremmingen	530.000	265.000	265.000	265.000	265.000
Actieprogramma regionaal OV	145.795	-	-	-	-
Totaalstand per 31 december	1.445.900	2.589.105	3.732.105	4.875.105	6.018.105

4 Paragrafen

4.1 Paragraaf weerstandsvermogen

Risico's beheersen steeds vaker de actualiteit en ook steeds vaker wordt er door overheidslichamen onderkend dat het implementeren van risicomangement kansen biedt om de effectiviteit te vergroten. Risico's, zowel intern als extern, kunnen grote invloed hebben op het bereiken van gestelde doelen. Denk hierbij niet

alleen aan de mogelijke financiële gevolgen van een risico, maar ook aan aantasting van het vertrouwen van de burger in het openbaar vervoer – bijvoorbeeld door negatieve publiciteit. In onderstaand figuur is het krachtenveld waarin het OV-bureau zich bevindt weergegeven.



Volgens de gemeenschappelijke regeling zijn de gemeente Groningen, de provincie Groningen en de provincie Drenthe uiteindelijk financieel verantwoordelijk voor eventuele tekorten bij het OV-bureau. Het is om die reden wenselijk over voldoende weerstandscapaciteit te beschikken zodat het OV-bureau bij het onverhoopt optreden van risico's de financiële lasten kan opvangen. Met het aanhouden van een eigen weerstandscapaciteit wordt beoogd te vermijden dat er een beroep moet worden gedaan op de GR-deelnemers om bij te springen in de financiële gevolgen van de risico's. In 2011 is de beschikbare weerstandscapaciteit van grote waarde gebleken, omdat zich tegelijkertijd een aantal risico's voordeden.

Door het nadelige resultaat over 2011 is de beschikbare weerstandscapaciteit van € 4,5 miljoen volledig noodzakelijk voor dekking. Omdat zich 2011 meer negatieve gevolgen van risico's hebben voorgedaan dan voorzien is het noodzakelijk opnieuw de risico's te

bezien en de weerstandcapaciteit die nodig is als buffer voor deze risico's. In 2012 zal daarom een geheel herziene notitie weerstandsvermogen worden opgesteld. Daarin zal een volledige risico-inventarisatie zijn opgenomen. Ingegaan zal worden op egalisatie- en weerstandscapaciteit.

Egalisatiecapaciteit is bedoeld als buffer voor jaarlijkse fluctuerende reizigersopbrengsten, de gevolgen van de toepassing van de OV-index (brandstofprijzen!) en de gevolgen van het jaarlijkse kalendereffect.

Weerstandscapaciteit is bedoeld voor de overige risico's die het OV-bureau loopt, zoals risico's rond de OV-chipkaart en het opene karakter van het vraagafhankelijk vervoer. Met wederopbouw van egalisatie- en weerstandscapaciteit en het aanvullende pakket is rekening gehouden in de meerjarenraming.

4.2 Paragraaf financiering

Wettelijk kader en financieringsstatuut

De financieringsfunctie is bedoeld om de middelen te verschaffen die voor het OV-bureau nodig zijn voor de uitvoering van de taken, genoemd in de Gemeenschappelijke regeling. Op grond van de Wet Financiering Decentrale Overheden (Wet FIDO) dienen de decentrale overheden en dus ook het OV-bureau, te beschikken over een financieringsstatuut. De hoofdlijnen voor dit statuut zijn door het algemeen bestuur meegegeven in de Financiële verordening en zijn door het dagelijks bestuur uitgewerkt tot het nu geldende financieringsstatuut uit 2007.

Na diverse aanpassingen in de Wet FIDO en aanpassing van de Regeling Uitzettingen en Derivaten Decentrale Overheden (Ruddo) is aanpassing van het huidige financieringsstatuut van het OV-bureau wenselijk. Naar aanleiding daarvan heeft een wijziging plaatsgevonden van de financiële verordening. In de vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen is opgenomen, dat het vigerende treasury statuut van de provincie Groningen van toepassing is. De provincie Groningen werkt met een actueel financieringsstatuut, waarmee aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan.

Financieringsplanning en limieten

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

subsidie in dezelfde termijnen rond de 13e van de maand.

In 2013 zullen de uitgaande liquiditeiten van het OV-bureau gefinancierd worden uit de binnenkomende liquiditeiten en de liquiditeitsoverschotten. De resterende liquiditeitsoverschotten worden ten alle tijden risicomijdend uitgezet, dit binnen de gelden richtlijnen.

In 2012 zal de vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen naar verwachting worden aangepast of vervangen, om daarmee kortlopend kredieten op te kunnen nemen, indien de liquiditeitssituatie van het OV-bureau daartoe aanleiding geeft.

Voor de beheersing van risico's met betrekking tot aangegane geldleningen zijn de kasgeldlimiet en de renterisiconorm in het algemeen van belang. Gelet op het verwachte ontbreken van kort- dan wel langlopende geldleningen zijn de toetsing van de kasgeldlimiet en de renterisiconorm onnodig.

Uitgezette gelden

De tijdelijk overtollige middelen van het OV-bureau bedragen per 1 januari 2012: € 6.556.000. In het overzicht uitgezette gelden per 1 januari 2012 (bijlage 1 bij deze begroting) wordt vermeld hoe de gelden van het OV-bureau zijn uitgezet. Momenteel neemt de provincie Groningen de tijdelijk overtollige middelen van het OV-bureau mee in haar 'kortgeld' uitzettingen. Vooralsnog is er geen reden om daarvan af te wijken. Als benchmark voor het rendement op uitgezette middelen hanteren wij de driemaands euribor.

4.3 Paragraaf bedrijfsvoering

Zie 3.6 Productenraming: bedrijfsvoering.

5 Samenstelling bestuur

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

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat uit de volgende bestuurders:

- Marc Boumans (voorzitter), provincie Groningen;
- Piet de Vey Mestdagh, provincie Groningen;
- Marianne Besselink, provincie Groningen;
- Henk Brink (vice-voorzitter), provincie Drenthe;
- Rein Munnikma, provincie Drenthe;
- Ard van der Tuuk, provincie Drenthe;
- Karin Dekker, gemeente Groningen;
- Frank de Vries, gemeente Groningen;
- Ton Schroor, gemeente Groningen.

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

- gedeputeerde provincie Groningen, Mark Boumans (voorzitter);
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk Brink (vice-voorzitter);
- wethouder gemeente Groningen, Karin Dekker.

De belangrijkste taken van het dagelijks bestuur zijn:

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



Mark Boumans



Henk Brink



Karin Dekker

Bijlage 1: Overzicht uitgezette gelden d.d. 1 januari 2012

Kort geld < 1 jaar					
Callgeld (tot 1 mnd)	Bedrag in euro's	Rente %	Begin datum	Eind datum	Looptijd
ING (Nederland)	9.700.000	1,120%	23-12-11	02-01-12	10 dagen
ABN AMRO (Nederland)	31.779.876	0,370%	27-12-11	02-01-12	6 dagen
ABN AMRO (Nederland)	135.689.332	0,220%	28-12-11	02-01-12	5 dagen
ABN AMRO (Nederland)	87.206.178	0,230%	29-12-11	02-01-12	4 dagen
ABN AMRO (Nederland)	2.376.547	0,210%	30-12-12	02-01-12	3 dagen
Totaal callgeld	266.751.933				
Aandeel OV-bureau (0,9664%)	2.577.870				
Deposito's en spaarrekeningen	Bedrag in euro's	Rente %	Begin datum	Eind datum	Looptijd
BNG (Nederland)	10.000.000	1,000%	28-10-11	27-01-12	3 mnd.
ABN AMRO (Nederland)	15.000.000	1,480%	28-10-11	27-01-12	3 mnd.
ING (Nederland)	20.000.000	2,500%	28-10-11	27-01-12	3 mnd.
BNP Paribas (Frankrijk)	20.000.000	1,700%	03-02-11	03-02-12	12 mnd.
ABN AMRO Actie Ondernemers Top Deposito (Nederland)	15.000.000	1,350%	11-11-11	10-02-12	3 mnd.
ING (Nederland)	20.000.000	2,500%	11-11-11	10-02-12	3 mnd.
BNG (Nederland)	35.000.000	1,220%	11-08-11	10-02-12	6 mnd.
ABN AMRO Actie Ondernemers Top Deposito (Nederland)	5.000.000	2,020%	16-11-11	16-02-12	3 mnd.
Rabobank (Nederland)	10.000.000	1,460%	18-08-11	17-02-12	6 mnd.
ABN AMRO Bank (Nederland) Ondernemers Deposito	5.000.000	1,775%	25-11-11	24-02-12	3 mnd.
ING (Nederland)	5.000.000	2,500%	25-11-11	24-02-12	3 mnd.
Deutsche Bank	35.000.000	1,600%	01-03-11	01-03-12	12 mnd.
BNP Paribas (Frankrijk)	15.000.000	1,820%	23-06-11	23-03-12	9 mnd.
ABN AMRO Actie Ondernemers Top Deposito (Nederland)	50.000.000	2,020%	23-12-11	23-03-12	3 mnd.
ABN AMRO Bank (Nederland) Ondern. Top Deposito	5.000.000	1,973%	23-12-11	23-03-12	3 mnd.
ABN AMRO Bank (Nederland) Ondern. Top Deposito Plus	10.000.000	1,677%	23-12-11	23-03-12	3 mnd.
ING (Nederland)	40.000.000	2,350%	23-12-11	23-03-12	3 mnd.
BNP Paribas (Frankrijk)	15.000.000	1,970%	11-05-11	11-05-12	12 mnd.
BNG (Nederland)	10.000.000	1,000%	16-11-11	16-05-12	6 mnd.
Rabobank (Nederland)	10.000.000	1,903%	18-05-11	18-05-12	12 mnd.
Rabobank (Nederland)	15.000.000	1,488%	28-10-11	27-07-12	9 mnd.
Nederlandse Waterschapsbank (Ned)	10.000.000	1,400%	18-08-11	17-08-12	12 mnd.
Totaal deposito's en spaarrekeningen	375.000.000				
Aandeel OV-bureau (0,9664%)	3.623.972				
Totaal kort geld < 1 jaar OV-bureau	6.201.842				
<i>Correctie Landsbanki Islands</i>	<i>409.381</i>				
Totaal kort geld < 1 jaar OV-bureau	5.792.461				

Bijlage 2: Afkortingenwijzer

AB	Algemeen Bestuur
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten; de van toepassing zijnde verslaggevingvoorschriften
BDU	Brede Doel Uitkering
BTW	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde
BTW-OV	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
ConMIS	Concessiemanagement Informatiesysteem
DB	Dagelijks bestuur
DRIS	Dynamische Reizigersinformatiesysteem
DRU	Dienstregelinguur
EURIBOR	Euro Interbank Offered Rate; het gemiddelde rente tarief waartegen 57 vooraanstaande Europese banken elkaar leningen in euro's verstrekken.
FIDO (Wet)	Wet Financiering Decentrale Overheden
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe, die sinds 13 december 2009 wordt uitgevoerd door Qbuzz
GGD-overheden	de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
GR	Gemeenschappelijke regeling
GVVP	Gemeentelijk Verkeer en Vervoerplan
HOV-concessie	de treinvervangende HOV-lijnen 305, 314 en 327 die sinds 13 december 2009 worden uitgevoerd door Arriva Touring
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
I&M	Infrastructuur en Milieu
KOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; de 6 regioconcessies die per 13 december 2009 zijn ingegaan voor het kleinschalig vervoer en doelgroepenvervoer.
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
MEP	Meerjaren Exploitatieplan
NAR	Nederlands Adviesbureau voor Risicomanagement
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245
OL	Openbaar Lichaam
OV	Openbaar Vervoer
OV(GD)	OV-bureau Groningen Drenthe
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
POP	Provinciaal Omgevingsplan
PVVP	Provinciaal Verkeer en Vervoerplan
RGA	Regio Groningen - Assen

ROV	Regionaal Openbaar Vervoer
RSP	Regio Specifiek Pakket
RUDDO	Regeling Uitzettingen en Derivaten Decentrale Overheden
RuG	Rijksuniversiteit Groningen
SOV	Studenten Openbaar Vervoerkaart
TLS	Trans Link Systems; Trans Link Systems is opgericht door de vijf grootste OV-bedrijven om één elektronisch betaal- systeem in het Nederlandse openbaar vervoer te realiseren: de OV-chipkaart
VBN	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WROOV	Werkgroep Reizigers Omvang en Omvang Verkopen; een werkgroep die het gebruik van de Nederlandse nationale vervoerbewijzen eens in de paar jaar onderzoekt.

OV-bureau Groningen Drenthe



Overcingellaan 15E, Assen
Postbus 189, 9400 AD Assen

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

info@ovbureau.nl
www.ovbureau.nl