

CONCEPT

2019

jaarverslag en jaarrekening

Colofon

Uitgave van OV-bureau Groningen Drenthe
Postbus 189
9400 AD Assen
E info@ovbureau.nl
W ovbureau.nl

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
1. Managementsamenvatting	4
2. JAARVERSLAG 2019.....	11
2.1 Programmaverantwoording	11
2.1.1 Beleidsindicatoren	11
2.1.2 Klant-reiziger	12
2.1.3 Ontwikkeling.....	16
2.1.4 Beheer	21
2.1.5 Informatie en analyse	27
2.1.6 Bedrijfsvoering.....	30
2.1.7 Financiering	36
<i>Onderstaand worden de bijdragen van de partners uitgesplitst weergegeven.....</i>	<i>38</i>
2.2 Paragrafen	39
2.2.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing	39
2.2.2 Financiering	41
2.2.3 Onderhoud kapitaalgoederen	42
2.2.4 Verbonden partijen	43
2.3 Overhead	46
2.4 Samenstelling bestuur	48
3 JAARREKENING 2019.....	49
3.1 Waarderingsgrondslagen	50
3.2 Overzicht van baten en lasten	53
3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten	54
3.4 Balans	56
3.5 Toelichting op de balans.....	57
3.6 Overzicht van incidentele baten en lasten	65
3.7 Overzicht van baten en lasten per taakveld.....	67
3.8 Verantwoording WNT.....	68
3.9 Voorstel tot resultaatbestemming.....	70
BIJLAGEN.....	72
Bijlage A Staat van materiële vaste activa.....	72
Bijlage B SiSa-bijlage.....	73
Bijlage C Controleverklaring.....	74
Bijlage D Tekenblad.....	75
Bijlage E Verantwoording DRIS-panelen.....	76

Leeswijzer

In het jaarverslag en de jaarrekening 2019 legt het dagelijks bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe verantwoording af aan het algemeen bestuur over de realisatie van het afgesproken beleid en over de financiële resultaten. Hierbij worden de verschillen toegelicht ten opzichte van de begroting 2019.

Deze rapportage start met hoofdstuk 1 de managementsamenvatting waarin de realisatie met betrekking tot begrotingsdoelstellingen op hoofdlijnen wordt beschreven.

In hoofdstuk 2 Productenrealisatie wordt per team de realisatie per doelstelling voor 2019 weergegeven. Voor wat betreft de verantwoording met betrekking tot de 'going concern' doelen zal bij de passages alleen worden ingegaan op noemenswaardige punten en eventuele aandachtspunten. De verplichte paragrafen weerstandsvermogen en risicobeheersing, financiering en onderhoud kapitaalgoederen zijn hier opgenomen evenals een toelichting op de overhead. De jaarrekening en de diverse toelichtingen en de bijbehorende verplichte onderdelen vanuit het BBV zijn vermeld in hoofdstuk 3. Eveneens is in dit hoofdstuk de financiële realisatie per onderdeel weergegeven en worden de verschillen ten opzichte van de begroting nader toegelicht. In de bijlagen zijn enkele specificaties opgenomen van onderwerpen elders in dit document. Ook zijn enkele bijlagen met een subsidieverantwoording opgenomen, die conform de afspraken of vereisten in de subsidiebeschikkingen dienen te worden meegenomen in de algehele verantwoording van het OV-bureau.

1. Managementsamenvatting

Deze managementsamenvatting bevat de volgende onderwerpen:

- Exploitatieresultaat, reserves en weerstandsvermogen
- Terugblik in hoofdlijnen
- Resultaat beleidsindicatoren

Exploitatieresultaat, reserves en weerstandsvermogen

De jaarrekening sluit met een negatief resultaat van € 1.968.000. Dit is een negatief verschil van € 1.100.000 ten opzichte van het geraamde resultaat in de begroting 2019 van € 867.000 negatief. Het huidige resultaat over 2019 is tot stand gekomen mede op basis van een voorlopige afrekening van de GD-concessie 2019. Gelet op de overgangssituatie per 15 december en dat de definitieve afrekening 2019 pas later kan plaatsvinden (na september 2020 en o.b.v. vastgestelde jaarrekening van Qbuzz) kan het uiteindelijke resultaat afwijken.

De belangrijkste redenen van het verschil zijn:

- Lagere lasten concessiebeheer (+ € 1.600.000)
- Lagere baten concessiebeheer (-/- € 1.400.000)
- Te hoog geraamde bijdrage DuVV (-/- € 600.000)
- Hogere kosten bedrijfsvoering en overhead (-/- € 600.000)
- Overige kostenontwikkeling (-/- € 100.000)

Deze verschillen worden in hoofdstuk 2 per onderdeel nader toegelicht.

In de 2e tussenrapportage 2019 (november 2019) is aan het Dagelijks en Algemeen bestuur een verwacht negatief resultaat aangegeven van € 3.000.000, mede op basis van de stijgende dieselprijs ten opzichte van de begrote index. Voor 2019 was een eenmalig niet sluitende begroting acceptabel omdat 2019 het laatste jaar was van de oude GD-concessie en de verwachting was dat de nieuwe dru-tarieven (als resultaat van de aanbesteding van de nieuwe concessie) die aan de vervoerder moeten worden betaald lager zouden gaan uitvallen in de nieuwe concessie. Met de nieuwe GD-concessie vanaf 15 december 2019 ontstaat een positiever beeld, omdat de dru-tarieven inderdaad lager zijn dan de tarieven die in de oude GD-concessie golden.

Aan het eind van 2018 zijn twee bestemmingsreserves gevormd vanuit het weerstandsvermogen bestaande uit € 2.340.000 t.b.v. Kwaliteitsimpuls (o.a. t.b.v. Hubs, investeringen in verduurzaming en chauffeursvoorzieningen) en € 1.870.000 t.b.v. dekking kapitaallasten busstalling Emmen, die vervolgens weer verhuurd wordt aan Qbuzz. De stand per 31 december 2019 is dat er € 325.000 is onttrokken aan de bestemmingsreserve kwaliteitsimpuls. Vanaf 2020 zal worden begonnen met de onttrekkingen ten behoeve van de dekking van de kapitaallasten (afschrijving) voor de eind 2019 gerealiseerde remise in Emmen.

De beschikbare weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2018 € 13,62 miljoen. Na het voorstel tot bestemming van het resultaat* (zie paragraaf 3.9) bedraagt de beschikbare weerstandscapaciteit € 9,7 miljoen.

*-/-€ 1.968K onttrekking resultaat 2019

-/- € 2.500K vorming bestemmingreserve duurzaamheid

+ € 585K vrijval bestemmingsreserve kapitaallasten

Terugblik in hoofdlijnen

In het jaar 2019 speelden naast de reguliere werkzaamheden van concessiebeheer, marktwerking en communicatie, doorontwikkeling van het OV-product en financiële en juridische borging, de volgende zaken een grote rol:

- Implementatie nieuwe concessie
- Waterstofaanbesteding
- Hubtaxi
- Realisatie busremise Emmen en ontwikkelingen busremise terrein Peizerweg

Implementatie nieuwe concessie

Per 15 december 2019 is de nieuwe GD-concessie 2020-2030 van start gegaan. In deze nieuwe concessie worden grote stappen gezet op het gebied van duurzaamheid, energietransitie, uitvoeringskwaliteit en betrouwbaarheid. 164 Elektrische bussen en 2 waterstofbussen gaan rijden op de stadslijnen, de Q-link lijnen en op een aantal streeklijnen. Daarnaast wordt voor de overige streekbussen en Qliner gereden op HVO, Hydrotreated Vegetable Oil, waarmee de totale CO2 uitstoot van het OV in Groningen en Drenthe met 90% afneemt. De busvloot in Groningen en Drenthe is hiermee de grootste elektrische vloot van Europa. Naast deze verduurzamingsslag zal de uitvoeringskwaliteit in de nieuwe concessie verder toenemen. De basis voor die groei in kwaliteit vormt een continue datastroom ten behoeve planning, uitvoering, bijsturing en verbetering. Bussen zijn rijdende databronnen geworden en op basis van deze informatie kan zowel het product als de reisinformatie dag-na-dag verbeterd worden.

In 2019 zijn veel voorbereidende werkzaamheden gedaan voor de nieuwe concessie. Vanaf het begin van 2019 heeft het OV-bureau voortdurend in contact gestaan met Qbuzz over het voorbereidend proces van de implementatie en heeft er waar nodig bijsturing plaatsgevonden. Tot de zomerperiode 2019 leek alles op schema te lopen voor een 100%-implementatie. Na de zomervakantie gaf Qbuzz aan dat een paar essentiële trajecten meer tijd zouden vergen dan zij voor de zomer hadden ingeschat. Zo is bijvoorbeeld vanwege de nieuwe wetgeving rond de PFAS de geplande bouw van de nieuwe haltes en laadpaal in Ruischerbrug met enkele maanden vertraagd. Gevolg is dat de elektrische bussen hier voorlopig niet kunnen bijladen en er een andere oplossing gevonden moet worden om ervoor te zorgen dat de bussen voldoende stroom behouden gedurende de dag. Daarnaast zijn ook de Heuliez-bussen vanwege leveringsproblemen van de batterij niet op tijd geleverd. De verwachting is dat alle bussen uiterlijk in maart 2020 in de dienst zijn genomen. Tot de instroom volledig is zijn maatregelen genomen door oude bestaande bussen langer te laten doorrijden, zodat de reiziger geen hinder ondervindt van de te late levering van de nieuwe elektrische bussen. Tenslotte zal Qbuzz in de eerste maanden van de concessie alle ICT-functionaliteiten vervolmaken onder meer op basis van de in de nieuwe concessie te genereren vervoersdata.

Al met al is de implementatie per 15 december nog niet volledig afgerond maar door diverse mitigerende maatregelen ondervindt de reiziger weinig last van de nog niet volledige implementatie. Hij/zij kan alleen nog geen gebruik maken van de geboden extra's. Dit zal uiterlijk in het voorjaar van 2020 wel het geval zijn.

Waterstof

De aanbesteding voor de waterstof die gebruikt wordt voor de 20 waterstofbussen in Groningen is succesvol, en binnen de vooraf gestelde plafondprijs, afgerond en heeft in augustus geleid tot definitieve gunning zonder bezwaar. Daardoor gaat het project voor 20 extra waterstofbussen in Groningen door. Het project wordt ondersteund vanuit het Europese JIVE2 programma van de FCHJU en vanuit het ministerie van IenW. De (groene) waterstof wordt geleverd door Shell. Qbuzz heeft inmiddels 20 waterstofbussen bij Van Hool besteld. Deze bussen en het tankstation aan de Peizerweg zullen eind 2020 operationeel zijn.

Parallel is gewerkt aan de invoering van 10 waterstofbussen in Emmen, die ook in Emmen getankt moeten gaan worden op een nieuw te bouwen waterstoftankstation. Hiervoor zijn succesvol Europese middelen verkregen uit hetzelfde JIVE2 programma, de besluitvorming over het definitief doorgaan valt in 2020.

Hubtaxi

De lagere uitputting van het budget voor de hubtaxi wordt vertekend doordat in de begroting in het budget ook het deel voor de Lijnbelbus ritten -ca € 800k- was opgenomen. Veel LijnBelBussen zijn omgezet in vaste ritten en zijn qua budget nu onderdeel van het budget van de GD-concessie. Daarnaast wierpen de gebruiksvoorwaarden voor de hubtaxi, waarbij een rit die ook met OV te maken was niet was toegestaan ('OV-parallelliteit'), een drempel op om te hubtaxi als voor- of natransport te gebruiken. Ook is de bekendheid van de hubtaxi als vervoersoplossing voor iedereen onvoldoende groot.

Sinds 1 september zijn de spelregels voor het gebruik van de hubtaxi vereenvoudigd, waarbij de OV-parallelliteit wel is toegestaan. Daarnaast zijn in 2019 inspanningen gedaan om de bekendheid en vindbaarheid van de hubtaxi voor de huidige gebruiker te verbeteren. De hubtaxi is nu zeker via de bekende mediakanalen (9292 (als banner, niet als regulier onderdeel van de reisplanner), hubtaxi website, Qbuzz website, publiekvervoer.nl, google op 'hubtaxi', e.d.) goed te vinden. In 2020 wordt verder ingezet op het verbeteren van de bekendheid van de hubtaxi. In de door Qbuzz bij aanvang van de nieuwe concessie aangeboden reisinformatieapp (TURNN-app) is ook de hubtaxi opgenomen. Qbuzz heeft met het hubtaxi-vervoerder DVG mogelijk gemaakt om voor de regio's Zuidwest en Zuidoost Drenthe via de app niet alleen informatie te tonen, maar ook dat aansluitingen tussen bus en hubtaxi

worden verbeterd en het reserveren van de hubtaxi korter van tevoren kan plaatsvinden. Dit betekent voor een gegarandeerde aansluiting op OV nu minimaal 1 uur voor vertrek i.p.v. de oorspronkelijke 2 uur. In 2020 wordt verder ingezet op het verbeteren van de bekendheid voor de niet regelmatige gebruiker van de hubtaxi.

Busremise Emmen

De bouw van de stalling in Emmen is afgerond en de stalling is op 13 december feestelijk geopend. De stalling is conform planning per 15 december 2019 in gebruik genomen.

Ontwikkelingen busremise Peizerweg

De busremise van het OV-bureau aan de Peizerweg 126 is gereed gemaakt voor elektrisch laden. Hiervoor zijn door Qbuzz portalen gebouwd waaraan de laadinfrastructuur bevestigd is. Deze portalen zorgen voor minder ruimtebeslag wat ook nodig is omdat de geplande uitbreiding (locatie Lederz) is uitgesteld. Dit betekent dat het realiseren van een openbare tankvoorziening voor waterstof, gekoppeld aan het waterstoftankstation voor de bussen, nog even op zich laat wachten, omdat deze niet op de huidige stalling erbij past. Vanwege de door de werkzaamheden beperkt beschikbare stallingscapaciteit is een extra stallingsruimte gehuurd door Qbuzz aan de Peizerweg (overzijde van de weg). Deze blijft ook nodig zolang de locatie van Lederz (uitbreiding) nog niet beschikbaar is. De verwachting is dat de locatie Lederz in 2022 beschikbaar is.

Overige ontwikkelingen

Totstandkomingproces dienstregeling 2020

In april is het voorstel ontwerp dienstregeling op hoofdlijnen behandeld in het dagelijks bestuur en vrijgegeven voor advies door consumentenplatforms, Raad, Staten, gemeenten en andere betrokkenen. In de nieuwe dienstregeling gaan Qliners sneller rijden (100km/u) waarmee ze concurrerender worden met de auto. Voor de nieuwe Qliner 310 (Veendam – Gieten – Assen) is een nieuwe halte aan de N33 gerealiseerd bij Bareveld en de Eemshaven wordt voortaan in de spits ook met een rechtstreekse bus uit Groningen bediend.

In de gewijzigde dienstregeling voor 2020 rijdt de (nieuwe) Qliner 310 Veendam-Assen niet meer via de onderliggende weg en halteert bij daarmee ook niet meer bij De Hilde. Naar aanleiding van klachten van inwoners is in overleg met Qbuzz en de bewoners een oplossing gevonden in het laten rijden van een klein busje (lijn 77) tussen Bareveld, De Hilde en Gieten. Deze rijdt alleen op schooltijden en de bus sluit in Gieten aan op de bussen naar Emmen, Groningen en Assen en in Bareveld op de bussen naar Veendam.

In Drenthe is de dienstregeling tussen Assen, Meppel en Beilen verbeterd. Voor de niet meer bediende haltes zoals op de Kielsterachterweg en rondom Kropswolde en De Groeve is een compensatieregeling ingesteld waarbij de Hubtaxi gereserveerd kan worden tegen OV-tarief.

Lijn Emmen-Ter Apel

In 2019 is veel aandacht besteed aan de situatie rond de lijn van Emmen naar Ter Apel (lijn 73). Naar aanleiding van de vele incidenten op deze lijn heeft de staatsecretaris van Justitie & Veiligheid toegezegd voor een bepaalde periode de kosten van de beveiliging van de chauffeurs en reizigers te vergoeden. In overleg met het ministerie J&V is bovendien een pilot met een pendelbus gestart (geen verantwoordelijkheid van OV-bureau of Qbuzz) om uiteindelijk de veiligheid in het openbaar vervoer te verbeteren. De inzet van de OV-stewards op lijn 73 (Emmen – Ter Apel) in combinatie met het gebruik van de pendelbus hebben ertoe geleid dat het aantal incidenten op lijn 73 is gereduceerd. Op de pendelbus vinden nog wel incidenten plaats maar minder dan voorheen in lijn 73. Met het ministerie van Justitie en Veiligheid wordt gesproken over een structurele oplossing. Tot hier enig zicht op is zal de beveiliging en de pendelbus worden voortgezet (vooralsnog ook in 2020), zij het in een meer afgeslankte vorm.

HUB DRIS-panelen

In maart 2019 is de opdracht gegeven voor de bijbestelling van 61 DRIS-panelen (bovenop de reeds bestaande 485 DRIS-panelen in Drenthe en Groningen). Deze 61 extra panelen zullen op de hubs worden (bij)geplaatst. Deze DRIS-panelen op de hubs zullen ook onderdeel gaan uitmaken van het huidige beheercontract.

Kennisuitwisseling

De succesvolle productontwikkeling en voortvarende verduurzaming blijft niet onopgemerkt. Meerdere groepen uit binnen- en buitenland zijn op bezoek gekomen bij het OV-bureau om over onder meer de productontwikkeling, Hubs en verduurzaming bijgepraat te worden. Afgelopen jaar waren dat onder andere Vlaanderen, Midtrafik (Denemarken), en diverse steden in Duitsland (Oldenburg, Bremen, Osnabrück). Binnen Nederland onder andere Brabant, Zuid-Holland, Vervoerregio Amsterdam en Utrecht. Op internationale congressen (onder meer Zero Emission Bus Conference en bij het UITP congres in Stockholm en bij diverse Europese bijeenkomsten in Brussel) is onze verduurzamingsstrategie, -aanpak en -resultaat uitgedragen.

Op 3 december bezocht Z.M. koning Willem-Alexander het OV-bureau en Publiek Vervoer in Assen om kennis te maken met de mensen achter deze samenwerking. Een samenwerking tussen gemeenten, provincies, OV-bureau en Publiek Vervoer. Het is niet vanzelfsprekend dat overheden deels de regie uit handen geven en met andere overheden intensief samenwerken en gezamenlijk en unaniem besluiten nemen. Door te blijven investeren in het openbaar vervoer, zowel in de exploitatie als in de infrastructuur, is er een systeem gebouwd dat tegemoetkomt aan de wensen van verschillende categorieën reizigers. Koning Willem-Alexander sprak met vertegenwoordigers van lokale en regionale overheden over de samenwerking tussen openbaar vervoer het publiek vervoer en over de mogelijkheden van dynamische reisinformatie als open data ingezet wordt om de dienstverlening te verbeteren. Ook waren er reizigers aanwezig die hun ervaringen deelden en sprak de koning met een aantal medewerkers. Tijdens het bezoek maakte de koning een rit in een waterstofbus, die ingezet wordt voor verschillende routes.



Wijziging GR, toetreding GR publiek vervoer en CV NDOV/DOVA

Het proces van toetreding tot de GR publiek vervoer en de CV DOVA is succesvol afgerond en sinds medio 2019 is het OV-bureau Groningen Drenthe deelnemer in beide organisaties. Directeur de heer W. Mol treedt in beide organisaties op als (gemandateerd) afgevaardigde namens het bestuur. Via de begrotingscyclusproducten van het OV-bureau wordt verantwoording afgelegd ten aanzien van de deelname in beide organisaties. Via de vergaderingen van het dagelijks bestuur van het OV-bureau wordt de voortgang, voorgestelde besluitvorming en verantwoording in beide organisaties afgestemd. Het doel van de samenwerking in GR publiek vervoer is om de afstemming en integratie tussen het Openbaar (bus)Vervoer, vraagafhankelijk vervoer (hubtaxi) en het leerlingen- en Wmo vervoer (Publiek Vervoer) verder te verbeteren door ze op elkaar te laten aansluiten. Het doel van de samenwerking in CV DOVA is om met alle decentrale overheden die verantwoordelijk zijn voor openbaar vervoer (provincies en vervoerregio's) kennis te delen, datastromen te uniformeren en beleid af te stemmen.

Gemeentelijke en provinciale verkiezingen

In het eerste half jaar van 2019 zijn na de vorming van het nieuwe college van B&W in de gemeente Groningen, op basis van de gehouden provinciale verkiezingen ook de nieuwe colleges van gedeputeerde staten gevormd bij de provincie Drenthe en de provincie Groningen. Met de vorming van de nieuwe colleges nemen wij afscheid van wethouder Paul de Rook en gedeputeerde Henk Brink als lid van het dagelijks bestuur. Fleur Gräper - Van Koolwijk zal in haar nieuwe termijn als gedeputeerde van de provincie Groningen aanblijven als voorzitter van het dagelijks en algemeen bestuur van het OV-bureau. Philip Broeksma (wethouder gemeente Groningen) is begin 2019 toegetreden tot het dagelijks en algemeen bestuur en Cees Bijl (gedeputeerde provincie Drenthe) is eind mei toegetreden tot de besturen van het OV-bureau. Ook in het AB zijn nieuwe gedeputeerden en wethouders toegetreden (zie hiervoor 3.8).

Beleidsindicatoren

In onderstaand overzicht is de realisatie van de vijf beleidsindicatoren weergegeven. Vervolgens zijn deze in de tekst nader toegelicht.

Indicator	Begroting 2019 Doelstelling	Realisatie 2019 t.o.v. doelstelling	Realisatie 2019 t.o.v. 2018
Reizigerskilometers	+ 3,0% t.o.v. 2017 (2017 = 286,5 mln. rkm)	+ 3,1% (2019 = 295,4 mln. rkm)	+ 1,2% (2018 = 291,9 mln. rkm)
Klanttevredenheid GD	7,5	7,7	7,6
Klanttevredenheid HOV	7,8	7,8	7,8
Gebiedsdekkendheid	100% van 7.00-24.00	100% van 7.00-24.00	100% van 7.00-24.00
CO ₂ -uitstoot g/rkm	- 8,0% t.o.v. 2017 (2017 = 112gr/rkm)	0% (2019 = 112gr/km)	+ 0,9% (2018 = 111gr/km)
Kostendekkendheid	52%	49,2%	-

Nb. Klanttevredenheid, Gebiedsdekkendheid en Kostendekkendheid wordt niet uitgedrukt t.o.v. een jaar, maar betreft de realisatie over het verantwoorde jaar; 2019

Reizigerskilometers

In 2019 is een stijging van het reizigerskilometers te zien t.o.v. zowel het jaar 2017 als 2018. Met een realisatie van 3,1% is de gestelde doelstelling voor 2019 gerealiseerd (doelstelling +3% t.o.v. 2017). Ten opzichte van 2018 zijn in 2019 de reizigerskilometers gestegen met 1,2%. Voor 2018 moet nog wel worden opgemerkt dat de reizigerskilometers naar boven zijn bijgesteld ten opzichte van hetgeen gerapporteerd is in het jaarverslag 2018. De reden van deze correctie is dat in medio 2019 is gebleken dat de reizigerskilometers van buskaartjes, die de in de bus met een bankpas zijn afgerekend, niet zijn meegenomen in het jaartotaal van de reizigerskilometers. Begin 2018 was de opbrengst op basis van pinpasbetaling nihil, maar in de loop van 2018 is fors gegroeid door de overgang naar cashless betalen (realisatie 2018 na correctie is +1,9% i.p.v. -0,9% t.o.v. 2016). Ondanks dat in 2019 er een stakingsdag is geweest, tonen we niet meer het ingeschatte percentage 'wat als er wel gereden zou zijn'. De percentages zijn op basis van de feitelijke, werkelijk gereden reizigerskilometers.

Klanttevredenheid

De doelstelling ten aanzien van klanttevredenheid is minimaal een 7,5 voor alle buslijnen samen en een 7,8 voor de HOV-lijnen 304/314 (tot 15 december 2019 opgenomen in een aparte concessie, vanaf dat moment integraal onderdeel van de GD-concessie). Uit het landelijke onderzoek dat wordt uitgevoerd door KpVV/CROW blijkt dat de GD-concessie in 2019 een 7,7 scoort, ten opzichte van een 7,6 in 2018. De HOV-lijnen 304/314 geven met een 7,8 dezelfde waardering te zien als in 2018. Bij de HOV-lijnen 304/314 valt de positieve waardering voor het vinden van een zitplaats op (9,1; was 8,9) en waardering voor de stiptheid (van 7,3 naar 7,7). Voor de GD-concessie geldt hetzelfde: een waardering van 8,8 (was 8,3) voor het vinden van een zitplaats en een 7,2 (was 7,0) voor stiptheid. Een andere opvallende waardering is die over het klimaat in de bus, die ging van 6,9 naar 7,3. Ander opvallend beeld is dat de Qliners goed scoren: een algemene waardering van 8,0. De Q-linklijnen scoorden een 7,7. Dat is weer op het niveau van 2017, terwijl we in 2018 met een 7,4 een dip zagen in de waardering. Het volledige rapport en alle waarderingen zijn te vinden op www.ovklantenbarometer.nl.

Gebiedsdekkendheid

De gebiedsdekkendheid van het vervoeraanbod met regulier geconcessionair busvervoer en hubtaxi samen was in 2019 opnieuw volledig tussen 07.00 en 24.00 uur.

Het OV-bureau realiseert haar volledige gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur door het aanbieden van HOV (Q-link en Qliner) en basislijnen die vrijwel altijd rijden in de genoemde periode tussen 07.00 en 24.00 uur (en daarbuiten). Een aantal buslijnen (aanvullende lijnen) rijdt niet de gehele periode van 07.00 en 24.00 uur; daar waar deze lijnen later beginnen dan 07.00 uur of eerder stoppen dan 24.00 uur biedt de hubtaxi een vervoeroplossing. De hubtaxi is ook de vervoervoorziening daar waar geen bus rijdt. Met het reguliere openbaar

vervoer dat rijdt volgens dienstregeling, aangevuld met de vraagafhankelijke hubtaxi, is de gebiedsdekkendheid verzekerd. Van en naar de Hub (OV knooppunten) kan de reiziger tegen 2,5x het OV-tarief reizen om van daaruit verder te reizen met het openbaar vervoer. Dit stelt reizigers in staat, daar waar (op dat moment) geen OV beschikbaar is, tussen 07.00 en 24.00 uur toch overal te komen dan wel te vertrekken. Daarnaast is de hubtaxi nu beschikbaar voor het traject vanaf huis naar de eerste bus /trein en vanaf de laatste trein/bus naar het huisadres.

CO2-uitstoot

De duurzaamheid in gram CO2 per reizigerskilometer wordt voorgaand aan een jaar berekend op basis van geprognoseerde inzet van materieel en reizigersaantallen. Na afloop van een jaar wordt in de verantwoording de exacte uitstoot berekend op basis van de werkelijke reizigerskilometers en werkelijke inzet van materieel.

De realisatie over 2019 is uitgekomen op 112 gr/rkm. Ten opzichte van 2017 eveneens 112 gr/rkm, het doelstellingsjaar, is de realisatie gelijk gebleven. Beoogd was een daling van 8%. Ten opzichte van 2018 is er sprake van een lichte stijging van 0,9 % gr/rkm. De reden achter de lagere daling van CO2 grammen reizigerskilometers in 2019 t.o.v. 2017, ligt in het feit dat er extra dienstregelingsuren zijn ingekocht en dat voorafgaand aan de overgang naar de nieuwe concessie elektrische bussen zijn ingezet voor trainingen. Daardoor hebben er meer dieselbussen gereden dan voorzien. In de laatste 2 weken van 2019 (vanaf ingang nieuwe concessie) is met de dieselbussen gereden op HVO. Dit heeft de CO2 grammen per reizigerskilometer nog iets doen verlagen.

Kostendekkingsgraad

De doelstelling voor 2019 is niet gehaald. De kostendekkendheid van het OV komt voor 2019 uit op 49,2%. Dit is 2,8% lager dan de gestelde ambitiedoelstelling van 52%. Hierbij moet worden aangegeven dat ten opzichte van de gebudgetteerde baten en lasten in de begroting 2019, 52% een extra ambitie betekende in het realiseren van hogere baten en/of lagere lasten over 2019 dan begroot. De feitelijke kostendekkendheid verhouding in de begroting 2019 (berekend op basis van de begrote baten en lasten) is 49.6%.

Ten opzichte van de begroting 2019 zijn de lasten voor het concessie management 1,5% lager en de gerealiseerde baten 2,4% lager dan primair begroot. De lagere baten moeten worden gezocht in lagere kaartopbrengsten en minder verkochte abonnementen. De lagere kosten zijn grotendeels te verklaren als gevolg van een achteraf lager blijvende kostenindex (LBI) dan vooraf door de landelijke instanties waren geprognoseerd. In hoofdstuk '3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten' is een verklarend (gedetailleerd) overzicht van de verschillen in baten en lasten weergegeven.

2. JAARVERSLAG 2019

Het jaarverslag bestaat uit een aantal onderdelen. Als eerste vindt de programmaverantwoording plaats, die is verdeeld in acht onderdelen. De beschrijving geeft per onderdeel de gestelde doelen aan en de realisatie op hoofdlijnen. Ook vindt een toelichting plaats op de baten en lasten in verhouding tot de begroting. Daarna volgen de verplichte paragrafen vanuit het BBV, gevolgd door een nadere toelichting op de overhead. Het verslag eindigt met een overzicht van de samenstelling van het bestuur.

2.1 Programmaverantwoording

Het doel van het programma collectief personenvervoer valt samen met het doel van de gemeenschappelijke regeling OV-bureau Groningen Drenthe. Het doel is: het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer.

2.1.1 Beleidsindicatoren

Om het gestelde doel te kunnen realiseren zijn de volgende beleidsindicatoren bepaald:

- Reizigerskilometers
- Klanttevredenheid
- Gebiedsdekkendheid
- Duurzaamheid
- Kostendekkendheid

Deze beleidsindicatoren zijn toegelicht in de managementsamenvatting.

Binnen het OV-bureau is er sprake van één programma, namelijk collectief personenvervoer per bus. Om een gedetailleerd beeld te kunnen geven, is dit programma in de begroting van 2019 opgedeeld in zes onderdelen, te weten:

1. Klant-reiziger
2. Ontwikkeling
3. Beheer
4. Informatie en analyse
5. Bedrijfsvoering
6. Financiering

Deze worden verder toegelicht.

Overigens is er in 2019 een aanpassing in de organisatiestructuur van het OV-bureau doorgevoerd. De organisatiestructuur is aangepast ter voorbereiding op de ingang van de nieuwe concessie per 2020. De meer traditionele 'hark-structuur' is aangepast in een samenhangend stelstel van teams. Het stelstel symboliseert een organisatie van teams die met elkaar een samenhangend en dynamisch geheel vormen. In de kern zijn de teams gepositioneerd die voor de primaire taakuitvoering staan; Ontwikkeling, Marktbewerking en Concessiemanagement. Deze teams ontwikkelen de dienstregeling, het OV-product, zij analyseren en bewerken de markt en managen (aansturen&beheren) de concessie-afspraken.

Om deze teams 'circuleren' de uitvoerende teams. Deze teams ondersteunen de primaire taak, door de organisatie en haar stakeholders te voorzien van (sturings-)informatie, randvoorwaardelijkheden en communicatie over het OV-product.



In dit jaarverslag wordt nog langs de 'oude' indeling gerapporteerd, aangezien de begroting 2019 op deze indeling was gebaseerd. Vanaf 2020 wordt gerapporteerd langs de nieuwe organisatiestructuur.

2.1.2 Klant-reiziger

Klant en reiziger omvat:

- Marketing en communicatie
- Tarieven en vervoerbewijzen
- Reizigersinspraak
- Consumentenplatform

Doelen

Marketing en communicatie

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

- Doorontwikkelen methode Customer Journey en meehelpen met implementeren van verbeteringen.
- Ontwikkeling en realisatie hubs ondersteunen met doorvoeren huisstijl en communicatie.
- Introductie nieuwe bussen ondersteunen met communicatie en vormgeving bewaken.

Tarieven en vervoerbewijzen

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

Reizigersinspraak

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

Consumentenplatform

- Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering en neemt deel als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platforms. Het OV-bureau zal de Consumentenplatforms ondersteuning bieden voor doorgaande professionalisering. Ook in 2019 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema's.

Realisatie

Marketing, communicatie en sales

- Via de website van Qbuzz is alle actuele informatie beschikbaar voor (potentiële) reizigers. Wanneer relevant, bijvoorbeeld n.a.v. een klacht of suggestie, wordt met Qbuzz overlegd en kan informatie worden aangepast/verbeterd, wat ook geregeld is gebeurd in 2019. Overigens is het vaak Qbuzz zelf die daartoe initiatieven neemt en kijkt en denkt het team communicatie mee.
- Samen met andere teams in het OV-bureau wordt bekeken wat er op grond van de klanttevredenheidscijfers uit zowel de landelijke klantenbarometer als het eigen digitaal reizigerspanel kan worden verbeterd of aangepast. Vaak zijn dat zaken die een wat langere doorlooptijd hebben, zoals bijvoorbeeld aanpassingen in de dienstregeling of maatregelen die de informatie bij vertragingen moeten verbeteren. Met 'mini-campagnes' die reizigers wijzen op geldende regels (bijv. via i-Lost verloren en gevonden voorwerpen melden) of die bepaald gedrag van reizigers vragen (bijv. ook inchecken met studentenreisrecht of doorlopen naar de achterkant van de bus) worden grotere en kleinere 'ergernissen' of hiaten in 'reiskennis' tijdens de reis aangepakt.
- Via de zgn. 'Mentalities' van onderzoeksbureau Motivaction worden doelgroepen gesegmenteerd en campagnes aangepast aan specifieke doelgroepen. Met de campagne Zomerbroezz'n (juli/augustus) is daarmee voor het eerst geëxperimenteerd. Er is een variant uitgewerkt voor de mentality 'Kosmopoliet' en een variant voor de mentality 'Moderne burgerij'. Na afloop is gekeken wat de effecten daarvan zijn en of deze manier van werken ook geschikt is voor andere campagnes. Vooralsnog lijkt het erop dat het toegevoegde waarde heeft, en in 2020 wordt de methode bij een andere campagne toegepast.
- In de rapportageperiode wordt via inzet van extra bussen bij evenementen (o.a. Bevrijdingsdag, TT Assen, Noorderzon, Meppeldagen) en extra communicatie daaromheen uitprobeergedrag gestimuleerd bij mensen die normaal gesproken niet of weinig met de bus reizen. We zien generiek een toename van het

evenementenvervoer, zeker bij jaarlijkse evenementen begint de bekendheid van het vervoer toe te nemen en daarmee ook het gebruik.

- De gebiedsgerichte aanpak in Groningen wordt voornamelijk opgepakt met Groningen Bereikbaar, in samenspraak met het OV-bureau, waar nodig en relevant. Voor bedrijven en organisaties die interesse hebben in OV-producten voor hun medewerkers wordt onderzocht voor welke groepen medewerkers welke buslijnen relevant zijn, o.a. met behulp van postcodes van herkomst en op maat gemaakt reis- en prijsadviezen.
- Mede in het kader van de nieuwe concessie is samen met Qbuzz bekeken hoe reisinformatie en kaartmateriaal beter en toegankelijker gemaakt kan worden. De basisontwerpen en update van de nieuwe reizigershuisstijl zijn klaar en zijn vanaf 15 december toegepast, o.a. bij de abriposters, de haltevertrekstaten en de communicatie via de schermen in de bus. In de aanloop naar de nieuwe concessie en de nieuwe dienstregeling is uitgebreid gecommuniceerd over o.a. het niet meer contant betalen in de bus, wijzigingen in de dienstregeling en dan vooral daar waar veel veranderde en de nieuwe concessie zelf met de thema's duurzaamheid, gebruik van data en reizigersgemak.
- De jaarlijkse campagne Zomerbroezz'n waarbij twee personen de hele dag op één Dal Dagkaart kunnen reizen in juli en augustus is succesvol verlopen. In het najaar is een evaluatie gedaan die laat zien dat de campagne via online media goed gezien wordt. In totaal werden 51.785 Dal Dagkaarten verkocht. In 2018 waren dat er 46.409.
- Samen met Publiek Vervoer en Qbuzz is de informatie over de hubtaxi verbeterd op de websites van beide organisaties. Wie een reisadvies aanvraagt via 9292 krijgt een (commercieel bij 9292 ingekochte) banner met link naar informatie over de hubtaxi te zien, wanneer de gevraagde reis niet (meer) met het reguliere OV gemaakt kan worden. De spelregels voor de hubtaxi zijn aangepast en op basis daarvan is gezocht naar een goede manier van communiceren rond de hubtaxi, op de juiste plaatsen en voor de juiste doelgroepen. Online is de hubtaxi goed te vinden; de uitdaging is om hem ook bij potentiële reizigers die een deel van hun reis met de hubtaxi kunnen/willen maken onder de aandacht te brengen
- De ontwikkeling en realisatie hubs wordt ondersteund met o.a. beheer van de website, fotografie en bijdragen aan feestelijkheden bijvoorbeeld bij de opening van een hub.
- Inzet van online media is standaard geworden bij alle campagnes en informatievoorziening. We monitoren de resultaten en proberen op basis van analyses vast te stellen waar anders of op een andere manier gecommuniceerd zou moeten worden.
- Samen met een vormgevingsbureau is de nieuwe huisstijl voor bussen in de nieuwe concessie ontwikkeld. De bussen met de nieuwe vormgeving rijden inmiddels in de reguliere dienstregeling.

Aandachtspunten

- De methode Customer Journey is als methode sec losgelaten, ook vanwege nieuwe ontwikkelingen richting concessie GD2020. De klantreis en de ketenmobiliteit (en de plaats van de bus daarin) vormen nog steeds het uitgangspunt van de klantbenadering, maar - ook in het licht van de nieuwe concessie - zal deze steeds meer vorm krijgen via bijvoorbeeld een reizigersapp en de analyse van reisgegevens en resultaten van klanttevredenheidsmetingen.

Tarieven en vervoerbewijzen

- Door de btw-verhoging van 6 naar 9% en de toepassing van de landelijke tarief index (LTI) zijn de tarieven met bijna 6% gestegen. Desalniettemin is het km tarief van 16,6 cent (en zeker het kortingstarief in de dal van 10 cent per kilometer) nog steeds concurrerend met de auto.
- Er is veel aandacht geweest voor de stimulering van het bezit en het gebruik van de OV-chipkaart. Samen met Arriva is gewerkt aan de opzet voor een herhaling van de succesvol verlopen campagne OV-Toppertje, waarbij men voor € 2,50 een persoonlijke OV-chipkaart kon aanschaffen (in plaats van € 7,50). Met OV-toppertje zijn in het voorjaar 10.000 kaarten in de markt gezet. In de najaarsactie zijn 10.117 kaarten verkocht; in Groningen 4940, in Drenthe 2711, in Fryslân 2466. De deelnemers van OV-toppertje kregen ook een aanbod om Dalvoordeel Noord-Nederland voor 10 euro te kopen i.p.v. 25 euro. Voor 42% van de respondenten was het OV-toppertje hun eerste OV-chipkaart. De helft heeft automatisch opladen

geactiveerd op de kaart. En 28% heeft Dalvoordeel Noord Nederland aangeschaft. Een derde van de respondenten heeft de intentie om meer te gaan reizen met het OV nu ze het OV-topperkje in huis hebben.

- Op 15 december 2019 is het cashgeld van de bus verdwenen. Vanaf dat moment kan het ritkaartje op de bus (het zgn buskaartje) alleen nog met pin betaald worden. De eerste dagen heeft dat niet tot klachten of problemen geleid. Met campagnes als OV-topperkje willen we het gebruik van de OV-chipkaart zoveel mogelijk blijven stimuleren.
- De afspraken met UMCG zijn uitgebreid door ook sterabonnementen in het klantenportal aan te bieden. Medewerkers worden nu nog meer aangespoord om vanaf huis met de bus te reizen i.p.v. alleen vanaf een P+R.
- Samen met Groningen Bereikbaar wordt een drieweekse OV-probeerkaart verder gepromoot, evenals eenmalige probeerkaartjes voor P+R gebruik en dagkaarten voor de hele regio.

Reizigersinspraak

- Aan het Digitaal Reizigerspanel zijn in 2019 vijf onderzoeken voorgelegd, waarvan twee Klanttevredenheidsonderzoeken. Elk jaar laten we deze twee klanttevredenheidsonderzoeken terugkomen om trends en ontwikkelingen in de tevredenheid waar te nemen. Het tevredenheidscijfer dat gemeten wordt in dit Digitaal Reizigerspanel is in 2019 tweemaal een 7,7. Dit is 0,2 hoger dan het gemiddelde in 2018. Naast tevredenheidsonderzoeken heeft het Digitaal Reizigerspanel haar mening kunnen geven over dienstregelingswijzigingen, de OV-krant, reis- en halte-informatie en waterstofbussen/duurzaamheid.
- Samen met andere teams in het OV-bureau wordt bekeken wat er op grond van de klanttevredenheidscijfers uit zowel de landelijke klantenbarometer als het eigen digitaal reizigerspanel kan worden verbeterd of aangepast. Vaak zijn dat zaken die een wat langere doorlooptijd hebben, zoals bijvoorbeeld aanpassingen in de dienstregeling of maatregelen die de informatie bij vertragingen moeten verbeteren.

Consumentenplatform

- In 2019 hebben de Consumentenplatforms (CP) Groningen en Drenthe beide vijfmaal vergaderd. De gezamenlijke werkgroep dienstregeling is ook een aantal keer bij elkaar geweest.
- De belangrijkste agendapunten in de CP's waren: de nieuwe concessie GD2020, de dienstregeling 2020, Publiek Vervoer, duurzaamheid en spoorzaken. Daarnaast is in elke vergadering tijd ingeruimd voor bijpraten over actuele zaken door zowel Qbuzz (o.a. klachten) als OV-bureau (o.a. communicatie campagnes).
- Het OV-bureau ondersteunt de consumentenplatforms in financiële zin. Inhoudelijk gezien hebben de consumentenplatforms een eigen positie en zijn ze niet verbonden aan het OV-bureau.

Financiën

De realisatie van baten en lasten voor het onderdeel klant-reiziger ziet er als volgt uit:

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Lasten					
Marketing en communicatie	996	1.094	1.094	1.039	
Klant – reiziger overig	51	50	50	51	
Totaal lasten	1.047	1.144	1.144	1.090	54
Baten					
Marketing en communicatie	-	-	-	41	
Klant – reiziger overig	-	-	-	-	
Totaal baten	-	-	-	41	41
Saldo	-1.047	-1.144	-1.144	-1.049	95

Het saldo voor klant-reiziger valt € 95K hoger uit dan is begroot. Dit kan als volgt worden verklaard:

Lagere lasten dan begroot

Per saldo is € 54K minder uitgegeven dan geraamd. Lagere uitgaven o.a. voor het project anders roosteren. Dit Project met Groningen Bereikbaar beoogt scholen te stimuleren om anders te roosteren zodat scholieren buiten de spits reizen. Er hebben aan dit project minder scholen meegedaan dan verwacht.

Hogere baten dan geraamd

Voor de campagne OV-toppertje is een deel van de kosten gefactureerd aan Arriva. Daarnaast is een schadevergoeding aan het OV-bureau uitgekeerd wegens beschadiging aan de bussen door bestickering. Totaal € 41K.

2.1.3 Ontwikkeling

Onder ontwikkeling valt de ontwikkeling van het OV op lange termijn, het ontwerp van de dienstregeling en overige OV-producten, de ontwikkeling van de OV-infrastructuur voor de knooppunten en het haltebeleid en de ontwikkeling van de reizigersinformatie.

Doelen
<p>Ontwikkeling OV lange termijn</p> <p>Optimale randvoorwaarden (helpen) creëren voor een goed en efficiënt OV systeem met een hoog gebruik en tevreden reizigers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbinding leggen tussen investeringen in infrastructuur en exploitatie OV (versnelling en betrouwbaarheid OV) (Stationsweg Groningen, tunnel stationsgebied Groningen, busstation Groningen zuidzijde, busroute Diepenring en Oosterhamriktracé). • Uitbreiding Bus op Vluchtstrook A7 en A28. • Bijdragen aan HOV-visie gemeente Groningen (o.a. Omgevingsvisie Groningen, Omgevingsvisie Drenthe). • Bijdragen aan (strategische) afstemming grote projecten, zoals Zuidelijke Ringweg, Florijnas Assen. • Voorbereiden opschaling waterstofbussen naar 20 stuks (afhankelijk van extra financiering). • Voorbereiden laadinfrastructuur elektrisch rijden op Q-link en op stallingen Emmen en Groningen. • (Europees) uitdragen van de ontwikkelingen op het gebied van HOV en duurzaamheid.
<p>Ontwerp dienstregeling en OV-product</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen van dienstregeling 2019 waarbij extra vraag naar vervoer gefaciliteerd moet worden en tegelijkertijd wordt gekeken welke efficiencymaatregelen er mogelijk zijn om de extra vraag naar vervoer door invoering gratis OV MBO 18- te faciliteren, doorontwikkeling HOV (Qliner en Q-link) en werkzaamheden Groningen en Assen te kunnen faciliteren. • Vergroting capaciteit van het P+R product. • Samen met Groningen Bereikbaar en Assen Bereikbaar bereikbaarheidsarrangementen voor de periode van werkzaamheden maken, waarbij aangesloten wordt op bestaand OV en waar nodig nieuw vervoer. • Meedenken in de doorontwikkeling en implementatie van 'publiek vervoer' en zorgen voor een goede aansluiting tussen OV en 'publiek vervoer' op de ketenknoppunten. Dit impliceert tevens de doorontwikkeling van regiotaxi naar een generiek taxi-product, zowel vanaf de hubs als van deur tot deur. Hiervoor is het OV-bureau binnen Publiek Vervoer primair verantwoordelijk.
<p>Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 en stadslijnen Emmen, HOV.

- Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur. Voorbereiden infrastructuur voor elektrische stadsbussen en Q-link bussen.

Verduurzaming

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

Reizigersinformatie

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

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

Realisatie

Ontwikkeling OV lange termijn

- De dienstregeling 2020 is ontwikkeld, conform de uitgangspunten die zijn meegegeven vanuit het bestuur, samen met wegbeheerders en consumentenorganisaties. Het DB heeft in juni ingestemd met deze voorstellen, waarna OV-bureau en Qbuzz een nadere uitwerking hebben gemaakt. Hierbij is vormgegeven aan verdere versnelling van het OV-systeem, maar anderzijds ook aan het uitbreiden van de voorzieningen op het basisnet.
- Samen met Rijkswaterstaat heeft het OV-bureau een stagiair begeleid die onderzoek doet naar haltevoorzieningen en OV-infrastructuur op en langs Rijkswegen.
- Het OV-bureau is betrokken bij de OV-visie die de stad Groningen opstelt om de vraag te beantwoorden welke inzet naar de toekomst moet worden gegeven voor het openbaar vervoer in de stad. Deze OV-visie is ook besproken in het DB OV-bureau.
- Rondom het stationsgebied Groningen is de wijze van ontsluiting en de fasering van de werkzaamheden nader gedetailleerd om een voor OV optimale situatie te bereiken. Met het projectbureau ARZ zijn stremmingsroutes tijdens werkzaamheden afgestemd. Het OV-bureau praat mee over de inpassing van de bus op de Diepenring en er is op initiatief van het OV-bureau een proefrit gedaan op een op het TT-circuit uitgezet ontwerp voor de Diepenring om de ontwerpen te toetsen.
- De zomerstremming van de Ring Zuid heeft geen hele grote negatieve gevolgen gehad op de doorstroming van het openbaar vervoer, behoudens de eerste dagen na de afsluiting, waar het verkeer zijn weg nog moest vinden. Tijdens de afsluiting van de Paterswoldsweg in Groningen in november, heeft het busverkeer weinig hinder ondervonden van de omleidingen. Het busverkeer heeft wel veel hinder en vertragingen ondervonden van de stremming bij UMCG Noord in Groningen.
- Met de provincie Drenthe wordt gewerkt aan een structurele oplossing voor de verbetering van de doorstroming bij de rotonde Gieten.
- De deelname van Groningen/Drenthe in het Europese JIVE2 project met 20 waterstofbussen in Groningen is bevestigd, Flevoland heeft zich teruggetrokken waarmee Europese middelen en middelen van het ministerie van IenW zijn vrijgekomen voor de implementatie van 10 additionele waterstofbussen in Emmen. Voor de regionale dekking van de businesscase van de waterstofbussen Emmen moet nog additionele financiering worden gevonden.
- Samen met Qbuzz en de wegbeheerders is veelvuldig overleg gevoerd om te komen tot een goede inpassing van de, voor de elektrificatie van stadslijnen en Q-link lijnen benodigde, laadinfrastructuur op straat te komen. Met name de aanleg van een laadvoorziening in Roden en Annen heeft veel aandacht en overleg met omwonenden, provincie en gemeente geleverd, op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Met een tijdelijke laadvoorziening naast Garage Stadman in Annen is een oplossing gevonden.

- Vertraging bij de realisatie van de definitieve busbrug over de Paterswoldsewegtunnel leidde tot de kans dat tijdens de implementatie van de concessie in december er sprake is van een omleidingsroute met negatieve gevolgen voor de (elektrische) exploitatie van een aantal lijnen. Bestuurlijk en ambtelijk is hierop ingegrepen om te voorkomen dat de Peizerweg busbaan niet bruikbaar zou zijn tijdens de implementatie van de nieuwe GD-concessie. Mede door deze ingreep is de busbrug uiteindelijk in november 2019 opgeleverd.
- De bouw van de stalling in Emmen is goed verlopen, deze is in november feestelijk geopend.
- In diverse nationale en internationale media en op congressen is aandacht besteed aan de verduurzaming die eind 2019 vorm krijgt in Groningen en Drenthe. Delegaties van onder andere Hamburg, Osnabruck (D), Brabant, Midtrafik (Aarhus, DK) hebben Groningen Drenthe bezocht om kennis te nemen van de stand van zaken. De eindconferentie van het Europese HighVLOCity project (waar de twee bussen in Delfzijl onder vallen) is gehouden in Groningen.
- De aanbesteding voor de waterstof voor 20 bussen is succesvol binnen de plafondprijs afgerond en heeft in augustus geleid tot definitieve gunning zonder bezwaar. Daarmee gaat het project voor 20 waterstofbussen door. Shell gaat de groene waterstof leveren aan de Peizerweg in Groningen.

Aandachtspunten

- De realisatie van de laadinfrastructuur op straat in de gemeente Groningen (Ruischerbrug) is vertraagd door de nieuwe regelgeving met betrekking tot aanwezigheid van PFAS (Teflonverbindingen) in af te voeren grond. De gemeente heeft aangegeven dat deze niet eerder dan eind februari 2020 beschikbaar komt. In overleg met Qbuzz zijn de gevolgen en mogelijke tijdelijke 'work-arounds' uitgewerkt. Omdat de elektrische Q-link bussen ook gefaseerd instromen lijkt dit niet tot onoverkomelijke problemen te leiden.
- De realisatie van het tijdelijke eindpunt in Annen is weliswaar planologisch ingepast en er is vergunning verleend voor de aanleg, bewoners die uitkijken op de nieuwe laadplek hebben wel aangegeven bezwaar te hebben tegen de aanleg. De zaak heeft onder de rechter gelegen en deze heeft het bezwaar van de bewoners niet van zodanig belang geacht dat een voorlopige voorziening moest worden toegewezen. De bouw van het laadpunt kan in februari 2020 aanvangen.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

- Nadat de dienstregeling 2019 is ingevoerd zonder problemen, zijn er wat kleine verbeteringen doorgevoerd (een aantal kleine verschuivingen in vertrektijden). Met de extra inzet op Qliners en Q-link op de plekken en momenten waar het druk is invulling gegeven aan een vergroting van de capaciteit ook buiten de spits en vanaf de P+R-parkeerplekken. Met scholen zoals het Alfa-college zijn afspraken gemaakt over het verschuiven van lestijden om de scholieren beter over de dag te spreiden.
- In juni 2019 is de hoofdlijn dienstregeling 2020 definitief goedgekeurd door het DB OV-bureau. Hierbij is de afweging gemaakt om toch een halte voor de snelle bus tussen Assen en Veendam te maken bij Bareveld aan de N33, maar niet bij De Hilte. Wel is toegezegd om de lijndelen die niet meer worden bediend per december 2019 van een vraagafhankelijke vervoermogelijkheid te voorzien (Hubtaxi), die voor een jaar tegen OV-tarief wordt aangeboden. Afhankelijk van het gebruik zal geëvalueerd worden of deze voorziening daarna tegen dezelfde voorwaarden blijft bestaan. Het gaat onder andere om de bediening van De Hilte en de Kielsterachterweg tussen Bareveld en de Veendammerweg. Specifiek voor De Hilte is op werkdagen in de spits een vaste verbinding ingelegd waarvoor niet gebeld hoeft te worden, tot tevredenheid van een aantal reizigers die geklaagd hadden over het wegvallen van deze halte. De vaste bediening is ingelegd enerzijds omdat verwacht werd dat op deze moment vaak gereserveerd zou worden, anderzijds omdat in overleg met RWS en provincie Drenthe er perspectief lijkt te liggen voor een halte aan de N33.
- De aanleg van de voor de nieuwe dienstregeling benodigde infrastructuur bij Bareveld en bij Oosteinde en in de Eemshaven is afgestemd met de betreffende wegbeheerders en is gereed per ingang van de nieuwe dienstregeling.
- Het OV-bureau neemt deel in de afstem-overleggen van de werkzaamheden rondom de Ring Zuid om de doorstroming van het OV zo goed mogelijk door te laten gaan. Met de gemeente Emmen wordt overleg gevoerd over de doorsteek tussen stadslijnen 1 en 2 en de verbetering van de doorstroming op de centrumring.
- Om de aantrekkelijkheid van de hubtaxi te vergroten zijn mede naar aanleiding van wensen van reizigers en consumentenorganisaties de voorwaarden voor het gebruik van de hubtaxi verruimd. Eerst was een hubtaxi reserveren niet mogelijk voor een verbinding waar ook regulier OV beschikbaar is. Per september 2019 is het ook mogelijk een hubtaxi te reserveren voor een verbinding waar ook regulier OV beschikbaar is. De eerste resultaten zijn dat dit leidt tot niet veel meer gebruik.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

- Het Hubprogramma loopt door. De Hub Delfzijl is officieel geopend en met wegbeheerders loopt het overleg over opwaardering van nieuwe hubs. Binnen het Hub programma is op 13 juni een Hub inspiratiefestival gehouden waar vanuit de wegbeheerders en partijen die diensten aanbieden op de hub ruime belangstelling was om ideeën op te doen voor de doorontwikkeling van de Hubs. De uitrol van Hub zitelementen is dit voorjaar begonnen.
- Met alle gemeenten in Groningen en Drenthe hebben ontwikkelgroepen plaatsgehad om de nieuwe ontwikkelingen binnen de gemeenten op ruimtelijk en infrastructuur gebied met de dienstregeling van de bus af te stemmen. In Assen is het nieuwe busstation inclusief buffer in gebruik genomen, deze voorziening werkt goed.
- Binnen Leek is in het voorjaar van 2019 sprake geweest van een aantal stremmingen om de verbetering van de infrastructuur voor HOV gereed te maken. Deze infrastructuur is na de zomer grotendeels in gebruik genomen en in november officieel geopend.
- In Roden werkt het OV-bureau mee aan het herontwerp van de centrumhalte.
- Het DB heeft besloten om een Hub-accountmanager voor 1 jaar aan te stellen vanuit het OV-bureau. Deze vaste Hub accountmanager is geworven en begint per 1 januari 2020.

Verduurzaming

- Voor de voorbereiding van de implementatie van de elektrische bussen: zie Ontwikkeling OV lange termijn.
- De proef met HVO op Qliners bij Arriva Touring is geëvalueerd, hieruit is gebleken dat de inzet van HVO in alle seizoenen goed heeft gefunctioneerd, vergelijkbaar met inzet van reguliere diesel. Dit geeft vertrouwen voor de inzet van HVO in ongeveer de helft van de busvloot per december 2019.
- Het verbruik van de bussen via het Qdrive programma is een continu aandachtspunt in het concessieoverleg.
- De stalling Peizerweg is inmiddels uitgerust met zonnepanelen. Met ondersteuning van de provincie Groningen wordt onderzocht hoe de stalling verder duurzaam en energiezuinig kan worden gemaakt, waarbij het volledig gasloos maken een scenario is.
- Het OV-bureau draagt bij aan kennisverspreiding met betrekking tot implementatie van duurzame technieken en Hubs. Meerdere overheden zoals Amsterdam, Den Haag, Brabant, Fryslân, Hamburg, Oldenburg zijn op bezoek geweest om kennis te nemen van de elektrische bussen en waterstofbussen. Zowel de minister-president als de Koning zijn in 2019 op bezoek geweest om zich van de ontwikkelingen op duurzaam vervoer op de hoogte te stellen.
- Het OV-bureau heeft samen met Arriva, de provincie Friesland en Flevoland een voorstel ontwikkeld voor het rijden met waterstof op de Qliner 315. Deze pilot houdt in dat een bestaande dieselbus wordt omgebouwd op waterstof in 2020, waarna deze bus in ieder geval in 2021 en 2022 wordt ingezet in de dienstregeling tussen Groningen en Emmeloord. Alle partijen dragen financieel bij aan het project.

Reizigersinformatie

- Qbuzz implementeert per december 2019 de reisinformatie in de nieuwe concessie, waarin de reisinformatie een nieuwe impuls krijgt met de TURNN-app. Met deze app wordt het multimodaal plannen, reserveren van overstap en van hubtaxi mogelijk.
- Het OV-bureau heeft een bijbestelling voorbereid van DRIS panelen voor binnen het Hubprogramma, afgestemd met alle wegbeheerders. De uitrol van deze panelen zal plaatsvinden in het voorjaar van 2020.
- Het OV-bureau heeft frequent overleg met NDOV over doorontwikkeling en verbetering van de landelijke standaard voor reisinformatie.
- Met de Publiek Vervoer organisatie wordt overleg gevoerd over betere bekendheid en vindbaarheid van de hubtaxi en verbetering van de uitvoering van de hubtaxi.
- **Aandachtspunten reizigersinformatie**
De vindbaarheid van de hubtaxi is verbeterd door het toevoegen van een hubtaxi-banner in het reisadvies via 9292. Het OV-bureau koopt deze banner commercieel in bij 9292, maar de banner werkt nog niet optimaal. De banner verschijnt alleen wanneer de partij die het opvraagt in het gebied aanwezig is, bv op 4G. Als een reisadvies vanuit de rest van het land wordt opgevraagd verschijnt de banner niet. De verwachting is dat met de introductie van de nieuwe TURNN-app de vindbaarheid ook verbetert.

Financiën

De realisatie voor baten en lasten voor het onderdeel ontwikkeling ziet er als volgt uit:

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Lasten					
Ontwikkeling	212	223	223	236	
Reizigersinformatie en haltebeleid	338	325	331	350	
Kwaliteitsimpuls bijdragen Hubs, stallingen en chauffeurs	159	-	325	429	
Totaal lasten	709	548	879	1.015	-136
Baten					
Ontwikkeling	-	-	-	-	-
Reizigersinformatie en haltebeleid	87	-	-	-	-
Kwaliteitsimpuls bijdragen Hubs, stallingen en chauffeurs	-	-	-	-	-
Totaal baten	-	-	-	-	-
Saldo	-709	-548	-879	-1.015	-136

Het saldo van het onderdeel ontwikkeling valt lager uit dan begroot. Het nadeel ten opzichte van de begroting is € 136K.

Hogere lasten dan begroot

Dit verschil kan vooral worden verklaard door de hogere uitgaven voor kwaliteitsimpuls. De kosten gerelateerd aan het budget kwaliteitsimpuls (aanschaf van DRIS-panelen op de Hubs, en het verbeteren van enkele stallingen en chauffeursfaciliteiten) worden conform de BBV als exploitatiekosten geboekt, maar worden gefinancierd uit deze speciaal hiervoor gevormde bestemmingsreserve.

In maart 2019 is door het DB&AB besloten (zie jaarrekening 2018) om voor deze uitgaven een bestemmingsreserve te vormen. De uitputting van deze reserve is verderop toegelicht in paragraaf 2.1.7 bij het onderdeel financiering.

2.1.4 Beheer

Beheer omvat onder andere de voorbereiding van de aanbesteding GD-concessie, het beheer van de concessies, betaalsystemen, sociale veiligheid, reizigersinformatie en het beheer van het financiële deel van concessies.

Doelen 2019

Vorbereiding aanbesteding GD-concessie

- Implementeren van de in 2018 aanbestede GD-concessie.

Bijdragen aan de doorontwikkeling van de vervoersproducten binnen Publiek Vervoer

- Het OV-bureau is één van de 36 partijen van de projectorganisatie Publiek Vervoer die in 2017 het gemeentelijk doelgroepenvervoer, het kleinschalig vraaggestuurd vervoer inclusief de lokale projecten heeft aanbesteed. Per 9 april 2018 zijn de nieuwe vervoersovereenkomsten van kracht en gaan de vervoerders van start met de uitvoering van het vervoer waaronder de Hubtaxi, waarvoor het OV bureau binnen Publiek Vervoer de primaire verantwoordelijkheid draagt. Het OV-bureau faciliteert deze organisatie met huisvesting, ICT en overige zaken.

Beheer concessies

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

Distributie

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

Beheer Sociale Veiligheid

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

Beheer reizigersinformatie

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

Beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen

Financiële stabiliteit door:

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

Realisatie

Vorbereiding aanbesteding GD-concessie (implementatie)

- In juli 2018 is de GD-concessie gegund aan Qbuzz. Omdat er geen bezwaar is gemaakt kon Qbuzz vanaf september 2018 van start gaan met de voorbereidingen van de concessie. Vanaf het begin van 2019 is de implementatie geïntensiveerd en heeft een continu proces plaats gevonden van implementeren, verantwoorden, controleren en bijsturen. Tot de zomerperiode 2019 leek daarbij op alle onderdelen voldoende voortgang te zijn geboekt om uiteindelijk te komen tot een 100%-implementatie. Na de zomervakantie gaf Qbuzz aan dat op een paar essentiële elementen toch serieuze vertraging is ontstaan. Zo is bijvoorbeeld vanwege de nieuwe wetgeving rond de PFAS de geplande bouw van de nieuwe haltes en laadpaal in Ruischerbrug met enkele maanden vertraagd en zal niet vóór maart 2020 gereed zijn. Daarnaast zijn ook de Heuliez-bussen vanwege leveringsproblemen van de batterij niet op tijd geleverd. De verwachting is dat alle bussen uiterlijk begin maart in de dienst zijn genomen. Tot de instroom volledig is zijn maatregelen genomen zodat de reiziger geen hinder ondervindt van de te late levering van de nieuwe elektrische bussen. Tenslotte zal Qbuzz begin 2020 alle ICT-functionaliteiten vervolmaken onder meer op basis van de te genereren vervoersdata in de nieuwe concessie.
- Al met al is de implementatie per 15 december nog niet volledig afgerond maar door diverse mitigerende maatregelen ondervindt de reiziger weinig last van de nog niet volledige implementatie. Hij/zij kan alleen nog geen gebruik maken van de geboden extra's. Dit zal uiterlijk in het voorjaar van 2020 wel het geval zijn.

Beheer concessies

- In de periodieke concessie-overleggen is de uitvoeringskwaliteit een structureel agendapunt waarbij op basis van de maandelijks aan te leveren gegevens de verschillende kwaliteitsonderdelen zoals vertrekpuntualiteit, aansluitingen, rituitval en klachten zijn besproken. In 2019 is hier meer dan anders aandacht aan gegeven. Met name in een laatste jaar van een concessie is het nl. zaak om scherp te blijven op de te leveren uitvoeringskwaliteit. De genoemde kwaliteitsonderdelen blijken in de eerste maanden van 2019 keurig op het hetzelfde niveau als 2018 te zijn gebleven. Het OV-bureau ontvangt maandelijks informatie over aard en aantal van o.a. klachten en rituitval. Deze info gebruiken we om samen met de vervoerder te kijken waar de dienstverlening kan worden aangepast en verbeterd.
- Qbuzz heeft de mogelijkheid gekregen om in de zomerperiode een groot aantal bussen die ook in de nieuwe concessie worden ingezet, om te bouwen (o.a. wifi, usb, dubbele schermen en nieuwe betaalapparatuur) en ook alvast in de nieuwe huisstijl te stickeren. Helaas is het niet gelukt om alle bussen in die periode aan te passen. Gevolg is dat de nog niet aangepaste bussen in de drukke najaarsmaanden op de relatief rustige momenten alsnog omgebouwd moesten worden. Dit leverde een druk op de buscapaciteit op, wat tot uitdrukking kwam in een hogere rituitval en een andere inzet van materieel dan afgesproken. Dit, in combinatie met de vele werkzaamheden in het gebied (vooral stad Groningen) en de verder toenemende congestie, zorgde voor een verslechtering van de uitvoeringskwaliteit waar we Qbuzz op hebben aangesproken. Deze heeft maatregelen genomen ter verbetering door o.a. al nieuwe (elektrische) bussen in te laten stromen.
- Voor een aantal vervoerders is het jaar 2019 ook het laatste jaar geweest dat zij openbaar vervoer mogen verrichten (Arriva Touring en de regiovervoerders). Vanaf 15 december 2019 is dit vervoer onderdeel van de GD-concessie van Qbuzz. De concessies zijn daarom geëindigd en de vervoerders zijn bedankt voor een goede uitvoering van hun concessie en hun constructieve open houding gedurende de afgelopen 10 jaar. De financiële afrekening van deze concessies zal in 2020 plaats vinden als alle gegevens bekend en definitief zijn.
- In 2019 is geen Kwaliteitsplan opgesteld. In een laatste jaar van een concessie zijn structurele veranderingen op basis van in dat jaar geconstateerde gebreken nauwelijks te realiseren en is een andere, directere manier van beheer effectiever. In het beheer van de nieuwe concessie zal het Kwaliteitsplan weer een plek krijgen.
- Vanaf de start van de nieuwe concessie is ook een andere wijze van beheren van kracht waarbij de vervoerder dient aan te tonen aan alle eisen en voorwaarden te voldoen zoals in de concessie is opgenomen. Het OV-bureau controleert steekproefsgewijs of de vervoerder de juiste gegevens heeft aangeleverd en, in het geval niet is voldaan aan hetgeen afgesproken, welke maatregelen zij heeft genomen om dit op hele korte termijn te herstellen. Zowel aan de kant van Qbuzz als aan de kant van het OV-bureau zijn de nodige maatregelen genomen om het beheer op deze manier mogelijk te maken o.a. door het verkrijgen van de juiste datastromen, het ontwikkelen van een systeem om deze data om te zetten in bruikbare managementinformatie en het voorbereiden van audits en onderzoeken om essentiële processen (zoals borging van de reizigersopbrengsten) vanaf de start goed te monitoren.

Beheer betaalsystemen

- De laatste jaren waren er binnen het OV-chipkaartsysteem niet of nauwelijks issues te melden. Begin 2019 heeft zich echter een probleem voorgedaan met het OV-chipkaartsysteem van Qbuzz waarbij een beperkt aantal reizigers alleen de borg van € 4,- werd afgeschreven en niet de daadwerkelijke ritprijs. Voor de reizigers die een langere reis hadden gemaakt was dit een voordeel, maar er waren ook reizigers die voor hun relatief korte rit dus een hogere prijs betaalden. Het probleem heeft zich slechts een beperkte periode voorgedaan en er is voor gedupeerde reizigers een teruggaveregeling ingesteld.
- Daarnaast heeft zich op 16 augustus landelijk een probleem voorgedaan met reizigers met een studentenproduct. Zij betaalden op die dag voor hun reis terwijl ze 'gratis' hadden mogen reizen. Ook voor deze reizigers is een regeling getroffen en hen is een mogelijkheid geboden om het geld terug te krijgen.
- De ombouw van de oplaadapparatuur bij distributeurs (gepland eind maart 2019) heeft vertraging opgelopen omdat de te vervangen betaalmodules niet 'hufferproof' zouden zijn. Inmiddels zijn alle oplaadapparaten omgebouwd en overgedragen aan Qbuzz. Vanaf de start van de nieuwe concessie valt het distributienetwerk voor de OV-chipkaart namelijk onder de verantwoordelijkheid van de vervoerder.

Beheer Sociale Veiligheid

- M.b.t. sociale veiligheid is 2019 veel aandacht besteed aan de situatie rond de lijn van Emmen naar Ter Apel (lijn 73). Naar aanleiding van de vele incidenten op deze lijn heeft de staatsecretaris van Justitie & Veiligheid toegezegd voor een bepaalde periode de kosten van de beveiliging van de chauffeurs en reizigers te vergoeden. In overleg met het ministerie van Justitie en Veiligheid is bovendien een pilot met een pendelbus gestart (geen verantwoordelijkheid van OV-bureau of Qbuzz) om de veiligheid in het openbaar vervoer te

verbeteren. In de zomervakantie zijn er nieuwe afspraken gemaakt over het voortzetten van de beveiliging en van de pendelbus.

- De inzet van de OV-stewards op lijn 73 (Emmen – Ter Apel) en de start van de pendelbus hebben ertoe geleid dat het aantal incidenten op lijn 73 is gereduceerd. Op de pendelbus vinden nog wel incidenten plaats maar minder dan voorheen in lijn 73. Met het ministerie van Justitie en Veiligheid wordt gesproken over een structurele oplossing. Tot hier enig zicht op is zal de beveiliging en de pendelbus worden voortgezet (ook in 2020), zij het in een meer afgeslankte vorm.
- Het zwartrijpercentage lag in 2019 op **0,11%** en dat is een forse afname t.o.v. 2018 toen het percentage 0,19% was. Hiervoor zijn twee verklarende factoren te benoemen:
 - Het aantal boetes is fors minder en dat heeft alles te maken met de inzet van de OV-stewards op lijn 73. In 2018 werden op deze lijn nog fors veel boetes uitgeschreven maar in 2019 kwamen de bewoners van het AZC door de controles voor bij de deur zonder vervoerbewijs de bus al niet in. Dit levert uiteindelijk dus fors minder boetes op.
 - Daarnaast hebben de OV-stewards meer mensen gecontroleerd dan in 2018.
- Reizigers waarderen de veiligheid in het openbaar vervoer in Groningen en Drenthe met een 8,1 in de klantenbarometer (in 2018 was dit een 8,0).

Beheer reizigersinformatie

- In het kader van de verdere uitrol van de hubs in Groningen en Drenthe is in maart 2019 de opdracht gegeven voor de bijbestelling van 61 extra DRIS-panelen (bovenop de reeds bestaande 485 DRIS-panelen in Drenthe en Groningen). Deze 61 extra panelen zullen onder meer op de hubs worden (bij)geplaatst. Deze hubs zullen ook onderdeel gaan uitmaken van het huidige beheercontract. Deze extra DRIS-panelen zullen vanaf maart 2020 worden geplaatst.
- In januari 2019 heeft een forse storing plaats gevonden in de datalevering van de vervoerders naar het NDOV. Hierdoor is de informatie op de DRIS-panelen enkele dagen niet conform de vereiste kwaliteitsnormen geleverd. De storing lag overigens niet bij de vervoerders maar bij het landelijke verwerkingscentrum NDOV. De effecten van de storing zijn aanleiding geweest voor overheden en vervoerders om het script voor storingen aan te scherpen.
- Daarnaast zijn afspraken gemaakt over het versneld laden van een nooddienstregeling door NDOV. Dit is inmiddels ook in werking. Hiermee kan ook snel de juiste reisinformatie worden getoond bij een aangepaste dienstregeling.

Beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen

- Financieel beheer op de dienstregeling is een continu proces waarbij steeds in beeld is welke kosten gemaakt worden om de dienstregeling te realiseren en hoe dit zich verhoudt tot de financiële kaders. Dit is een proces wat voortdurend aandacht heeft.

Publiek Vervoer: ondersteuning en facilitering

- De organisatie Publiek Vervoer is als beheerder en contractant leidend bij de doorontwikkeling van de verschillende vervoerproducten. Het OV-bureau is betrokken bij de doorontwikkeling van de onder haar verantwoordelijkheid vallende vervoersproducten (hubtaxi8). Zo is in de eerste maanden van 2019 samen met Publiek Vervoer en de buurtbusverenigingen een kader opgesteld voor de komende jaren voor de veranderende rol van de buurtbussen in het totale mobiliteitssysteem.
- Ook zijn er inspanningen gedaan in de betere bekendheid en vindbaarheid van de hubtaxi. Technische complicaties zorgen er echter voor dat de hubtaxi niet optimaal in de reisinformatiesystemen als 9292 kan worden opgenomen als regulier openbaar vervoer. Met de door Qbuzz aangeboden reisinformatieapp (TURNN -app), die per 15 december 2019 werkend is opgeleverd is de vindbaarheid van de hubtaxi in de reisinformatie sterk verbeterd. In vrijwel alle gevallen wordt de hubtaxi in de TURNN-reisplanner via de site van Qbuzz nu ook als alternatief getoond voor het voor- en natransport van de reis.
- Tenslotte zijn op basis van klachten, suggesties en opmerkingen van reizigers en reizigersorganisaties de spelregels voor het gebruik van de hubtaxi per 1 september 2019 sterk vereenvoudigd.

Financiën

De realisatie voor baten en lasten voor het onderdeel beheer ziet er als volgt uit:

Bedragen x € 1.000

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Lasten					
Beheer algemeen en audits	241	227	227	177	
Concessiemanagement GD	98.105	102.978	102.978	101.443	
Concessiemanagement HOV	4.602	4.733	4.733	4.505	
Concessiemanagement Q315	505	483	483	506	
Concessiemanagement KLOV	5.735	5.722	5.722	6.207	
Evenementen en nachtvervoer	566	532	532	682	
Concessiemanagement Publiek Vervoer lokale projecten	1.011	1.030	1.030	1.010	
Concessiemanagement publiek vervoer Hubtaxi	424	1.212	1.212	243	
Additionele kosten OV-chipkaart	1.528	1.486	1.486	1.458	
Sociale veiligheid	896	679	679	1.053	
Bijdrage Publiek Vervoer	120	-	-		
Haltepalen en software		350	350	196	
Verlengingsafspraken	-	-1.125	-1.125	-	
Onderhoud stallingen	-	-	-	182	
Maatregelen dienstregeling 2019		1.000	1.000		
Totaal lasten	113.733	119.307	119.307	117.660	1.647
Baten					
Concessiemanagement GD	52.135	54.377	54.377	53.076	
Concessiemanagement HOV	2.228	2.674	2.674	2.580	
Concessiemanagement KLOV	801	995	995	852	
Evenementen en nachtvervoer	592	532	532	685	
Concessiemanagement Publiek Vervoer	195	515	515	77	
Sociale veiligheid	36	25	25	482	
Huuropbrengsten remise	406			414	
Extra reizigersopbrengsten 2019	-	500	500		
Totaal baten	56.393	59.618	59.618	58.166	-1.452
Saldo	-57.340	-59.689	-59.689	-59.496	194

*Het budget voor haltepalen en software opgenomen ad €350K stond in de primitieve begroting nog niet opgenomen in het detailoverzicht (door latere besluitvorming). Het is echter wel onderdeel van het totale geraamde budget voor beheer in de primitieve begroting 2019 en was wel verwerkt in de totaaloverzichten en is daarom bij de verantwoording wel in het detailoverzicht opgenomen.

In de begroting 2019 is een aantal stelposten opgenomen, namelijk verlengingsafspraken, maatregelen dienstregeling 2019 en extra reizigersopbrengsten. Voor het vergelijken van de werkelijke cijfers met de begrote cijfers, zijn deze stelposten verdeeld over de diverse concessies, waarbij het grootste deel van de bedragen betrekking heeft op het concessiemanagement GD. Dit is ook de reden dat de verschillen niet per post worden gepresenteerd maar alleen op totaalniveau van lasten en baten.

Het saldo van het onderdeel beheer ten opzichte van de gewijzigde begroting is voordelig met een saldo van € 194K. De verklaring is als volgt:

Lagere lasten dan begroot

Concessiemanagement GD: lagere lasten dan begroot doordat in de begroting 2019 rekening was gehouden met een hogere gehanteerde LBI index-percentages dan gerealiseerd. Daarnaast was het aantal in de voorlopige

afrekening opgenomen gereden DRU's iets lager dan geraamd in de begroting. Ook zijn door de stakingsdag en kortingsafspraken in de GD-concessie er minder dienstregelingsuren en kosten vergoed. In totaal levert dit een voordeel op van € 2.157K. Lagere kosten voor beheer algemeen en audits doordat er in het lopende jaar voorafgaand aan de nieuwe concessie minder onderzoeken en kwaliteitsmetingen zijn gedaan (€50K).

Concessiemanagement Hubtaxi: lagere lasten aangezien er minder gebruik is gemaakt van deze diensten dan in de begroting was geraamd. Bij het opstellen van de begroting is uitgegaan van de daadwerkelijke kosten voor de uitvoering van LijnBelbus en Regiotaxi. Echter een deel van de LijnBelbussen is bij de uiteindelijke dienstregeling bepaling omgezet in vaste lijndiensten (bedrag dat daarmee gemoeid is, is ca € 800k). Dit deel van het vervoer is dus blijven rijden, maar valt niet meer onder Hubtaxi. Daarnaast is het resterende vraagafhankelijke deel van de LijnBelbus, dat ingevuld wordt door de Hubtaxi, vooralsnog kleiner dan verwacht, hoewel licht stijgend.

Ook is er sprake van een lager LBI-percentages dan nog berekend bij de begroting. In totaal levert dit een voordeel op van € 969K.

De lasten voor het concessiemanagement HOV zijn in 2019 lager door een prijsverschil (lagere LBI index) en een lager aantal DRU's. De afrekening van HOV over 2018 geeft een klein nadeel t.o.v. de voorlopige afrekening. Per saldo een voordelig resultaat van €238K.

Tenslotte levert een lagere besteding voor haltepalen en software een voordeel op van € 154K.

Hogere lasten dan begroot

Concessiemanagement GD: Naast de afrekening over het concessiedeel t/m 14 december (zie eerdergenoemd voordeel) is de voorlopige afrekening over het deel vanaf 15 december gebaseerd op de nieuwe concessie afspraken. Dit levert ten opzichte van de raming een nadeel op van € 461K. In het boekjaar 2019 is een aantal lasten verantwoord die betrekking hebben op voorgaande jaren, namelijk een bonus over het jaar 2018 voor de klanttevredenheid en de definitieve afrekening van de GD-concessie over 2018. Per saldo een nadeel van € 340K. De afschrijvingslast voor de busremise Groningen en zonnepanelen is niet meegenomen in de begroting. Dit levert een nadeel op van € 96K.

Concessiemanagement KLOV: meer inzet van bussen t.b.v. een betere dienstregeling resulteerde in een nadeel op de afrekening van 2017 en 2018. Daarnaast heeft het OV-bureau, conform gemaakte afspraken bij de afwikkeling van de concessie, het verschil betaald tussen de geregistreerde boekwaarde en marktwaarde van midibussen. Per saldo een nadeel van € 485K.

Lasten voor sociale veiligheid: deze zijn hoger dan geraamd. Reden voor deze overschrijding is de extra inzet van OV-stewards op lijn 73 (€ 480K) om de veiligheid van de chauffeurs en reizigers te borgen, als gevolg van de overlast veroorzaakt door een kleine groep bewoners van het AZC in Ter Apel. Hier staat een extra vergoeding vanuit het ministerie van V&J tegenover. Daarnaast is een voordeel gerealiseerd op de reguliere kosten sociale veiligheid (€ 106K). Per saldo een nadeel van € 374K.

Lagere baten dan begroot

Concessiemanagement GD: in de voorlopige GD afrekening 2019 zijn de reizigersopbrengsten en SOV opbrengsten lager dan geraamd. In de definitieve afrekening over 2018 zijn minder inkomsten gerealiseerd dan voorlopig was ingeschat. Totaal een nadeel van € 1.380K.

De afrekening over 2018 HOV blijkt gunstiger uit te vallen dan geraamd. In de voorlopige afrekening HOV 2019 wordt uitgegaan van een lagere opbrengst dan begroot. Per saldo een voordeel van € 91K

Concessiemanagement KLOV: de opbrengsten vallen € 143K lager uit dan geraamd door minder abonnementen en kaartverkoop.

Concessiemanagement publiek vervoer: De baten zijn fors lager met € 438K in vergelijking met de begroting. Een deel van de verklaring is dat een aantal LijnBelbussen zijn omgezet in vaste lijnen die onder de GD-concessie vallen. Daarmee vallen een de baten van deze lijnen ook onder de GD-concessie. Een tweede reden voor de lagere baten is het feit dat er minder gebruik is gemaakt van de hubtaxi dan begroot.

2.1.5 Informatie en analyse

Het product informatie en analyse draagt indirect bij aan de realisatie van de doelstellingen van het OV-bureau door het ondersteunen van de producten klant-reiziger, ontwikkeling, beheer en financiering. Dit gebeurt door het op actieve wijze voorzien van informatie, analyses beschikbaar te stellen en het faciliteren van processen. Speerpunt in 2019 was de ontwikkeling naar een proactieve en data driven professionele functie. Belangrijk thema daarbinnen is het gereed maken van sturingsinformatie voor de nieuwe concessiehouder. In landelijk verband wordt gewerkt aan het openstellen en verbeteren van vervoersdata via landelijke loketten.

Doelen
<p>Kwaliteitszorg data en analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Open data</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 die interessant zijn voor OV-bureau. • Uitbreiding van de functionaliteit Dashboard' met open data gegevens over CO₂ per reizigerskilometer, kostendekkingsgraad en klanttevredenheid.
<p>Rapportages / Financiële informatievoorziening</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Realisatie
<ul style="list-style-type: none"> • In 2019 is met de nieuwe organisatiestructuur de opzet van het product informatie & analyse ook aangepast. Informatie & analyse was voor de organisatiestructuraanpassing een klein zelfsturend team met de opdracht de gestelde doelen te realiseren. Met de nieuwe organisatiestructuur is het team verdeeld over de beleidsteams Concessiemanagement, Ontwikkeling en Marktbewerking. De gedachten hierbij is dat het product informatie & analyse een integraal onderdeel uitmaakt van de werkzaamheden binnen de genoemde beleidsteams. Door het team en de werkzaamheden onder te brengen bij deze teams wordt informatie technologie en data dichterbij de primaire werkzaamheden van het OV-bureau gebracht, in plaats van dat IT als een abstract onderwerp voor de meeste medewerkers ver van hun afstaat. • Met het onderbrengen van het team informatie & analyse is ook de ophanging van het product informatie & analyse (als onderdeel binnen de programmabegroting) opgegaan binnen de andere producten van de programmabegroting. Zo valt het gedeelte 'kwaliteitszorg data' tegenwoordig onder Concessiemanagement 'datacare' en valt analyse in een andere vorm binnen het team Marktbewerking. De doorontwikkeling gerelateerde werkzaamheden van 'open data' vallen nu onder het team Ontwikkeling. 'Rapportages en financiële informatievoorziening' valt als onderwerp nu onder het begrotingsproduct Bedrijfsvoering en onder de verantwoordelijkheid van het team Financiën, Juridische zaken, Control en IT. De verantwoording

van het product Informatie & analyse in het algemeen wordt nog in deze paragraaf beschreven, maar is ook al gedeeltelijk meegenomen in de verantwoording bij de eerder genoemde beleidsteams.

Kwaliteitszorg data en analyse

- In 2019 maakte het bewaken van de inkomende informatiestromen en -bronnen van vervoerders en landelijke databronnen deel uit van basis werkzaamheden van het product informatie & analyse. Na de zomer is gestart met het ontwikkelen van een nieuwe database als bronsysteem. Vanuit de gedachte dat met de nieuwe concessie de datastromen van de vervoerders (met name Qbuzz) ook opnieuw worden ingericht, heeft het OV-bureau er voor gekozen een nieuwe database aan te leggen die geënt is op de nieuwe datastromen. Doordat de data uit de nieuwe concessie pas vanaf 15 december 2019 wordt gegenereerd, is de inrichting van de nieuwe database eind 2019 nog niet gereed.
- Aan het Digitaal Reizigerspanel zijn in 2019 vijf onderzoeken voorgelegd, waarvan twee Klanttevredenheidsonderzoeken. Naast tevredenheidsonderzoeken heeft het Digitaal Reizigerspanel haar mening kunnen geven over dienstregelingswijzigingen, de OV-krant, reis- en halte-informatie en waterstofbussen/duurzaamheid.
- In 2019 zijn er geen aanbestedingen geweest waarbij een beroep gedaan is op informatie & analyse.
- Medio 2019 is onze medewerker datacare een nieuwe uitdaging aangegaan bij een andere organisatie. Zijn werkzaamheden worden tijdelijk waargenomen door een interim medewerker. De werkzaamheden voor publiek vervoer worden eveneens op die manier overgenomen. De ad hoc onderzoeksvragen zijn die er zijn worden intern overgenomen door de medewerkers van het voormalige team Informatie&Analyse.

Open data, Rapportages en financiële informatievoorziening

- Met het oog op de nieuwe concessie is begin 2019 gestart met het formuleren welke informatie nodig is om deze aan te sturen. Het concessiebestek en de offerte van Qbuzz zijn onderzocht op leverpunten die kwantificeerbaar zijn. Deze informatiepunten zijn omgezet in Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) op verschillend aggregatieniveau. Hieronder vallen ook de reeds vertrouwde KPI's zoals de kostendekkingsgraad, klanttevredenheid en CO2. Momenteel worden de KPI's geprogrammeerd in combinatie met de ontwikkeling van de nieuwe database. Doordat de database wordt gevoegd door meerdere (externe) databronnen wordt met het combineren van deze data verschillende inzichten verkregen.
- Ook in 2019 is op basis van de oude informatiestructuren, zoals het dashboard (binnen de juridische- en marktmogelijkheden) de OV-data opengesteld voor reizigers, onderzoekers, bedrijven en andere overheden.
- Een van de doelstellingen was ook het implementeren van e-facturen. Uit een eerste analyse blijkt dat de verhouding van de omvang van de facturen en de efficiency/tijdwinst die e-factureren oplevert onvoldoende is. De tijdwinst van het automatische elektronische proces wordt verloren bij de fouten die in dit proces optreden. Als er een gunstigere ontwikkeling plaatsvindt in ons financiële systeem zal het punt worden heroverwogen.
- Het onderdeel 'Beheer van de subsidieverlening en vaststelling met betrekking tot de concessies' is herbelegd bij het financiële team. Met de komst (1 oktober) van een financieel controller is er weer de capaciteit om dit proces volledig binnen financiën uit te voeren. Het beheer van de subsidieverlening is in 2019 met de herbelegging van dit proces niet meer als doel nodig, maar maakt nu onderdeel uit van het regulier proces binnen financiën. De jaarlijkse trendmonitor is in 2019 uitgevoerd en is in april gepubliceerd.
- De outcome is opgenomen bij de verantwoording over de algemene doelstellingen (KPI klanttevredenheid). Het prognosemodel is gedurende het jaar aangepast op de nieuwe concessie. Het model -wat met name intern wordt gebruikt voor de financiële sturing en beheersing- is met deze aanpassing weer klaar voor de toekomst.
- Over de Interne ICT en Informatiebeveiliging (AVG) is verantwoord bij het begrotingsproduct bedrijfsvoering.

Financiën

De realisatie voor baten en lasten voor het onderdeel informatie en analyse ziet er als volgt uit:

Bedragen x € 1.000

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Lasten					
Informatie en analyse	157	161	161	127	
Totaal lasten	157	161	161	127	35
Baten					
Informatie en analyse	-	-	-	-	-
Totaal baten	-	-	-	-	-
Saldo	-157	-161	-161	-127	35

Het saldo van informatie en analyse laat een voordelig saldo zien van € 35K ten opzichte van de begroting na wijzigingen. Dit verschil kan worden verklaard doordat er een strakkere lijn is gehanteerd, conform BBV, voor overheadkosten en geen overheadkosten. De kosten voor I&A die direct zijn te koppelen aan ondersteuning van de producten klant-reiziger, ontwikkeling en beheer zijn hier verantwoord. Alle ICT kosten die zijn gemaakt ten behoeve van de facilitering van het ondersteunende proces zijn geormerkt als overheadkosten en ook hier verantwoord.

2.1.6 Bedrijfsvoering

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 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 alleen worden waargemaakt als organisatie breed wordt gewerkt vanuit de volgende kernwaarden:

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

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

Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- organogram en formatie
- automatisering
- huisvesting

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

Doelen 2019

Organisatieontwikkeling

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

- Overtuigende adviesrol voor het bestuur en de moederorganisaties op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoeligheden, financiële risico's, opdrachtnemerschap van (kaderstellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur.
- Heldere, met de gebiedspartners gedeelde, vervoerkundige hoofdlijnenvisie op de doorontwikkeling van het Regionaal Openbaar Vervoer in het gebied, doorwerkend in een afgestemd meerjarenperspectief. Uitvoering vindt plaats in een zodanige mix van opdrachtgeverschap en partnership met de concessiehouders dat deze optimaal en geïnspireerd hun taken vormgeven en uitvoeren ("inlevende zakelijkheid").
- Invulling partnership met inliggende gemeenten rond de verschillende vormen van collectief vervoer in het gebied, realiseren van hubs, inzet voor het realiseren van Publiek Vervoer (waaronder hubtaxi).
- Zodanige vormgeving van klantgerichtheid, productontwikkeling, marketing en contractbeheer binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV op de (HOV-)lijnen met groeipotentie met behoud van een gebiedsdekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben.
- Het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal.
- Hoogwaardig niveau van (waar mogelijk open) data realiseren op basis waarvan analyses kunnen plaatshebben.

- Samenhang binnen het OV-bureau en doordachte, op voldoende feiten gebaseerde besluiten en voorstellen (inhoud, bestuurlijk, financieel, juridisch, promotioneel).
- Professionele organisatie, met professionele en verbindende medewerkers, die in- en extern goede samenwerking weten te bereiken op belangrijke maatschappelijke thema's als verduurzaming, stedelijke ontwikkeling en krimp in delen van het gebied.
- Het binnen voortdurende randvoorwaarden en kwaliteitskaders (financieel, juridisch/WGR, integriteit) opereren.
- Zorgvuldig werkgeverschap met aandacht voor elementen van overheidsdoelstellingen op het gebied van arbeidsparticipatie en opleiden, bijvoorbeeld via stageplaatsen.

Automatisering

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

Realisatie

Het OV-bureau heeft vanaf medio 2018 tot april 2019 de organisatie voorbereid op de komende aansturing van de nieuwe concessie, die 15 december jongstleden is ingegaan. Een nieuwe concessie met nieuwe voorwaarden vergt een herijking van de wijze van aansturing vanuit het OV-bureau.

Het OV-bureau heeft hierop een organisatiemodel met een nieuwe teamindeling ontwikkeld, die in april is doorgevoerd. Uiteraard zijn we daarbij onze kernwaarden trouw gebleven van:

- 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.

De meer traditionele 'hark-structuur' is aangepast in een samenhangend stelstel van teams. Het stelstel symboliseert een organisatie van teams die met elkaar een samenhangend en dynamisch geheel vormen. In de kern zijn de teams gepositioneerd die voor de primaire taakuitvoering staan; Ontwikkeling, Marktbewerking en Concessiemanagement. Deze teams ontwikkelen de dienstregeling, het OV-product, zij analyseren en bewerken de markt en managen (aansturen & beheren) de concessie-afspraken. Om deze teams 'circuleren' de uitvoerende teams. Deze teams ondersteunen de primaire taak, door de organisatie en haar stakeholders te voorzien van (sturings-)informatie, randvoorwaardelijkheden en communicatie over het OV-product.



- In het midden zijn de beleidsonderwerpen (kerntaken) met de ondersteunende taken daaromheen. De grootste verandering is de herschikking van de taken van het voormalige team Marketing & Communicatie. Dit zijn nu twee teams geworden Marktwerking en Communicatie. Marktwerking heeft nu nog nadrukkelijker dan het vroegere Marketing de opdracht te zorgen voor een groeiend busvervoer (reizigerskilometers en -opbrengsten). De andere verandering in de organisatiestructuur is het inbedden van de taken van het voormalige team Informatie & Analyse in de beleidsteams. Zoals eerder beschreven is de zorg voor de informatie belegd binnen concessie-management (datacare), de ontwikkeling van nieuwe informatie belegd bij het team Ontwikkeling en is het gedeelte analyse grotendeels belegd bij het nieuwe team Marktwerking.
- Met de aanpassing van de organisatiestructuur zijn ook een aantal langdurig ingehuurde medewerkers per april opgenomen in de vaste formatie. Onderkend is dat deze inhuur van structurele aard was en de werkzaamheden tot de kerntaken behoorden. Daarnaast is het OV-bureau per september/oktober uitgebreid met drie medewerkers (duurzaamheid/energietransitie, financieel expert en een jurist AVG).
- Eind 2019 hebben alle teams zich op een organisatieontwikkeldag aan elkaar 'voorgesteld' en de (nieuwe/veranderde) functie & rol van het team aan elkaar gepresenteerd. Hierbij overheerste het gevoel dat de juiste keuzes waren gemaakt. De ervaringen van het afgelopen jaar met de nieuwe teamindeling opzet zijn positief en geven het gevoel dat het OV-bureau de nieuwe concessieperiode met vertrouwen tegemoet kan zien.
- In de zomer heeft gefaseerd de transitie van de meer klassieke remote desktop IT omgeving naar een volledig webbased (cloud) IT omgeving van office365 plaatsgevonden. In september is de overgang afgerond en kan gesproken worden over een succesvolle transitie. Medewerkers zijn eerder in 2019 voorzien van een laptop en in combinatie met de nieuwe office365 omgeving is het voor medewerkers mogelijk gemaakt snel en goed de OV-bureau bestanden te benaderen, bewerken en delen.
- Na de zomer is ook de nieuwe vleugel op de derde etage in gebruik genomen. Samen met de bedrijfsvoeringsorganisatie Publiek Vervoer delen we deze nieuwe ruimtes. De nieuwe vleugel biedt ruimte voor het voeren van overleggen en beschikt over een aantal flexwerkruimtes. Met de komst van Publiek Vervoer kwamen de beschikbaarheid van deze ruimtes op de tweede etage onder druk te staan, en daarvoor biedt de nieuwe vleugel een welkome aanvulling.
- Met de inrichting van de vleugel op de derde etage is ook de bedrijfsinventaris op de tweede etage gedeeltelijk vernieuwd waarmee weer wordt voldaan aan de geldende ARBO-voorschriften.

Control

De controlfunctie binnen het OV-bureau 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 gehanteerde (meerjaren)prognoses, gehanteerde prognose-systematiek en doorrekeningen financiële gevolgen voornemens en wensen (zoals die intern tot op MT/directieniveau worden uitvoeren bij elk relevant voorstel)
- inrichting begrotingsproces en het jaarrekeningproces
- borging kwaliteit interne financiële processen
- waar aan de orde aanpassingsvoorstellen op gehanteerde systematieken/processen

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

Formatie

Onderstaand wordt de personele bezetting en de vacatureruimte t.o.v. de toegestane structurele formatie weergegeven per 31 december 2019:

<i>Indeling</i>	<i>Bezetting in fte's per 31 dec 2019</i>	<i>Vacature ruimte</i>	<i>Totaal formatie</i>
<i>Directeur</i>	1,0		1,0
<i>Cluster Marktbewerking en Communicatie</i>	6,11	1,6	7,71
<i>Cluster Ontwikkeling</i>	6,33	0,24	6,57
<i>Cluster Beheer (incl. aanbesteding)</i>	4,89	1	5,89
<i>Financiën, Control, Juridische zaken, Informatie & Analyse</i>	4,27	-	4,27
<i>Officemanagement & secretariaat</i>	1,6	0,17	1,77
Totaal	24,2	3,01	27,21*

*De totale formatie komt eind 2019 uit op 27,21 fte. Dit is conform begroting 2020 (27,25 fte +/- 0,04 fte i.v.m. invulling generatiepact van 1 medewerker (1 fte) dat nog niet in de begroting 2020 was verwerkt).

In 2019 bedroeg de werkelijke feitelijke personele bezetting per 31 december 24,2 fte. Dit wijkt af van de in de begroting 2019 genoemde formatie-omvang van 18,2 fte (en van de formatieruimte van 27,21 fte).

Het verschil in formatieomvang tussen begroting en realisatie kan als volgt worden verklaard:

- De eerdergenoemde wijziging in organisatiestructuur is gepaard gegaan met een versteviging in de formatie van het OV-bureau. Het aangepaste formatievoorstel is in het voorjaar van 2019 geaccordeerd door het dagelijks en algemeen bestuur van het OV-bureau. De toegestane structurele formatie is hierdoor met 9,05 fte opgehoogd naar 27,25 fte (conform begroting 2020)
- Voor de invulling van deze formatie zijn in 2019 zijn de tijdelijke - (en detacherings) contracten van 4,2 fte omgezet naar structurele formatie en zijn vacatures open gesteld en ingevuld (3,08 fte) voor versterking op ontwikkeling, marktbewerking en financieel en juridisch gebied
- Daarnaast hebben 4 medewerkers gebruik gemaakt van de regeling generatiepact. Totaal vermindering in fte 1,3 fte. Hiervoor mag conform de generatiepactregeling 1,2 fte (=90%) weer worden ingevuld.
- Per 1 juli is een medewerker Beheer uit dienst getreden (1 fte). Deze vacature is opengesteld;
- De resterende vacatureruimte bedraagt 0,47 fte en zal in eveneens in 2020 worden ingevuld.

Naast deze formatie is voor diverse diensten extra capaciteit ingehuurd uit het budget van de advieskosten. Een deel van de formatie is in verband met BBV voorschriften verantwoord in de paragraaf Overhead.

Financiën

De realisatie voor baten en lasten voor het onderdeel bedrijfsvoering ziet er als volgt uit:

Bedragen x € 1.000

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Lasten					
Lonen en salarissen	1.065	1.719	1.719	1.315	
Huisvestingskosten		-	-	-	
Kantoorkosten			-		
Advieskosten	121		-	88	
Bijdrage publiek vervoer	-	120	120	200	
Totaal lasten	1.186	1.839	1.839	1.603	236
Baten					
Lonen en salarissen	833	1.050	1.050	778	
Huisvestingskosten	-	-	-	-	-
Kantoorkosten	-	-	-	-	-
Advieskosten	-	-	-	-	-
Bijdrage publiek vervoer	-			-	-
Totaal baten	833	1.050	1.050	778	-272
Saldo	-353	-789	-789	-825	-36

Bedrijfsvoering levert ten opzichte van de begroting een nadelig saldo op van € 36K. De verklaring hiervoor is als volgt:

Hogere lasten dan begroot

De advieskosten zijn volledig begroot bij het onderdeel overhead. De hier verantwoorde advieskosten hebben betrekking op de advisering rondom waterstof en accountantskosten. Dit levert per saldo een nadeel op van € 88K. De bijdrage aan Publiek vervoer is € 80K hoger dan begroot. Dit bedrag betreft een extra bijdrage om het saldo tekort in de jaarrekening 2018 van Publiek Vervoer aan te vullen. Het tekort betreft een totaalstelling van het saldo te kort over de oprichtingsjaren 2015, 2016 en 2017. Onze extra bijdrage betreft 15% van hun totaal jaarrekening tekort en is conform onze deelname belang in publiek vervoer en is geaccordeerd door het dagelijks en algemeen bestuur van het OV-bureau.

Lagere lasten dan begroot

Voor de lonen en salarissen is er in de begroting 2019 bij de invoering van de overhead-regels BBV een onjuiste onderverdeling gemaakt. Oorzaak is hiervoor dat er meer medewerkers betrekking hebben op de overhead dan geraamd. Dit levert een voordeel op van € 404K.

Lagere baten dan begroot

De baten voor lonen en salarissen zijn lager dan begroot. Reden hiervoor is eveneens de onjuiste onderverdeling van de overhead in de begroting. In de begroting is de opbrengst van publiek vervoer op basis van de DVO niet gerekend onder de overhead, terwijl dit wel had gemoeten. De gerealiseerde opbrengst bestaat uit de bijdrage van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen (totaal € 758K). Dit levert een nadeel op van € 292K.

Hogere baten dan begroot

Door het OV-bureau is tot 1 april 2019 een beleidsmedewerker OV gedetacheerd aan DOVA, die niet is begroot. Dit levert een voordeel op van € 20K. Hier staan ook hogere lasten tegenover.

2.1.7 Financiering

De financiering binnen het OV-bureau heeft tot doel om een financieel gezonde organisatie te zijn. Dit blijkt uit repressief toezicht door de toezichthouder en het ontvangen van een goedkeurende controleverklaringen van de accountant, eveneens op het gebied van rechtmatigheid.

Doelen

Financiering- en dekkingsmiddelen

- Weerstandsvermogen op peil: € 4,75 miljoen.
- Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:
 - evenementen- en nachtvervoer,
 - projecten voor derden.
- Voldoen aan eisen verantwoording subsidieverstrekkers en BBV.
- Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).
- Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.
- Ontwikkelingen StudentenOV-kaart monitoren, en hierop tijdig anticiperen.
- Opstellen en doorontwikkelen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.

Realisatie

Financiering- en dekkingsmiddelen

- Het weerstandsvermogen is op peil gebleven. De norm is gesteld op € 4,75 miljoen (Notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen 2018-2022, vastgesteld in AB 09042019). Per 31 december bedraagt de weerstandscapaciteit € 9,7 miljoen (na bestemming van het resultaat). Ten opzichte van het boekjaar 2018 betreft dit een afname van € 3,9 miljoen (zie toelichtende tekst).
- De kostendekkendheid van het evenementen en nachtvervoer was in 2019 (tenminste) 100%. Meer informatie hierover is te vinden in paragraaf 2.1.4 Uitvoeringsinformatie: Beheer.
- Voor projecten voor derden is er een bijdrage geleverd aan Publiek Vervoer. Meer informatie hierover staat in paragraaf 2.1.4 Uitvoeringsinformatie: Beheer.
- Door middel van het ontvangen van een goedkeurende controleverklaring over het boekjaar 2019 van de accountant wordt voldaan aan de eisen van het BBV en de subsidieverstrekkers.
- Aan het CBS zijn de gevraagde gegevens in 2019 verstrekt. Op deze wijze is voldaan aan de informatieplicht aan derden.
- Om de ontwikkelingen rond de OV-Studentenkaart te kunnen monitoren en hierop tijdig te kunnen anticiperen, praten we landelijk mee over de uitwerking van de nieuwe verdeelsystematiek voor de Studenten OV-kaart en de resultaten van het herijkingsonderzoek (zgn BOS-onderzoek).
- Per vergadering van het dagelijkse bestuur is het prognosemodel bijgewerkt en extern gecontroleerd en is een bestuursrapportage opgesteld. Ook zijn ramingen gemaakt t.b.v. de jaarrekening.

Financiën

De realisatie voor baten en lasten voor het onderdeel financiering ziet er als volgt uit:

Bedragen x € 1.000

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Baten					
Saldo DuVV 1-1-2018	17.470	-	-	-	-
Bijdrage DuVV	61.099	62.075	62.075	61.431	-644
Exploitatiesaldo	-	-	-	-	-
Totaal baten	78.569	62.075	62.075	61.431	-644
Ontrekking uit reserves	-	-	325	325	-
Storting in algemene reserve	17.470	-	-	-	-
Saldo	61.099	62.075	62.400	61.756	-644

Het werkelijke exploitatiesaldo wordt separaat gepresenteerd in de programmarekening. Hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 3.2. Wanneer we enkel kijken naar de werkelijke bijdrage DuVV ten opzichte van de begroting, levert dit een nadeel op van € 644K. Dit kan als volgt worden verklaard:

Lagere baten dan begroot

De provinciale bijdragen voor DuVV zijn lager dan begroot. Reden hiervoor is dat in de begroting rekening is gehouden met een hogere index dan werkelijk is gehanteerd door de provincies. Per saldo levert dit een nadeel op van € 644K.

Uitputting bestemmingsreserve

Bij de bestemming van het resultaat 2018 is € 2.341K opgenomen in een bestemmingsreserve kwaliteitsimpuls. Uit deze bestemmingsreserve worden bijdragen gedaan ten behoeve van de realisatie van Hubs, het realiseren van voorzieningen voor de duurzaamheid in de nieuwe concessie en op stallingen en een kosteneffectieve chauffeursvoorziening op het hoofdstation in Groningen. Het grootste deel van deze investeringen zit in de jaren 2019 en verder. Onder andere wordt geïnvesteerd in het aanleggen van ontbrekende DRIS palen op Hubs en het realiseren van laadpalen buiten op straat, omdat hiervoor door wegbeheerders incidenteel ook kosten moeten worden gemaakt in herinrichting van de openbare ruimte rondom de laadpalen (die door de vervoerder worden aangelegd).

Tussentijds is voor de verwachte uitgaven in 2019 aan het bestuur een voorstel voor een begrotingswijziging voorgelegd. Het AB is op 6 december akkoord gegaan met een onttrekking van 325K. De werkelijke uitgaven in 2019 (met name in voorzieningen op de Hubs) zijn iets sneller gegaan dan geprognostiseerd met een realisatie van 428K in 2019. Dit betreft geen overschrijding op de middelen in de bestemmingsreserve maar het eerder uitgeven van de middelen. Het totale beroep op de bestemmingsreserve blijft onveranderd.

Bij de bestemming van het resultaat over 2019 wordt het nog niet bestede deel opnieuw opgenomen in de bestemmingsreserve kwaliteitsimpuls.

Exploitatiesaldo

In de begroting 2019 was een exploitatiesaldo verwacht van - € 867K (negatief). Dit saldo zou worden gedekt vanuit de algemene reserve.

De werkelijke realisatie over het boekjaar 2019, zie hiervoor de staat van baten en lasten in paragraaf 3.2, laat een negatief saldo zien van € 1.968K. Ten opzichte van de begrote lasten over 2019 is er sprake van een procentuele afwijking van 0,9%.

De baten bestaan verder uit de bijdragen voor de exploitatie, welke worden betaald door de deelnemers.

De uitsplitsing hiervan is als volgt:

Bedragen x €	Begroting 2019	Realisatie 2019
Provincie Groningen	345.600	345.600
Provincie Drenthe	247.550	247.550
Gemeente Groningen	164.950	164.950
Totalen	758.100	758.100

Onderstaand worden de bijdragen van de partners uitgesplitst weergegeven

Bedragen x €	Begroting 2019	Realisatie 2019
Provincie Groningen	40.122.657	39.678.161
Provincie Drenthe	21.952.105	21.708.910
Totalen	62.074.762	61.387.071

2.2 Paragrafen

Artikel 26 van het BBV schrijft voor dat de voorgeschreven paragrafen, genoemd in artikel 9 van het BBV, worden opgenomen in de jaarrekening. Indien een paragraaf niet aan de orde is hoeft deze niet vermeld te worden. Voor het OV-bureau zijn de volgende paragrafen van belang: weerstandsvermogen en risicobeheersing, financiering, onderhoud kapitaalgoederen en verbonden partijen. Voor het onderwerp bedrijfsvoering wordt verwezen naar de uitvoeringsinformatie voor bedrijfsvoering (zie paragraaf 2.1.7).

2.2.1 Weerstandsvermogen en risicobeheersing

Op 9 april 2019 heeft het algemeen bestuur de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen 2018-2022 vastgesteld. Het risicomanagement van het OV-bureau omvat de volgende elementen, die in hun samenhang worden toegepast (de risicomanagement-systematiek van het OV-bureau Groningen Drenthe):

- Conservatief begroten.
- Werken met een prognosemodel, op basis waarvan financiële mee- en tegenvallers tijdig gerapporteerd worden aan het bestuur, dat naar aanleiding hiervan zo nodig kan bijsturen.
- Lopende het jaar prognosticeren met een minimale kostenindex van 2% (met de vervoerder wordt bij de afrekening gerekend met de daadwerkelijke kostenindex, de LBI).
- Werken met een weerstandscapaciteit om eventuele tegenvallers op te kunnen vangen.
- Periodiek (begroting, jaarrekening, 1e en 2e tussenrapportage) actualiseren en beoordelen van alle relevante risico's met financiële consequenties.
- 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.

De beschikbare weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2018 € 13,6 miljoen. Met de verwerking van het nadelige exploitatiesaldo van € 1,97 miljoen, een onttrekking van € 2,5 miljoen en een toevoeging aan de algemene reserve van € 0,6 over het jaar 2019 bedraagt de beschikbare weerstandscapaciteit per 31 december 2019 € 9,7 miljoen. De onttrekking op de algemene reserve van € 2,5 miljoen is voor het vormen van de bestemmingsreserve duurzaamheid (conform de begroting 2020) en de toevoeging aan de algemene reserve betreft een vrijval van de bestemmingsreserve kapitaallasten remise Emmen, welke te hoog was opgenomen doordat de daadwerkelijke bouwkosten lager uitvielen dan gepland en per abuis ook de kosten van de aankoop van de gronden in de berekening van de afschrijvingslast was meegenomen (conform het BBV is afschrijven over gronden niet toegestaan). Zie ook het voorstel van de bestemming van het resultaat 2019 in paragraaf 3.9.

De berekening van de weerstandscapaciteit is als volgt:

Bedragen x € 1.000

Omschrijving	Voor besluitvorming resultaatbestemming	na besluitvorming resultaatbestemming
Algemene reserve	13.621	13.621
Nog te bestemmen resultaat	-1.968	-
Storting in de algemene reserve	-	585
onttrekking op de algemene reserve	-	-4.468
Weerstandscapaciteit	11.653	9.738
Ondergrens weerstandscapaciteit	4.750	4.750
Bedragen boven ondergrens weerstandscapaciteit	6.903	4.988

De ratio voor de weerstandscapaciteit wordt conform de Notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen 2018-2022 berekend door de beschikbare weerstandscapaciteit te delen door de benodigde weerstandscapaciteit. Ultimo 2019 is het ratio 2,05. Volgens de gestelde norm in de notitie is de ratio uitstekend.

Totaaloverzicht risico's en benodigde weerstandscapaciteit

Risico	Kans op voordoen	Mogelijk gevolg	Vereiste bedrag in het weerstandsvermogen
Tarievenbeleid	25%	675.000	168.750
Gevolgen grote infrastructurele werken	90%	1.500.000	1.350.000
Nalatig haltebeheer	5%	40.000	0, begrotingsflexibiliteit
Projecten	25%	262.000	65.500
Leveringsproblemen waterstof	15%	500.000	75.000
Tussentijdse beëindiging concessie	5%	4.500.000	225.000
Indexering	15%	375.000	0, begrotingsflexibiliteit
Gevolgen SOV contract	25%	1.875.000	468.750
Nieuwe verdeling SOV	25%	3.000.000	750.000
Nieuwe betaalsystemen	25%	940.000	235.000
Open einde regeling hubtaxi	25%	200.000	50.000
Verhouding tussen bonussen en boetes	15%	75.000	0, begrotingsflexibiliteit
Realisatie van landelijke en regionale reizigersopbrengsten	25%	200.000	50.000
Versterkingen vervoerders	25%	200.000	50.000
Boven reguliere inzet OV-stewards	15%	75.000	0, begrotingsflexibiliteit
Niet kostendekkend evenementenvervoer	5%	50.000	0, begrotingsflexibiliteit
Juridische risico's mbt contracten	25%	2.250.000	562.500
Werkdruk en afhankelijkheid	15%	75.000	0, begrotingsflexibiliteit
Bijdragen provincies	15%	4.800.000	720.000
		Totaal	4.770.500
		afgerond	4.750.000

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen 2018-2022 zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. Van deze geïnventariseerde risico's is beoordeeld hoe groot de kans van optreden is en wat de gevolgen in financiële zin zijn. Op basis hiervan is de verwachtingswaarde van de risico's berekend om zodoende het bedrag aan benodigde weerstandscapaciteit te kunnen bepalen. Bij de bepaling van dit bedrag is er vanuit gegaan dat de weerstandscapaciteit nodig is voor de korte termijn omdat het implementeren van dekkingsmaatregelen, veelal aanpassing van de dienstregeling, een minimale doorlooptijd heeft van driekwart jaar. Op deze wijze is de minimaal vereiste weerstandscapaciteit berekend op een bedrag van € 4,75 miljoen, waarbij de begroting van 2018 als peildatum is gebruikt.

Kengetallen

In de paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing dient een basisset 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 2018 (jaarrekening), 2019 (begroting en jaarrekening) en 2020 (begroting).

Financiële kengetallen	Jaarek. 2018	Begroting 2019	Jaarek. 2019	Begroting 2020
Netto schuldquote	4%	9%	-7%	-5%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen	4%	9%	-7%	-6%
Solvabiliteit	81%	50%	56%	81%
Structurele exploitatieruimte	1%	0%	-1%	0%

Onder ideale omstandigheden zou de netto schuldquote van het OV-bureau 0% zijn. Het OV-bureau heeft echter kortlopende schulden; zie ook de paragraaf financiering. De netto schuldquote is negatief. Reden hiervoor is dat er een bedrag van € 7,5 miljoen aan vooruitontvangen subsidie op de passivazijde van de balans is verantwoord. Dit is een eenmalige subsidie. Wanneer deze vooruitontvangen subsidie niet aanwezig was, dan zou de netto schuldquote positief zijn uitgevallen. Een solvabiliteit van 56% betekent dat het OV-bureau beschikt over een hoger eigen vermogen in verhouding tot het vreemde vermogen. Ten opzichte van voorgaand jaar is de solvabiliteit gedaald doordat er € 7,5 miljoen voorschot aan subsidie is ontvangen van de provincie Groningen voor het project waterstofbussen. De structurele exploitatieruimte is negatief. Dit betekent dat er structureel meer lasten zijn dan dat er baten zijn ontvangen. Dit is een rechtstreeks gevolg van het negatieve exploitatiesaldo.

2.2.2 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 (schatkistbankieren). In 2019 is er een drempel voor het verplicht aanhouden van tijdelijk overtollige middelen van ruim € 0,8 miljoen (zie ook paragraaf 3.5 toelichting op de balans). Deze ruimte werd gebruikt om door middel van spaarrekeningen een hoger rendement te genereren dan bij schatkistbankieren. Echter zijn de huidige rentes van een dusdanig laag niveau, dat dit voordeel niet meer wordt behaald.

Financieringsplanning en limieten

In 2012 is de vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen aangepast naar aanleiding van de vaststelling van de notitie Risicomanagement 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. Ultimo 2019 is er geen sprake van geleend geld. Interne rentetoerekening vindt niet plaats bij het OV-bureau.

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, een bedrag van meer dan € 20 miljoen. Aangezien bij het OV-bureau de vaste schuld bestaat uit een garantiesom van 1 miljoen, waarop tot aan het einde van de GD-concessie niet wordt afgelost, is de toepassing van de renterisiconorm is daarom 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. Ook valt door het verplichte karakter ervan het rendement op uitgezette gelden vrijwel niet te beïnvloeden. Alleen de vrije ruimte van circa € 0,8 miljoen 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.

2.2.3 Onderhoud kapitaalgoederen

De paragraaf onderhoud kapitaalgoederen gaat over het onderhoud van kapitaalgoederen door het OV-bureau, conform artikel 26 van het BBV. In deze paragraaf is vastgelegd wat de maatregelen zijn voor een kapitaalgoed, waarmee deze gedurende de levensduur op een bepaald kwaliteitsniveau gehouden.

Het OV-bureau beschikt vanaf het boekjaar 2015 over een remise in Groningen (aan de Peizerweg) en in 2019 is aan de Tweede Bokslootweg in Emmen een remise vervaardigd, welke in november 2019 geopend is. In deze remises worden de bussen gestald van de vervoerder van de GD-concessie. De vervoerder betaalt hiervoor per jaar een huurbedrag aan het OV-bureau. Deze afspraak is vastgelegd in de GD-concessie en geldt voor de gehele looptijd van de concessie. Het OV-bureau is verantwoordelijk voor het groot onderhoud van het pand.

De remises staat geactiveerd op de balans onder de materiële vaste activa. De uitgaven voor dagelijks onderhoud worden in de begroting opgenomen en voor de uitgaven voor groot onderhoud worden via de begroting onderhoudsvoorzieningen opgebouwd.

Voor het groot onderhoud van de remise in Groningen is een voorziening aanwezig. Basis van deze voorziening is het meerjarenonderhoudsplan dat in 2017 is opgesteld door een externe deskundige partij. Voor 2019 betroffen deze uitgaven werkelijk € 25.000 voor groot onderhoud en werd er een bedrag gestort in de voorziening van € 117.000. Het saldo van de voorziening voor groot onderhoud remise Peizerweg te Groningen bedraagt ultimo 2019 een saldo van € 294.000. Aan dagelijks onderhoud werd in 2019 € 25.000 besteed.

Voor het groot onderhoud van de busremise in Emmen wordt in 2020 een meerjarenonderhoudsplan opgesteld. Ook zal er in 2020 een voorziening voor groot onderhoud hiervoor gevormd worden.

Het beleid van het hanteren van deze busremises is om de aan- en afrijdtijden van de vervoerder naar de stations Groningen en Emmen te minimaliseren en op deze manier kosten te reduceren. Ook zijn op deze wijze deze strategische locaties voor de toekomst verzekerd als busremise, onafhankelijk van vervoerder of andere marktpartijen.

2.2.4 Verbonden partijen

Het BBV schrijft in artikel 15 voor dat wanneer er sprake is van verbonden partijen binnen een GR, deze moeten worden opgenomen in de paragraaf verbonden partijen.

Het doel van de paragraaf verbonden partijen is op een centrale plaats inzicht verschaffen in, en informatie verstrekken over, alle partijen waarmee het OV-bureau bestuurlijke of financiële banden onderhoudt. Inzicht hierin is relevant omdat betrokken partijen direct of indirect belast (kunnen) zijn met de uitvoering van beleid dat door het OV-bureau aan de betreffende partij is overgedragen en daarmee middelen van het OV-bureau gemoeid kunnen zijn en financiële risico's worden gelopen.

Op 1 augustus 2019 is het OV-bureau toegetreden tot de GR Publiek Vervoer. Deze partij voert voor het OV-bureau een aantal taken uit. Zie paragraaf 2.1.4 Beheer.

Op 9 april 2019 is het OV-Bureau lid geworden van de coöperatieve vereniging samenwerkingsverband DOVA, de landelijke samenwerking van Decentrale OV Autoriteiten op landelijk verbindende dossiers. Met DOVA wordt samengewerkt om de doelen van het OV-bureau te kunnen bereiken. Zie ook paragraaf 2.1.4 Beheer.

Samenwerken kan belangrijke voordelen opleveren met betrekking tot kosten, doelmatigheid en kwaliteit van de te leveren diensten. Voor het aangaan van een verbonden partij moet aan de volgende criteria worden voldaan:

- Er is sprake van een publiek belang.
- Het publieke belang kan niet goed behartigd worden door middel van subsidies, regelgeving, toezicht of het inkopen van diensten of producten.
- Een verbonden partij is de beste organisatievorm om taken uit te voeren.
- De (financiële) risico's die gepaard gaan met het aangaan van een verbonden partij staan in een redelijke verhouding tot het te dienen publieke belang.

De doelstelling omtrent verbonden partijen binnen het OV-bureau is om zo weinig mogelijk taken weg te zetten bij verbonden partijen. Het interne beleid is hier dan ook op gericht. In het geval van DOVA is dit onontkoombaar, aangezien DOVA alle data omtrent het OV op landelijk niveau beschikbaar stelt voor de reizigers. Deze data is dan ook noodzakelijk om een eenduidige, juiste, volledige en tijdige informatievoorziening te kunnen voeren. In het geval van Publiek Vervoer is de samenwerking vanuit praktisch oogpunt, om de reiziger zo optimaal mogelijk te kunnen bedienen.

Definitie verbonden partij

De GR heeft verschillende mogelijkheden om het publiek belang te behartigen. Eén daarvan is het op afstand zetten van publieke taken en deze onder te brengen bij een verbonden partij.

Een verbonden partij is een privaatrechtelijke of publiekrechtelijke organisatie waarmee het OV-bureau een bestuurlijk en een financieel belang heeft. Een financieel belang bestaat uit een door het OV-bureau ter beschikking gesteld bedrag, dat niet verhaald kan worden indien de verbonden partij failliet gaat, of het bedrag waarvoor het OV-bureau aansprakelijk is indien de verbonden partij haar verplichtingen niet na komt. Een bestuurlijk belang is zeggenschap, hetzij door vertegenwoordiging in het bestuur, hetzij door stemrecht.

Elke deelnemer aan een verbonden partij is in principe voor zijn aandeel verantwoordelijk voor mogelijke tekorten binnen de verbonden partij.

Op basis van artikel 15.2 van het BBV ziet de lijst van verbonden partijen er als volgt uit:

Naam verbonden partij	Samenwerkingsverband DOVA		
Rechtsvorm	Coöperatieve vereniging		
Doel	Gezamenlijk werken aan thema's in het openbaar vervoer die door hun samenhang een landelijke aanpak behoeven om te komen tot verbeteringen in het openbaar vervoer		
Bijdrage 2019	€ 287.000		
Koppeling met begroting	Verantwoord onder 2.1.3 Ontwikkeling		
Deelnemers belang	6,7% per 31-12-2019 (2018: 0%)		
Bestuurlijk belang	Lid van de algemene ledenvergadering		
Financieel belang	Jaarlijkse exploitatiebijdrage		
Ontwikkelingen	Het continu verbeteren van de kwaliteit van OV-informatie, om er voor te zorgen dat elke reiziger up-to-date reisinformatie kan ontvangen. Enkele items zijn: betalen in het OV, reisinformatie, doorstroming, sociale veiligheid, toegankelijkheid en toekomstvisie OV		
Veranderingen in het belang	Het OV-bureau is toegetreden in 2019		
Risico's	Het betreft een coöperatieve vereniging u.a. wat betekent uitsluiting van aansprakelijkheid voor de deelnemers. De coöperatieve vereniging kan niet ten laste van leden verplichtingen aangaan, dan na goedkeuring van de algemene ledenvergadering		
Financiële kengetallen	Realisatie 2018	Begroot 2019	Realisatie 2019
Eigen vermogen op 1-1	€ 417.000	€ 416.641	nog niet bekend
Eigen vermogen op 31-12	€ 657.000	€ 367.941	nog niet bekend
Vreemd vermogen op 1-1	nog bekend	€ -	nog niet bekend
Vreemd vermogen op 31-12	nog bekend	€ -	nog niet bekend
Resultaat (voor bestemming)	€ 110.000	€ -48.700	nog niet bekend

Naam verbonden partij	Publiek Vervoer		
Rechtsvorm	Gemeenschappelijke regeling		
Doel	Het creëren van een optimaal vervoersnetwerk (WMO- en leerlingenvervoer) in de provincies Groningen en Drenthe, dat betaalbaar en toekomstbestendig is, waarin duurzaam gebruik wordt gemaakt van alle vervoersmiddelen. Publiek Vervoer voert onder andere het contractbeheer met de vervoerders uit.		
Bijdrage 2019	€ 200.000 (reguliere bijdrage op jaarbasis: € 120.000 . In 2019 is een extra incidentele bijdrage gedaan van € 80.000, zie hiervoor de toelichting bij bedrijfsvoering)		
Koppeling met begroting	Verantwoord onder 2.1.4 Beheer		
Deelnemers belang	3,0% per 31-12-2019 (2018: 0%)		
Bestuurlijk belang	Lid van het bestuur		
Financieel belang	15%, welke bestaat uit een jaarlijkse exploitatiebijdrage		
Ontwikkelingen	Het door ontwikkelen van het Publiek Vervoer om onder andere een optimaal vervoersnetwerk in de provincies Groningen en Drenthe te creëren, dat betaalbaar en toekomstbestendig is, waarin duurzaam gebruik wordt gemaakt van alle vervoersmiddelen.		
Veranderingen in het belang	Het OV-bureau is toegetreden in 2019		
Risico's	Nog niet bekend		
Financiële kengetallen	Realisatie 2018	Begroot 2019	Realisatie 2019
Eigen vermogen op 1-1	€ -	€ niet bekend	€ 478.000 negatief
Eigen vermogen op 31-12	€ -	€ niet bekend	€ 81.000
Vreemd vermogen op 1-1	€ -	€ niet bekend	€ 787.000
Vreemd vermogen op 31-12	€ 787.000	€ niet bekend	€ 239.000
Resultaat (voor bestemming)	€ 478.000 negatief	€ niet bekend	€ 558.000

2.3 Overhead

In het herziene BBV worden de baten en lasten van de overhead niet meer onder de uitvoeringsinformatie bedrijfsvoering gepresenteerd, maar onder een afzonderlijk taakveld. Deze regelgeving is voor gemeenschappelijke regelingen geldend vanaf boekjaar 2018.

Definitie overhead

Er is een algemene definitie van overhead voorgeschreven vanuit het BBV. Uitgangspunt hierin is dat de lasten en baten direct worden toegerekend aan de betreffende taken. Onder overhead wordt verstaan het geheel van functies gericht op de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces. Aangezien er binnen het OV-bureau maar één programma is, namelijk Openbaar Vervoer, wordt dat gezien als het primaire proces.

Voor het OV-bureau zijn toegerekend aan de overhead de volgende onderdelen:

- Directie en ondersteuning
- Management en ondersteuning
- Communicatie
- Huisvesting
- Financiën
- Human Resource
- Juridische zaken
- Facilitair
- ICT

Financiën

De realisatie voor baten en lasten voor het onderdeel overhead ziet er als volgt uit:

Bedragen x € 1.000

	Realisatie 2018	Begroting 2019 primitief	Begroting 2019 na wijzigingen	Realisatie 2019	Vershil
Lasten					
Lonen en salarissen	1.125	234	234	930	
Huisvestingskosten	126	101	101	140	
Kantoorkosten	156	123	123	203	
Advieskosten	172	153	153	95	
Totaal lasten	1.579	611	611	1.368	-757
Baten					
Lonen en salarissen	326	-	-	109	
Huisvestingskosten	25	-	-	25	
Kantoorkosten	15	-	-	20	
Advieskosten	-	-	-	-	
Totaal baten	366	-	-	155	155
Saldo	-1.213	-611	-611	-1.213	-602

In de door het AB vastgestelde begroting 2019 is de overhead benoemd conform bovengenoemde indeling. Op de overhead is een negatief saldo behaald in 2019 ten opzichte van de begroting van € 602K. Dit kan als volgt worden verklaard:

Hogere lasten dan begroot

In de begroting zijn de lonen en salarissen voor overhead te laag geraamd. Bij toepassing van de regelgeving BBV blijkt dat er meer medewerkers betrekking hebben op de overhead dan geraamd. Dit levert een nadeel op van € 576K. Daarnaast zijn de salariskosten gestegen in verband met de eerdergenoemde wijziging in organisatiestructuur en versteviging in de formatie van het OV-bureau. Het aangepaste formatievoorstel is in het voorjaar van 2019 geaccordeerd door het dagelijks en algemeen bestuur van het OV-bureau.

De huisvestingslasten zijn hoger dan begroot door de extra huurlasten voor de derde verdieping.

De kantoorkosten zijn € 80K dan begroot door omschakeling naar webversies van diverse softwarepakketten en de implementatiekosten hiervoor.

Lagere lasten dan begroot

De advieskosten zijn lager dan de begroting. Dit kan worden verklaard doordat in de begroting rekening is gehouden met kosten die niet onder de overhead vallen zoals accountantskosten en kosten die direct zijn toe te rekenen aan taakveld 2.5 Openbaar vervoer. Dit levert een voordeel op van €95K.

Hogere baten dan begroot

In de begroting bedrijfsvoering is de bijdrage van publiek vervoer geraamd als onderdeel van de totale baten. In werkelijkheid wordt dit bedrag onverdeeld naar de categorieën lonen en salarissen (€ 109L), huisvestingskosten (€ 25K) en kantoorkosten (€ 20K) en bij de overhead verantwoord.

2.4 Samenstelling bestuur

Het strategisch beleid van het OV-bureau wordt bepaald door het algemeen bestuur, bestaande uit bestuurders van de colleges van gedeputeerde staten van de provincies Groningen en Drenthe en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen. Daarnaast is er een dagelijks bestuur dat 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 2019 uit de volgende bestuurders:

- Fleur Gräper-van Koolwijk (voorzitter), provincie Groningen
- Patrick Brouns, provincie Groningen (tijdelijk waargenomen door Mirjam Wulfse)
- Nienke Homan, provincie Groningen
- Cees Bijl (vice-voorzitter), provincie Drenthe
- Hans Kuipers, provincie Drenthe
- Henk Jumelet, provincie Drenthe
- Philip Broeksma, gemeente Groningen
- Paul de Rook, gemeente Groningen
- Roeland van der Schaaf, gemeente Groningen

Het dagelijks bestuur van het OV-bureau bestaat per 31 december 2019 uit drie bestuurders verkeer en vervoer:

- gedeputeerde provincie Groningen, Fleur Gräper-van Koolwijk (voorzitter)
- gedeputeerde provincie Drenthe, Cees Bijl
- wethouder gemeente Groningen, Philip Broeksma
- directeur OV-Bureau, Wilko Mol (secretaris)



Fleur Gräper-van Koolwijk

Cees Bijl

Philip Broeksma

Wilko Mol

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

3 JAARREKENING 2019

In dit hoofdstuk wordt gestart met de waarderingsgrondslagen voor de balans en de baten lasten. Daarna worden het overzicht van baten en lasten, aanvullend met een toelichting hierop gepresenteerd. Daarna volgt de balans met een toelichting hierop. Conform het BBV worden vervolgens het overzicht van incidentele baten en lasten en de het overzicht van baten en lasten per taakveld weergegeven. De verantwoording van de Wet Normering Topinkomens komt daarna en als laatst is het voorstel tot resultaatbestemming vermeld.

3.1 Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening over het boekjaar 2019 is opgesteld conform het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten (BBV) en de vastgestelde Financiële Verordening Gemeenschappelijke Regeling Openbaar Lichaam OV-bureau Groningen Drenthe.

De jaarrekening is opgesteld op basis van continuïteit. Het bestuur en de directeur hebben geen indicatie dat de continuïteit in het geding is. Ten opzichte van de begroting 2019 wordt de overhead separaat gepresenteerd, conform het BBV en voorgaand jaar.

Het OV-bureau is niet VPB-plichtig, hierdoor presenteren we ook niet aan de actiefzijde van de balans buiten de balanstelling een bedrag opgenomen waarvan het recht bestaat op verliescompensatie krachtens de Wet op de vennootschapsbelasting 1969. Ook is er geen sprake van verstrekte garant- en borgstellingen, welke buiten de passivazijde buiten de balanstelling zouden moeten worden opgenomen.

Bij de opstelling van de balans en de exploitatie zijn de volgende waarderingsgrondslagen gehanteerd.

Activa

Materiële vaste activa

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

Vorderingen en overige uitzettingen

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

Overlopende activa

Overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Liquide middelen

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

Passiva

Reserves

De reserves zijn onderverdeeld in de algemene reserve en de bestemmingsreserves en het resultaat van de rekening. Onttrekkingen en stortingen in de reserves vindt plaats op basis van besluitvorming van het algemeen bestuur.

Voorzieningen

Onder de voorzieningen zijn opgenomen de op het moment van opstellen van de jaarrekening voorzienbare verplichtingen, verliezen en/of risico's, voor zover de omvang hiervan redelijkerwijs is in te schatten. De voorzieningen zijn gewaardeerd op nominale waarde. De egalisatievoorziening onderhoud is gestoeld op een meerjarenraming van het uit te voeren groot onderhoud aan de remise Peizerweg.

Vlottende passiva

De vlottende passiva, waaronder begrepen de kortlopende schulden, eventuele negatieve banksaldi en overlopende passiva, zijn opgenomen tegen nominale waarde.

Onder de kortlopende schulden is, behalve de schulden aan crediteuren en schulden in verband met belastingen en premies, ook de schuld opgenomen in verband met de kredietfaciliteit die aan het OV-bureau geboden wordt door de provincie Groningen.

Grondslagen voor resultaatbepaling

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

Ramingen

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

Ramingen concessies

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

Definitieve afrekening met vervoerders: de definitieve afrekeningen met de vervoerders over het jaar 2019 worden op zijn vroegst opgesteld in het najaar 2020, na ontvangst van controleverklaringen over de gerealiseerde lasten en baten. In 2020 wordt derhalve overgegaan tot definitieve afrekeningen met de vervoerders. Eventuele positieve of negatieve gevolgen van de afrekening (op basis van de aanvullend verkregen informatie) worden in de jaarrekening 2020 verwerkt.

LBI-index: de DRU prijzen worden jaarlijks verhoogd met de LBI-index. Vaststelling van de realisatie van de LBI 2019 vindt plaats in het najaar van 2020.

Verdeelmethoediek abonnementen en grootgebruik contracten: vaststelling van de definitieve opbrengsten is naar verwachting volledig in het najaar 2020.

Nieuwe GD-concessie ingaande per 15 december 2019: voor de methodiek verandert er niet veel ten opzichte van voorgaand jaren, de afrekening 2019 gaat over het gehele boekjaar, die opgebouwd is met een periode van 1 januari tot en met 14 december (oude concessie) en een periode van 15 december tot en met 31 december 2019 (nieuwe concessie).

Ramingen overige baten en lasten

De ramingen met betrekking tot de overige baten en lasten zijn gebaseerd op extrapolaties op basis van de realisatie in de voorafgaande periode, daar waar nodig aangepast naar aanleiding van veranderende omstandigheden.

Overhead

De overhead met betrekking tot personele lasten is bepaald door van elke medewerker (welke vast in dienst is) te beoordelen op basis van de werkzaamheden deze medewerker uitvoert, onder welk taakveld deze hoort. Hierbij kan een medewerker maximaal onder twee verschillende taakvelden zijn of haar werkzaamheden uitvoeren. Op basis van de gegevens uit de salarisadministratie is bepaald welk deel van de salariskosten onder overhead valt. De overige personele lasten, welke niet via de salarisadministratie worden verantwoord, worden door middel van een verdeelsleutel (het aantal fte overhead ten opzichte van de totale fte over 2019) berekend.

De baten en lasten inzake huisvesting en kantoor vallen presenteren we eveneens onder de overhead. Inzake de advieskosten en inhuur personeel is per boeking beoordeeld of het overhead betreft.

Impact Corona-virus

Op het moment van de vaststelling van de jaarrekening zijn er voor het hele land beperkingen opgelegd om de verspreiding van het corona-virus zoveel mogelijk tegen te gaan. Deze maatregelen gaan gevolgen krijgen voor het gebruik van het openbaar vervoer. Over de omvang hiervan, zowel in aantallen als financieel, kan nog geen uitspraak worden gedaan. Wel is duidelijk dat er hierdoor een financieel nadeel voor het boekjaar 2020 zal ontstaan.

3.2 Overzicht van baten en lasten

De begroting 2019 is als volgt vastgesteld door het AB. In december is een begrotingswijziging geaccordeerd door het AB.

Het overzicht van baten lasten in de jaarrekening over het begrotingsjaar 2019

bedragen x € 1.000

Programma	Primaire begroting			Actuele begroting 2019 inclusief wijziging		
	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo
Collectief personenvervoer						
1 Klant - reiziger	-	1.144	-1.144	-	1.144	-1.144
2 Ontwikkeling	-	548	-548	-	873	-873
3 Beheer	59.618	119.307	-59.689	59.618	119.307	-59.689
4 Informatie & analyse	-	161	-161	-	161	-161
5 Bedrijfsvoering	1.050	1.839	-789	1.050	1.839	-789
6 Financiering	62.075		62.075	62.075	-	62.075
Subtotaal programma's	122.743	122.999	-256	122.743	123.324	-581
Overhead	-	611	-611		611	-611
Onvoorzien	-	-	-	-	-	-
VPB	-	-	-	-	-	-
Mutaties Reserves	-	-	-	325	-	325
Gerealiseerd resultaat	122.743	123.610	-867	123.068	123.935	-867

Het overzicht van de vergelijking van de actuele begroting met de realisatie

Bedragen x € 1.000

Het verschil tussen het begrote en gerealiseerde resultaat bedraagt € 1.101K (nadelig). In het volgende onderdeel zal dit verschil nader worden toegelicht.

Programma	Primaire begroting			Realisatie 2019			Verschil saldo Begroting en Realisatie
	baten	lasten	saldo	baten	lasten	saldo	
Collectief personenvervoer							
1 Klant - reiziger	-	1.144	-1.144	41	1.090	-1.049	95
2 Ontwikkeling	-	548	-548	-	1.015	-1.015	-142
3 Beheer	59.618	119.307	-59.689	58.166	117.660	-59.495	194
4 Informatie & analyse	-	161	-161	-	127	-127	35
5 Bedrijfsvoering	1.050	1.839	-789	778	1.603	-825	-36
6 Financiering	62.075		62.075	61.431	-	61.431	-644
Subtotaal programma's	122.743	122.999	-256	120.416	121.495	-1.079	-498
Overhead	-	611	-611	155	1.368	-1.213	-602
Onvoorzien	-	-	-	-	-	-	-
VPB	-	-	-	-	-	-	-
Mutaties Reserves	-	-	-	325	-	325	-
Gerealiseerd resultaat	122.743	123.610	-867	120.895	122.863	-1.968	-1.101

3.3 Toelichting op het overzicht van baten en lasten

Het overzicht van baten en lasten laat over 2019 een negatief saldo zien ten opzichte van de begroting van € 1101K. Hieronder volgt een overzichtelijke analyse. Voor een verder inhoudelijke toelichting van dit resultaat verwijzen wij naar de financiële onderdelen van de paragrafen 2.1.2 tot en met 2.1.8 en de overhead in paragraaf 2.3.

Bedragen x € 1.000

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting 2019		Effect op resultaat	
		V = voordelig	N = nadelig
	Klant – reiziger		
Lasten	Lager uitgaven voor communicatie-activiteiten m.b.t. project anders roosteren	V	69
	Saldo hogere en lagere uitgaven overige communicatie-activiteiten	N	15
	Totaal lasten	V	54
Baten	Vergoeding campagne OV toppertje en schade uitkering door onjuiste bestickering	V	41
	Totaal klant – reiziger	V	95
	Ontwikkeling		
Lasten	Hogere uitputting in 2019, dan geraamd, uit het budget kwaliteitsimpuls. Voor deze kosten geldt dat deze uitgaven ten laste van de bestemmingsreserve komen.	N	104
	Extra kosten verwijderen en/of verplaatsen Drispanelen en overige verschillen	N	32
	Totaal lasten	N	136
	Totaal ontwikkeling	N	136
	Beheer		
Lasten	Prijsverschil GD-concessie (incl. nachtvervoer) tot 15 dec en aanvullende kortingsafspraken concessie 2019	V	1.573
	Lager aantal DRU's GD-concessie tot 15 dec	V	234
	Stakingsdag 28 mei	V	350
	Hogere kosten deel nieuwe concessie (vanaf 15 dec) t.o.v. begroot	N	461
	Afrekening concessie GD 2018	N	240
	Bonus klanttevredenheid GD 2018	N	100
	Afschrijvingen remise Peizerweg + zonnepanelen (niet begroot)	N	96
	Hogere kosten onderhoud remise Peizerweg (verdisconteerd in concessiebedrag GD (150K))	N	32
	Hogere kosten voor extra vervoer evenementen waarvoor ook extra opbrengsten worden gerealiseerd	N	150
	Te hoge raming Hubtaxi	V	969
	Lagere kosten HOV concessie 2019 dan begroot	V	301
	Afrekening HOV 2018	N	73
	Afrekening Concessiemanagement KLOV 2017 2018: meer DRU's	N	370
	Afkoop midibussen KLOV	N	115
	Hogere kosten sociale veiligheid door inzet OV-stewards lijn 73	N	480
	Voordeel door lagere kosten overige kosten sociale veiligheid	V	106
	Lagere kosten haltepalen en software oplaadapparatuur	V	154
	Lagere kosten beheer en audits	V	50
	Overige verschillen < € 50	V	27
	Totaal lasten	V	1.647
Baten	Minder baten GD-concessie 2019 (incl. nachtvervoer) dan primair begroot	N	1.244
	Saldo definitieve afrekening GD 2018 – lagere inkomsten	N	143
	Afrekening HOV 2018	V	140

	Voorlopige afrekening HOV 2019 – lagere opbrengsten	N	231
	Hogere baten door meer evenementenvervoer	V	153
	Huuropbrengst remise (onderdeel begroting GD-concessie) per saldo neutraal		0
	Minder kaartopbrengsten en abonnementen concessie management KLOV	N	143
	Te hoge raming Hubtaxi en eigen bijdragen concessie management PV	N	438
	Extra bijdrage kosten sociale veiligheid ministerie V&J	V	457
	Overige verschillen < € 50	N	3
	<i>Totaal baten</i>	<i>N</i>	<i>1.452</i>
	Totaal beheer	V	194
	Informatie en analyse		
Lasten	Lagere lasten dan begroot	V	35
	<i>Totaal lasten</i>	<i>V</i>	<i>35</i>
	Totaal informatie en analyse	V	35
	Bedrijfsvoering		
Lasten	Lagere salariskosten doordat de raming in de begroting te laag was en niet conform BBV	V	404
	Hogere advieskosten in 2019 door inhuur expertise voor de aanbesteding waterstof	N	88
	Hogere bijdrage Publiek Vervoer	N	80
	<i>Totaal lasten</i>	<i>V</i>	<i>236</i>
Baten	Baten onjuist verdeeld in raming begroting 2019. Deel m.b.t. overhead verantwoord bij overhead	N	272
	<i>Totaal baten</i>	<i>N</i>	<i>272</i>
	Totaal bedrijfsvoering	N	36
	Overhead		
Lasten	Lonen en salarissen in de begroting nog niet ingedeeld volgens richtlijnen overhead (BBV). Er is meer formatieruimte gekomen en ingevuld	N	696
	Hogere huisvestingskosten door huur extra ruimte 3 ^e verdieping	N	39
	Hogere kantoorkosten in 2019 door omschakeling naar webversies van diverse softwarepakketten en implementatiekosten	N	80
	Lagere advieskosten door minder externe inhuur op financieel en juridisch vakgebied. Hiervoor is per 1 oktober structurele formatie aangetrokken.	V	58
	<i>Totaal lasten</i>	<i>N</i>	<i>757</i>
Baten	Niet geraamde opbrengst personele kosten (opgenomen onder Bedrijfsvoering) DVO Publiek Vervoer	V	109
	Niet geraamde opbrengst Publiek Vervoer (onder bedrijfsvoering) kosten kantoor en huisvesting	V	45
	<i>Totaal baten</i>	<i>V</i>	<i>155</i>
	Totaal overhead	N	602
	Financiering		
Baten	In de begroting was ten onrechte rekening gehouden met hogere index voor de provinciale bijdragen	N	644
	<i>Totaal baten</i>	<i>N</i>	<i>644</i>
	Totaal financiering	N	644
Lasten	Totaal verschil geraamde lasten t.o.v. realisatie	V	1.072
Baten	<i>Totaal verschil geraamde baten t.o.v. realisatie</i>	<i>N</i>	<i>2.173</i>
Saldo	Totaalverschil begroot tov realisatie	N	1.101

3.4 Balans

Bedragen x € 1.000

Uitgebreide balans 2019					
Activa	2019	2018	Passiva	2019	2018
Vaste activa			Vaste passiva		
<i>Materiele vaste activa</i>			<i>Eigen vermogen</i>		
Investeringen met een economisch nut	7.370	5.971	Algemene Reserve	13.621	17.470
			Bestemmingsreserves	3.891	-
			Resultaat	-1.968	367
			<i>Voorzieningen</i>		
			Voorzieningen ter egalisering van kosten	294	202
			<i>Vaste schulden met een rentetypische looptijd langer dan één jaar</i>		
			Ontvangen waarborgsom	1.000	1.000
Totaal vaste activa	7.370	5.971	Totaal vaste passiva	16.838	19.039
Vlottende activa			Vlottende passiva		
<i>Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</i>			<i>Netto-vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</i>		
Vorderingen op openbare lichamen	2.415	4.316	Overige schulden	450	497
Overige vorderingen	136	101			
Uitzettingen in 's Rijks schatkist met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	12.366	8.897			
<i>Liquide middelen</i>					
Kassaldi	-	1			
Banksaldi	801	801			
<i>Overlopende activa</i>			<i>Overlopende passiva</i>		
De van Europese en Nederlandse overheidslichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voorfinanciering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel			De van Europese en Nederlandse overheidslichamen ontvangen voorschotbedragen voor uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel die dienen ter dekking van lasten van volgende begrotingsjaren		
- Overige Nederlandse overheidslichamen	-	70	- Overige Nederlandse overheidslichamen	7.798	651
Overige nog te ontvangen bedragen	4.230	1.449	Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen, met uitzondering van jaarlijks terugkerende arbeidskosten	2.234	1.429
Vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	2	10	gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume		
Totaal vlottende activa	19.950	15.645	Totaal vlottende passiva	10.482	2.577
Totaal activa	27.320	21.616	Totaal passiva	27.320	21.616

3.5 Toelichting op de balans

In deze paragraaf zijn de specificaties opgenomen van de balansposten ultimo 2019 en het vergelijkende boekjaar 2018. Indien nodig worden grote verschillen verklaard.

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa

Het OV-bureau bezit enkel investeringen met een economisch nut. Dit wil zeggen dat de investeringen bijdragen aan de mogelijkheid middelen te verwerven en dat zij daarbij verhandelbaar zijn. In 2019 is de bouw van de remise in Emmen afgerond. Verder is er in 2019 geïnvesteerd in nieuwe laptops en is de 3e etage van het kantoor gehuurd en ingericht. Ook is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een OV-Database. De afronding hierin vindt plaats in 2020 en de afschrijvingstermijn van deze OV-Database is gekoppeld aan de duur van de GD-concessie, namelijk 10 jaar. In 2019 is geen sprake geweest van desinvesteringen of afwaarderingen wegens duurzame waardeverminderingen.

Het hierna opgenomen overzicht geeft het verloop van de boekwaarde van de investeringen met economisch nut weer:

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 01-01-2019	Investeringen 2019	Afschrijving 2019	Bijdragen derden	Boekwaarde 31-12-2019
Gronden en terreinen	2.318	-	-	-	2.318
Gebouwen	3.443	1.291	92	-	4.642
Inrichting en inventaris	115	107	22	-	200
Automatisering	12	40	4	-	48
Overige MVA	83	83	4	-	162
Totaal	5.971	1.522	122	-	7.370

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

Vlottende activa

Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar

De in de balans opgenomen uitzettingen met een looptijd van één jaar of minder kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Vorderingen op openbare lichamen	2.415	4.316
Overige vorderingen	136	101
Schatkistbankieren	12.366	8.897
Totaal	14.917	13.314

De vorderingen op openbare lichamen bestaan ultimo 2019 voornamelijk uit (vorderingen boven de € 50.000 vermeld):

Vordering op Publiek Vervoer inzake G-PATRA 2019	€ 54.000
Provincie Groningen: RSP eindafrekening DRIS	€ 400.000
Bijdrage provincie Groningen: bijdrage Hubs 2019	€ 100.000
Bijdrage provincie Drenthe: bijdrage Hubs 2019	€ 100.000
Terug te vorderen doorschuif BTW 2019:	€ 1.462.000
Gemeente Groningen: Bijdrage personele lasten 2019	€ 165.000
Ministerie van Justitie en Veiligheid: bijdragen sociale veiligheid	€ 170.000

De overige vorderingen bestaat voornamelijk uit een vordering op Qbuzz voor de eindafrekening van de GD-concessie over 2018 van € 95.000.

Het saldo voor het schatkistbankieren betreft het saldo aan liquide middelen die door het OV-Bureau zijn uitgezet bij het ministerie van Financiën conform artikel 2 van de Wet financiering decentrale overheden. Deze gelden houdt het Rijk beschikbaar voor de uitvoering van de publieke taak en zijn door het OVB direct opvraagbaar.

De verantwoording over het schatkistbankieren conform art.52c van het BBV is als volgt:

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)					
		Verslagjaar 2019			
(1)	Drempelbedrag	927			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	801	801	801	801
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	126	126	127	126
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag ¹	-	-	-	-
(1) Berekening drempelbedrag					
		Verslagjaar			
(4a)	Begrotingstotaal verslagjaar	123.610			
(4b)	Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500	123.610			
(4c)	Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat	-			
(1) =	(4b)*0,0075 + (4c)*0,002 met een minimum van €250.000	Drempelbedrag 927			
(2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen					
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(5a)	Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil)	72.127	72.893	73.652	73.686
(5b)	Dagen in het kwartaal	90	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	801	801	801	801

¹ Het drempelbedrag is gedurende de 2019 niet overschreden. Dit als gevolg van het dagelijks afkomen door de huisbankier.

Een bedrag van € 1 miljoen hoort niet tot de vrije beschikbare middelen, aangezien hier een ontvangen waarborgsom tegenover staat. Zie hiervoor ook onder de vaste passiva.

Ultimo 2019 is er geen voorziening voor oninbare vorderingen opgenomen.

Liquide middelen

Het saldo van de liquide middelen bestaat uit de volgende componenten. Enkel bankrekeningen met een positief saldo worden hier verantwoord. Ultimo 2018 bezit het OV-bureau geen negatieve banksaldi.

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Kas	0	1
Bank	801	801
Totaal	801	802

Het saldo van de bank bestaat onder andere uit het saldo van de ondernemerstopdeposito (€ 800.000). Het bedrag op de ondernemerstopdeposito betreft het beoogde bedrag (drempel) van 0,75% van het begrotingstotaal waarvoor geen verplichting tot schatkistbankieren bestaat. Door dit bedrag in een deposito onder te brengen werd in het verleden een hoger rendement behaald. Echter als gevolg van het actuele rentepercentage is dit voordeel komen te vervallen.

Overlopende activa

De post overlopende activa kan als volgt onderscheiden worden:

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
De van de Europese en Nederlandse overheidslichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voorfinanciering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel	-	70
Overige nog te ontvangen bedragen	4.230	1.449
Vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	2	10
Totaal	4.232	1.529

De in de balans opgenomen van EU, Rijk en Provincies nog te ontvangen voorschotbedragen die zijn ontstaan door voorfinanciering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Bedragen x € 1.000

	Saldo 1-1-2019	Vermeerdering	Vermindering	Saldo 31-12-2019
GoodFuels	70	6	76	0
Totaal	70	6	76	0

Het project GoodFuels is overgegaan in het waterstofproject. Zie hiervoor de overlopende passiva. De vermeerdering bestaat uit reguliere kosten. De vermindering bestaat uit de overboeking naar de overlopende passiva.

De overige nog te ontvangen bedragen bestaan vooral uit de verwachte afrekening van de GD, HOV en KLOV-concessies. De definitieve afrekening van concessies vindt zoals gebruikelijk later plaats, omdat nog niet alle componenten van de afrekeningen definitief zijn bij het opstellen van deze jaarrekening.

De overige nog te ontvangen bedragen bestaan ultimo 2019 uit onder andere uit (vorderingen boven de € 50.000 vermeld):

- Voorlopige afrekening GD-concessie 2019 € 3.557.000
- Voorlopige afrekening KLOV – diverse regio's 2019 € 464.000
- Voorlopige afrekening HOV-concessie 2019 € 168.000

De vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen betreffen facturen die eind 2019 zijn ontvangen en betaald, maar waarvan de prestatie plaats zal vinden in 2020.

Passiva

Vaste passiva

Eigen vermogen

Het in de balans opgenomen eigen vermogen bestaat uit de volgende post:

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Algemene reserve	13.621	17.470
Bestemmingsreserves	3.891	-
Gerealiseerd resultaat	-1.968	367
Totaal	15.544	17.837

Het verloop in 2019 wordt in het hierna opgenomen overzicht per reserve weergegeven:

Bedragen x € 1.000

	Saldo 01-01-2019	Resultaat vorig boekjaar	Toevoeging	Onttrekking	Saldo 31-12- 2019
Algemene reserve	17.740	367	-	4.216	13.621
Totaal	17.740	367	-	4.216	13.621

De algemene reserve is ingesteld om onvoorziene uitgaven en financiële risico's en tegenvallers op te kunnen vangen, zonder dat dit ten koste gaat van de uitvoering van de taken van de organisatie. Eventuele begrotings- en rekeningtekorten worden ten laste van deze reserve gebracht.

De algemene reserve bestaat uit twee elementen:

- De ondergrens voor het opvangen van eventuele kosten uit calamiteiten. Deze ondergrens is door het AB bepaald op € 4.750.000.
- Het resterende deel van de algemene reserve wordt gebruikt om de ratio weerstandscapaciteit te berekenen.

De mutaties in de algemene reserve bestaan uit het resultaat 2018 en de onttrekking voor het vormen van een tweetal bestemmingsreserves, welke hieronder zijn toegelicht.

Bedragen x € 1.000

	Saldo 1-1-2019	Toevoeging	Onttrekking	Saldo 31-12-2019
BR Kwaliteitsimpuls	-	2.341	325	2.016
BR Dekking kapitaallasten remise Emmen		1.875	-	1.875
Totaal	-	4.216	325	3.891

Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen in 2019 wordt in het hierna opgenomen overzicht weergegeven:

Bedragen x € 1.000

	Boekwaarde 01-01-2019	Toevoegingen	Vrijval	Aan- wending	Boekwaarde 31-12-2019
Voorziening onderhoud Busremise Peizerweg	202	117	-	25	294
Totaal	202	117	-	25	294

Voor het dagelijks en groot onderhoud aan de busremise Peizerweg is in 2017 een actueel meerjarenonderhoudsplan opgesteld. Dit betreft het onderhoud aan het kantoorpand, de wasstraat en het terrein. Deze voorziening strekt tot gelijkmatige verdeling van lasten over een aantal begrotingsjaren. De voorziening is een onderdeel van het vreemd vermogen.

Voor de busremise in Emmen moet het plan voor groot onderhoud nog worden opgesteld. Verwachting is dat dit in 2020 plaats vindt en dat dan de voorziening hiervoor wordt ingesteld.

Vaste schulden

De vaste schulden met een rentetypische looptijd langer dan één jaar bestaan uit:

Bedragen x € 1.000

	Saldo 1-1-2019	Vermeer- dering	Aflossing	Saldo 31-12-2018
Waarborgsom	1.000	-	-	1.000
Totaal	1.000	-	-	1.000

Van de vervoerder van de GD-concessie is een waarborgsom ontvangen van € 1 miljoen voor de concessie welke liep tot en met 14 december 2019. Voor de nieuwe concessie geldende vanaf 15 december 2019 geldt deze afspraak eveneens. Aangezien het heir dezelfde vervoerder betreft, is ervoor gekozen om deze waarborgsom te laten staan. Deze waarborgsom blijft gedurende de looptijd van de concessie op de bankrekening van het OV-bureau staan, tenzij deze wordt vervangen door een bankgarantie, zoals bepaald in de concessie. Er is geen sprake van een rentelast over 2019.

Flottende passiva

Netto-flottende schulden

De in de balans opgenomen netto-flottende schulden kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
Overige schulden	450	497
Totaal	450	497

De overige schulden bestaan ultimo 2019 uit de nog te betalen loonheffing en sociale premies over december 2019 voor in totaal € 86.000 en de nog te betalen crediteuren ad € 364.000. Dit betreft diverse posten, waarvan boven de € 50.000:

- Advertenties inzake nieuwe dienstregeling en bussessions € 69.000
- Subsidie vergoeding afschrijving midibussen Zuidwest Drenthe € 112.000
- Afrekening concessie Noord-Groningen 2017 € 71.000

Overlopende passiva

De specificatie van de overlopende passiva is als volgt:

Bedragen x € 1.000

	2019	2018
De van Europese en Nederlandse overheidslichamen ontvangen voorschotbedragen voor uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel die dienen ter dekking van lasten van volgende begrotingsjaren	7.798	651
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen met uitzondering van jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume	2.234	1.429
Totaal	10.032	2.080

De in de balans opgenomen van EU, Rijk en provincies ontvangen voorschotbedragen voor uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel die dienen ter dekking van lasten van volgende begrotingsjaren kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Bedragen x € 1.000

	Saldo 1-1-2019	Vermeer- dering	Vermin- dering	Saldo 31-12-2019
HUBS	302	100	171	231
DRIS	274	-	137	137
Waterstofproject	61	7.439	75	7.425
Collectief personenvervoer Noord-Groningen	14	10	19	5
Totaal	651	7.624	477	7.798

Inzake het Project HUBS betreft de vermeerdering een bijdrage van het OV-bureau, de provincie Groningen en de provincie Drenthe in dit project, conform de gemaakte afspraken. De vermindering bestaat uit de reguliere bestedingen, waaronder die van de projectmanager Hub.

Voor de verantwoording voor de DRIS-panelen verwijzen we naar bijlage E.

Voor het waterstofproject bestaat de vermeerdering uit een bijdrage van de provincie Groningen van € 7,425 miljoen en een kleine bijdrage vanuit de eigen exploitatie. De vermindering bestaat uit de overboeking van het project GoodFuels (welke was verantwoord onder de overlopende activa), welke is overgegaan in het waterstofproject.

Het Collectief personenvervoer Noord-Groningen betreft een samenwerking tussen de gemeenten Appingedam, Delfzijl, het Hogeland, Loppersum, Groningen (deel van de voormalige gemeente Ten Boer) en het OV-bureau. Doel van deze samenwerking met betrekking tot de regiotaxi Noord Groningen is:

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

De vermeerdering in 2019 heeft betrekking op de reguliere bijdrage KTO fonds van de deelnemers. De vermindering betreft grotendeels de uitbetaling van de bonus-malusregeling aan de vervoerder over de periode 2017-2018.

De verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen, met uitzondering van jaarlijks terugkerende arbeidskosten gerelateerde verplichtingen van vergelijkbaar volume, bestaan ultimo 2019 uit de volgende posten groter dan € 50.000:

Verrekenmatrix QBuzz	€ 72.000
Afrekeningen KLOV 2018	€ 346.000
Inzet OV-stewards lijn 73 november en december 2019	€ 81.000
Kosten OV chipkaart november en december 2019	€ 205.000
Nog te betalen aanvullende subsidie Qbuzz deel nieuwe concessie vanaf 15 december 2019	€ 325.000
Terug te betalen bijdrage aan de provincie Drenthe	€ 243.000
Terug te betalen bijdrage aan de provincie Groningen	€ 444.000
Te betalen bonussen KLOV 2017 en 2018	€ 74.000
Nog te betalen kosten CCV:	€ 59.000

Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen

In artikel 53 van het BBV is opgenomen dat de niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen moeten worden opgenomen als toelichting op de balans. Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen zijn de belangrijke bestaande meerjarige financiële rechten of verplichtingen waaraan het OV-bureau voor een aantal toekomstige jaren is verbonden. Van deze rechten en verplichtingen wordt toegelicht: een omschrijving van de aard van het recht of de verplichting en een schatting van het financiële effect over de gehele periode van de overeenkomst per balansdatum. Hierbij wordt een ondergrens gehanteerd van € 50.000.

Huurcontract (verplichting)

De kantooruimte aan de Overcingellaan in Assen wordt voor meerdere jaren gehuurd. Het huidige contract loopt tot 1-3-2020. Hiervoor is nog een financiële verplichting aanwezig voor in totaal € 13.000. Dit betreft een verplichting voor huur, schoonmaak, glasbewassing en servicekosten. Er is een nieuw huurcontract aanwezig welke loopt vanaf 1-3-2020 voor de looptijd van 2 jaar. De financiële verplichting voor huur, schoonmaak, glasbewassing en servicekosten voor dit contract bedraagt € 230.000.

Elektrificeren vloot (recht)

In 2017 heeft het OV-bureau aan Qbuzz een bijdrage verstrekt van € 2,8 miljoen voor levering, gebruik en de instandhouding van elektrische bussen, daarnaast is een eenmalige vergoeding verstrekt van € 1,8 miljoen voor de levering, installatie en de instandhouding van de laadinfrastructuur. Deze bijdrage van in totaal € 4,6 miljoen is gekoppeld aan een niet uit de balans blijkend - concessie-overstijgend - gebruiksrecht.

Opschaling waterstofbussen en tankinfrastructuur

Voor de opschaling van 2 waterstofbussen naar 22 waterstofbussen en tankinfrastructuur, ingaande vanaf dienstregeling eind 2021, is vanuit de Provincie Groningen in totaal € 7,5 miljoen aan subsidie beschikbaar gesteld. Hierover ligt een verantwoordingsplicht naar de subsidieverstrekker.

3.6 Overzicht van incidentele baten en lasten

In artikel 28 van het BBV wordt voorgeschreven dat er een overzicht moet worden opgenomen van incidentele baten en lasten per programma, waarbij per programma ten minste de belangrijkste posten afzonderlijk worden gespecificeerd

Bedragen x € 1.000

	Begroting 2019	Rekening 2019
Lasten		
Ontwikkeling		
Kwaliteitsimpuls		€ 428
Beheer		
Afrekening 2017-2018 KLOV		€ 370
Afkoopregeling midi bussen KLOV		€ 115
Bonus klanttevredenheid 2017-2018		€ 100
Extra lasten afrekening GD 2018		€ 240
Inzet OV stewards lijn 73		€ 480
Stakingsdag		-€ 350
Haltepalen en software oplaadapparatuur		€ 196
Bedrijfsvoering		
Hogere bijdrage aan Publiek Vervoer		€ 80
Advisering m.b.t. aanbesteding waterstof		€ 80
Salariskosten detachering DOVA		€ 20
Overhead		
Salariskosten detachering DOVA		€ 38
Extra kantoorkosten voor omschakeling software naar webversies		€ 80
Totaal		€ 1.877

Bedragen x € 1.000

	Begroting 2019	Rekening 2019
Baten		
Klant-Reiziger		
Vergoeding campagne en schade uitkering onjuiste bestickering		41
Beheer		
Afrekening GD 2018		-143
Afrekening HOV 2018		140
Bijdrage V&J inzet Steward lijn73		457
Bedrijfsvoering		
Opbrengst inzake detachering aan DOVA		20
Overhead		
Salariskosten detachering DOVA		38
Extra kantoorkosten voor omschakeling software naar webversies		80
Reserves		
Onttrekking t.b.v. kwaliteitsimpuls		325
Totaal		958

3.7 Overzicht van baten en lasten per taakveld

Het BBV schrijft in artikel 24.3-d voor dat in de jaarrekening een bijlage is opgenomen met het overzicht van gerealiseerde baten en lasten per taakveld. Alleen de taakvelden die van toepassing zijn voor het OV-bureau worden gepresenteerd. Daarnaast wordt de onderverdeling van de overhead verwerkt in de kolom begroting 2019 na wijziging.

Voor het boekjaar 2019 is het overzicht van baten en lasten per taakveld voor het OV-bureau als volgt:

Bedragen x € 1.000

Taakvelden	Begroting 2019 voor wijziging	Begroting 2019 na wijziging	Rekening 2019
<u>Lasten</u>			
Hoofdtakveld 0 - Bestuur en ondersteuning			
0.1 Bestuur	-	-	8
0.4 Overhead	611	611	1.368
0.10 Mutaties reserves	-	-	-
0.11 Resultaat	-867	-867	-1.968
Hoofdtakveld 2 - Verkeer, vervoer en waterstaat			
2.5 Openbaar vervoer	122.999	123.324	121.487
<u>Baten</u>			
Hoofdtakveld 0 - Bestuur en ondersteuning			
0.1 Bestuur	-	-	-
0.4 Overhead	-	-	155
0.10 Mutaties reserves	-	325	325
0.11 Resultaat	-	-	-
Hoofdtakveld 2 - Verkeer, vervoer en waterstaat			
2.5 Openbaar vervoer	122.743	122.743	120.416
<u>Saldo</u>			
Hoofdtakveld 0 - Bestuur en ondersteuning			
0.1 Bestuur	-	-	-8
0.4 Overhead	-611	-611	-1.213
0.10 Mutaties reserves	-	325	325
0.11 Resultaat	867	867	1.968
Hoofdtakveld 2 - Verkeer, vervoer en waterstaat			
2.5 Openbaar vervoer	-256	-581	-1.071
Totaal	-	-	0

3.8 Verantwoording WNT

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

Het bezoldigingsmaximum in 2019 voor het OV-bureau Groningen Drenthe is € 194.000. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen ook de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte. Het individuele WNT-maximum voor de leden van het algemeen bestuur bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van de duur van het dienstverband.

In 2019 was er een medewerker in dienst het OV-bureau Groningen Drenthe die de positie van directeur vervulde.

Bedragen x € 1	Wilko Mol
Functiegegevens	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01-31/12
Omvang dienstverband als in deeltijdfactor in fte	1,0
Fictieve dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 127.843
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 19.693
<i>Subtotaal</i>	€ 147.536
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 194.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	€ 147.536
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

Gegevens 2018	Jan van Selm	Erwin Stoker	Wilko Mol
Bedragen x € 1	Jan van Selm	Erwin Stoker	Wilko Mol
Functiegegevens	Directeur	Pl.verv. directeur	Directeur
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 - 31/01	01/02-31/08	01/09-31/12
Omvang dienstverband als in deeltijdfactor in fte	1,0	1,0	1,0
Fictieve dienstbetrekking?	ja	ja	ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 18.452	€ 58.221	€ 41.254
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 1.495	€ 8.875	€ 6.040
<i>Subtotaal</i>	€ 19.947	€ 67.096	€ 47.294
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 16.052	€ 110.250	€ 63.173
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 19.947	€ 67.096	€ 47.294

Toezichthoudende topfunctionarissen

Naam	Functie(s)	Totale bezoldiging	Duur dienstverband in 2019 (in dagen)	Omvang van het dienstverband in 2019 (fte)
Henk Brink	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	148	< 0,03
Henk Jumelet	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	217	< 0,03
Eelco Eikenaar	AB-lid	Geen bezoldiging	1	< 0,01
Nienke Homan	AB-lid	Geen bezoldiging	364	< 0,01
Fleur Gräper	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	< 0,03
Joost van Keulen	AB-lid	Geen bezoldiging	1	< 0,01
Paul de Rook	DB-lid (tot 2 jan DB/AB)	Geen bezoldiging	365	< 0,01
Philip Broeksma	DB -lid (ot 2 jan DB/AB)	Geen bezoldiging	364	< 0,03
Roeland van der Schaaf	AB-lid	Geen bezoldiging	365	< 0,01
Tjisse Stelpstra	AB-lid	Geen bezoldiging	148	< 0,01
Hans Kuipers	AB-lid	Geen bezoldiging	217	< 0,01
Cees Bijl	DB/AB-lid (tot 29/5 AB)	Geen bezoldiging	365	< 0,03
Patrick Brouns (tijd.waargenomen door M. Wulfse)	AB-lid	Geen bezoldiging	365	< 0,01

In bovenstaande tabel staan alle namen genoemd van de bestuurders in 2019. De overgang van oud naar nieuw bestuur vond bij de gemeente Groningen plaats op 2 januari en bij de Provincie Groningen en Drenthe op 29 mei..

Overige rapportage verplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Er zijn in 2019 geen ontsluitkeringen aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dienen te worden gerapporteerd.

3.9 Voorstel tot resultaatbestemming

Het resultaat van de jaarrekening 2019 is € 1.968.000 nadelig. Wij stellen u voor om dit rekeningssaldo als volgt te bestemmen:

Onttrekking uit de algemene reserve	€ 1.968.000
Storting in de bestemmingsreserve duurzaamheid	€ 2.500.000
Onttrekking aan de algemene reserve	€ 2.500.000
Vrijval van de bestemmingsreserve dekking kapitaallasten remise Emmen	€ 585.000
Toevoeging aan algemene reserve	<u>€ 585.000</u>
Totaalsaldo	€ 1.968.000

Na vaststelling van de resultaatbestemming zijn de standen van de reserves als volgt:

Algemene reserve

Saldo van de algemene reserve voor bestemming resultaat 2019 is:	€ 13.621.000
Onttrekking bestemming resultaat 2019:	€ 1.968.000
Onttrekking t.b.v. vorming bestemmingsreserve duurzaamheid (conform begroting 2020):	€ 2.500.000
Toevoeging vrijval bestemmingsreserve dekking kapitaallasten i.v.m. te hoog opgenomen:	<u>€ 585.000</u>
Saldo algemene reserve na bestemming resultaat jaarrekening 2019:	€ 9.738.000

Reserve kwaliteitsimpuls

Saldo van de bestemmingsreserve kwaliteitsimpuls voor bestemming resultaat 2019 is:	€ 2.341.000
Onttrekking op basis van begrotingswijziging AB 6 december 2019:	<u>€ 325.000</u>
Saldo van de bestemmingsreserve kwaliteitsimpuls na bestemming resultaat jaarrekening 2019:	€ 2.016.000

Reserve dekking kapitaallasten remise Emmen

Saldo van de bestemmingsreserve dekking kapitaallasten remise Emmen voor bestemming resultaat 2019 is:	€ 1.875.000
Vrijval i.v.m. te hoog opgenomen (de daadwerkelijk investering is € 100.000 lager dan geraamd en per abuis zijn de kosten van de aankoop van de grond van € 485.000 in de afschrijvingslasten berekend, deze vallen nu vrij):	<u>€ 585.000</u>

Saldo van de bestemmingsreserve dekking kapitaallasten remise Emmen na bestemming resultaat 2019 is:	€ 1.290.000
--	-------------

Reserve duurzaamheid

Saldo van de bestemmingsreserve duurzaamheid voor bestemming resultaat 2019 is:	€ -
Toevoeging aan de bestemmingsreserve duurzaamheid op basis van de begroting 2020	<u>€ 2.500.000</u>
Saldo van de bestemmingsreserve duurzaamheid na bestemming resultaat jaarrekening 2019:	€ 2.500.000

Toelichtingen

Algemene reserve

Deze reserves is ingesteld om onvoorziene uitgaven en financiële risico's te kunnen opvangen zonder dat dit ten koste gaat van de uitvoering van taken van het OV-bureau. Verder worden incidentele posten uit de begroting en eventuele begrotings- en rekeningtekorten ten laste van deze reserve gebracht.

De algemene reserve bestaat uit twee elementen:

- De ondergrens voor het opvangen van eventuele kosten uit calamiteiten. Deze is door het AB op 9 april 2019 vastgesteld op € 4,75 miljoen
- Het resterende deel van de algemene reserve dat wordt gebruikt om de ratio weerstandscapaciteit te berekenen

Bestemmingsreserve kwaliteitsimpuls

Deze reserve is ingesteld om te besteden aan voorwaardenscheppende kwaliteitsimpuls, waarmee structurele lastenverlagingen kunnen worden gerealiseerd of duurzaamheidseffecten kunnen worden behaald.

Bestemmingsreserve dekking kapitaallasten remise Emmen

Deze reserve is ingesteld om de kapitaallasten van de busremise te Emmen te dekken vanuit de begroting. Er vindt een structurele onttrekking uit deze reserve plaats ten hoogste van de kapitaallasten voor de komende 40 jaar, te starten in het eerste afschrijvingsjaar.

Bestemmingsreserve duurzaamheid

Deze bestemmingsreserve wordt gevormd om in de toekomst uitgaven ten behoeve van de financiering van de (Drentse) 10 waterstofbussen te kunnen doen.

BIJLAGEN

Bijlage A Staat van materiële vaste activa

Bedragen in €

Investerings met een economisch nut	Aanschafwaarde	Termijn afschrijving	Boekwaarde 1-1-2019	Investering 2019	Afschrijving 2019	Boekwaarde 31-12-2019
Peizerweg 128	1.833.000	geen	1.833.000	-	-	1.833.000
Tweede Bokslotweg	485.071	geen	485.071	-	-	485.071
Gronden en terreinen	2.318.071		2.318.071	-	-	2.318.071
Busremise Peizerweg	3.691.910	40 jaar	3.443.214	-	92.298	3.350.916
Busremise Emmen	1.290.373	40 jaar	-	1.290.373	-	1.290.373
Gebouwen	4.982.283		3.443.214	1.290.373	92.298	4.641.289
Inrichting en inventaris '16	133.301	7 jaar	95.215	-	19.043	76.172
Inrichting en inventaris '17	23.126	7 jaar	19.822	-	3.304	16.518
Inrichting en inventaris '19	107.168	7 jaar	-	107.168	-	107.168
Inrichting en inventaris	263.595		115.037	107.168	22.347	199.858
Automatisering '16	19.320	5 jaar	11.592	-	3.864	7.728
Automatisering '19	40.733	3 jaar	-	40.733	-	40.733
Automatisering	60.053		11.592	40.733	3.864	48.461
Zonnepanelen Peizerweg	82.990	20 jaar	82.990	-	4.150	78.840
OV-Database	83.650	10 jaar	-	83.650	-	83.650
Overige MVA	166.640		82.990	83.650	4.150	162.490
Totaal materiële vaste activa	7.790.642		5.970.904	1.521.924	122.659	7.370.169

Bijlage C Controleverklaring

Bijlage D Tekenblad

Dagelijks Bestuur

Opgemaakt door het Dagelijks Bestuur van de gemeenschappelijke regeling OV-Bureau Groningen Drenthe in de vergadering van 1 april 2020

Algemeen Bestuur

Goedkeuring/vaststelling door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling OV-Bureau Groningen Drenthe in de vergadering van 3 april 2020

Bijlage E Verantwoording DRIS-panels

Beschikkingen	Bedrag beschikking	Reeds ontvangen	Te vorderen
Bedrag beschikking (1)	2.000.000	1.600.000	400.000
Bedrag beschikking (2)	591.500	591.500	-
Bedrag beschikking (3)	1.100.000	1.100.000	-
Bedrag beschikking (4)	1.500.000	1.500.000	-
Totaal	5.191.500	4.791.500	400.000

Beschikking (1)

Beschikking in kader van RSP-projecten Transferia en busstations en Infra HOV-bus en Qliners op aanvraag subsidie voor DRIS (2012-2.303/28/A.10,VV)

Provincie Groningen 10 juli 2012

Beschikking (2)

Opdrachtverlening voor de dienstverlening in het kader van aanbesteding DRIS (19/EOMC/2012003333)

Provincie Drenthe, 11 mei 2012

Beschikking (3)

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

Beschikking (4)

Provincie Groningen project DRIS-panels

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

Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2019 gepresenteerd vooruit ontvangen subsidie, onder de overlopende passiva.

Uitgaven project	t/m 2016	2017	2018	2019	totaal lasten
Vorbereidingskosten	315.720	334.804	-	1.429	651.952
Informatiezuielen	3.384.574	122.681	-	136.002	3.643.257
Projectmanagement	452.017	-407.042	-	-	44.975
Audiovoorbereiding	162.767	-	-	-	162.767
Overig, aansluiting e.d.	373.330	1.185	-	-	374.515
Totaal projectfase	4.688.408	51.628	-	137.430	4.877.466
Niet subsidiabele kosten RSP/Regiofonds	-	558.335	29.838	-	588.173
Totaal project en beheerfase	4.688.408	609.963	29.838	137.430	5.465.639
Inkomsten project	t/m 2016	2017	2018	2019	totaal baten
Bijdrage regiofonds	880.000	220.000	-	-	1.100.000
Bijdrage provincie Groningen I	1.600.000	400.000	-	-	2.000.000
Bijdrage provincie Groningen II	200.000	1.300.000	-	-	1.500.000
Bijdrage provincie Drenthe	591.500	-	-	-	591.500
Overige baten provincies	223.000	-	-	-	223.000
Overige baten gemeenten	188.000	-	-	-	188.000
Totaal inkomsten	3.682.500	1.920.000	-	-	5.602.500
Saldo inkomsten - uitgaven[1]	-1.005.908	1.310.037	-29.838	-137.430	136.861

2012

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

2013

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

2014

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

2015

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

2016

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

2017

Op 15 december 2017 heeft PWC een accountantsverklaring verstrekt bij de financiële verantwoording aan de subsidiënten. In de verantwoording zijn de kosten opgenomen die gemaakt zijn in de periode tussen 9 december 2011 en 31 december 2016. PWC heeft verklaard dat de in de verantwoording opgenomen kosten zijn betaald en ook subsidiabel zijn. Per 1 januari 2017 is de beheerfase van 5 jaar ingegaan.

2018

In 2018 zijn er geen subsidiabele uitgaven geweest. Focus lag in dit jaar meer op het beheerdeel. Komende jaren wordt de aanschaf van meer DRIS-panelen verwacht.

2019

In het kader van de verdere uitrol van de hubs in Groningen en Drenthe is in maart 2019 de opdracht gegeven voor de bijbestelling van 61 extra DRIS-panelen (bovenop de reeds bestaande 485 DRIS-panelen in Drenthe en Groningen). Deze 61 extra panelen zullen onder meer op de hubs worden (bij)geplaatst. Deze hubs zullen ook onderdeel gaan uitmaken van het huidige beheercontract. Deze extra DRIS-panelen zullen vanaf maart 2020 worden geplaatst.

Bijlage F Afkortingenwijzer

AB	Algemeen Bestuur
AVG	Algemene verordening gegevensbeheer
AZC	Asielzoekerscentrum
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording
BI	Business Intelligence
BTW	Belasting over de toegevoegde waarde
CAO	Collectieve Arbeids Overeenkomst
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CO₂	Koolstofdioxide
CROW	Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegebouw en de Verkeerstechniek
CT-kaart	Losse kaart voor actiedoelinden, voorzien van een chip
DB	Dagelijks Bestuur
DOVA	Decentrale Openbaar Vervoer Autoriteiten
DRIS	Dynamisch Reizigersinformatiesysteem
DRU	Diensregelinguur
DuVV	Decentralisatie uitkering Verkeer en Vervoer
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
EU	Europese Unie
FCHJU	Fuel Cells and Hydrogen Joint Undertaking, ook bekend als de FCH Joint Undertaking (JU), is een publiek-private samenwerking tussen de Europese Commissie (EC), de Europese brandstofcel- en waterstof industrie en onderzoekinstellingen
Fte	Fulltime-equivalent
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe
GR	Gemeenschappelijke regeling
GZI	Gaszuiveringsinstallatie
HOV	De treinvervangende HOV-lijnen 305 en 314 (Hoogwaardig Openbaar Vervoer)
HVO	Hydrotreated Vegetable Oil
I&A	Informatie & Analyse
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
JIVE	Joint Initiative for hydrogen Vehicles across Europe
KLOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; zes regioconcessies
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
Ktv	Klanttevredenheid
LBI	Landelijke Bijdrage Index
MBO	Middelbaar Beroeps Onderwijs
MKB	Midden- en kleinbedrijf
MVA	Materiële vaste activa
MT	Managementteam
NDC	NDC Mediagroep, uitgeverij van diverse kranten, weekbladen, etc.
NDOV	Nationale data openbaar vervoer
NG	Noord-Groningen
OV	Openbaar vervoer
P+R	Parkeren en reizen
PV	Publiek Vervoer
RSP	Regio Specifiek Pakket

RUG	Rijksuniversiteit Groningen
SISa	Single Information Single Audit
SOV	Studenten Openbaar Vervoerkaart
TLS	Trans Link Systems
UMCG	Universitair Medisch Centrum Groningen
VPB	Vennootschapsbelasting
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WNT	Wet Normering Topinkomens