

Steller Menno Oedekerker

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 84 46 Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 4326239

Datum **28 APR 2014** Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Het OV Bureau Groningen Drenthe is een samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. U heeft dan ook een bijzondere rol binnen het openbaar busvervoer als opdrachtgever samen met de provincies Groningen en Drenthe. Namens uw raad zit het college dan ook in het Algemeen en Dagelijks Bestuur van het OV Bureau. Als college vragen wij u dan ook geregeld om een zienswijze of informeren wij u over o.a. financiële aspecten en voorstellen voor nieuwe dienstregelingen en tarieven.

Zo informeerden wij u op 22 november 2013 per brief (RO13.4027109) over het financieel meerjarenperspectief van het openbaar busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe. Wij gaven u aan dat er voor 2013 een ruim positief resultaat werd verwacht, maar dat er door recente landelijke ontwikkelingen (andere verdeling baten Studenten-OV-kaart per 1/1/2014, wijziging indexsystematiek BDU-verkeer en vervoer per 2014) sprake is van een snel verslechterend perspectief vanaf 2014.

Het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau heeft in genoemde brief naar aanleiding hiervan aangegeven:

- de dienstregeling 2014 vooralsnog in tact te laten, waarbij overigens de prognose van een zeer licht positief resultaat over 2014 kwetsbaar werd geacht;
- de kostendekkendheid van het openbaar busvervoer vanaf 2015 verder omhoog te willen brengen, om op die wijze ook de gezonde bedrijfsvoering van het OV-bureau te blijven garanderen.

Aangekondigd werd dat het OV-bureau alle mogelijkheden zou onderzoeken om op efficiënter wijze hetzelfde voorzieningenniveau voor reizigers te behouden en te bezien of er mogelijkheden zijn om extra reizigersopbrengsten te genereren. Pijnlijke keuzen sloot het OV-bureau echter op voorhand niet uit. De uitkomsten van deze analyses zouden hun neerslag krijgen in de begroting 2015, waarvan u in april 2014 het concept in het vooruitzicht werd gesteld.

## **Deze brief**

Met deze brief wordt de financiële situatie van het OV-bureau geactualiseerd. Deze brief geeft tevens een toelichting op:

- het jaarverslag en de jaarrekening 2013 (bijgevoegd, bijlage 1)
- de actuele prognose resultaat 2014 en de voorstellen van het OV-bureau dientengevolge
- de concept-begroting 2015 (bijgevoegd, bijlage 2), om u in de gelegenheid te stellen hier – uiterlijk 18 juni 2014 - een zienswijze op te geven
- het dienstregelings- en tariefpakket 2015, de uitwerking van de met de begroting samenhangende ombuigingsopgave, dus de uitkomst van de aangekondigde analyse (bijgevoegd, bijlage 3)
- het actuele financiële meerjarenperspectief 2016 – 2018
- klantenbarometer

## **Jaarverslag en jaarrekening 2013**

Zoals voorzien heeft het OV-bureau in 2013 een positief jaar beleefd: inhoudelijke vernieuwing, veel minder klachten, en financieel is het jaar afgesloten met een ruim positief resultaat. De door de account goedgekeurde jaarrekening (zie bijlage 1) sluit op een positief saldo van € 3,9 miljoen, waarmee het weerstandsvermogen van het OV-bureau begin 2014 € 3,1 miljoen was. Hierbij dient overigens te worden aangetekend dat met name recente indexprognoses over 2013 (CPB-raming maart 2014) leiden tot een prognose-tegenvaller van ongeveer € 0,5 miljoen over 2013. Zoals bekend worden actualisaties na het vaststellen van de jaarrekening ten laste gebracht van het lopende begrotingsjaar (in dit geval 2014).

## **Actuele prognose 2014**

Door indexdoorwerking in 2014 en lager dan verwachte opbrengsten in januari en februari 2014 is de resultaatprognose over 2014 zelf ook negatief bijgebogen. Behalve dus de € 0,5 miljoen uit 2013 is het prognoseresultaat 2014, dat in november 2013 nog licht positief leek, inmiddels ruim € 0,5 miljoen negatief. Het OV-bureau beziet momenteel mogelijkheden om de resultaten 2014 bij te buigen, hetzij door verhoging van opbrengsten, hetzij door het naar voren halen van delen van het ombuigingspakket 2015 (zie onder) naar het najaar van 2014.

Verder hebben de provincies Groningen en Drenthe samen met alle andere provincies formeel bezwaar aangetekend tegen het besluit van de Minister van I&M om de index van de BDU gelijk te stellen aan de index die de Ministeries van het Ministerie van Financiën doorberekend krijgen, ongeacht de kostenstijging in de OV-sector. De uitkomst van de heroverweging van de Minister van I&M worden eind april 2014 verwacht en dan kan de prognose 2014 en verder positief beïnvloeden (ruim € 0,5 miljoen)

## **Concept-begroting 2015**

Bijgevoegd treft u (zie bijlage 2) de concept-begroting 2015 aan. U krijgt hiermee de gelegenheid om hierop een zienswijze te geven (artikel 25 van de Gemeenschappelijke Regeling OV-bureau).

In de aanloop naar deze begroting zijn alle in november beschreven analyses (zie onze brief van 22 november met kenmerk RO13.4027109) uitgevoerd. Voor het sluitend maken van de concept-begroting 2015 ontkomt het OV-bureau binnen het huidige begrotingskader niet aan een pakket van maatregelen van € 2,1 miljoen. In wisselwerking met het proces van dienstregeling en tarieven 2015 (zie onder) acht het OV-bureau een reële opbrengstenstijging van € 0,3 miljoen haalbaar, en stelt het OV-bureau voor om € 1,8 miljoen van de opgave te realiseren met een dienstregelingspakket

Deze opgave van € 1,8 miljoen was overigens nog € 0,4 miljoen hoger geweest als het OV-bureau met externe financiering in maart 2014 niet de Business Case Materieelvernieuwing had afgesloten met Qbuzz, waardoor een bezuiniging in de exploitatie gerealiseerd werd:

- 3 hybride dubbelgelede bussen op groene Q-link lijn (lijn 11)
- 26 langere Q-liners op de corridors vanuit Groningen naar Assen en Emmen / Klazienaveen
- 6 midibussen voor een aantal lijnen rond Winschoten.

Voor de goede orde maken wij u er op attent dat de Begroting 2015 wordt geagendeerd voor de vergadering van het algemeen bestuur op 26 juni 2014, waarmee kan worden voldaan aan de verplichting om de vastgestelde begroting vóór 15 juli 2014 toe te zenden aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Gelet hierop verzoeken wij u ons uiterlijk op 18 juni 2014 in het bezit te stellen van de eventuele zienswijze van uw raad.

### **Voorstellen dienstregeling en tarieven 2015**

In de eerste fase van de genoemde analyse is met name gekeken scherp gekeken naar de uitgangspunten op basis waarvan het openbaar vervoer in de beide provincies ingericht dient te worden. Geconstateerd is dat de kaders, die onder andere gesteld zijn in de beide Omgevingsplannen, en bijvoorbeeld ook terugkomen in de recent vastgestelde HOV-visie van de Regio Groningen-Assen nog steeds goed voldoen. Deze kaders komen erop neer dat het totale openbaar vervoer bestaat uit drie samenhangende, maar te onderscheiden typen vervoer (zie pagina 4 concept-begroting):

- Hoogwaardig Openbaar (bus)Vervoer, in samenhang met trein een HOV-netwerk vormend
- Buslijndiensten die samen met het HOV-net het basisnet voor het hele gebied vormen
- Aanvullend Openbaar Vervoer dat een sociale rol vervult in het gebied waar anders vanuit de reiziger bezien witte vlekken ontstaan tussen het basisnet en het gemeentelijk doelgroepenvervoer.

Geconstateerd is overigens ook dat er gebiedsontwikkelingen zijn die hun vertaling kunnen krijgen in een meer efficiënt OV-aanbod. Deels – goed zichtbaar geworden door de OV-chipkaartgegevens - door beperkte vraag (wat mogelijkheden geeft voor kleiner materieel en/of vraagvolgende systemen (lijnbelbus), en/of uitbreiding van vormen van vrijwilligersvervoer). En deels ook door herschikking van de lijnvoering, waarbij mogelijke doorstromingsmaatregelen en de analyses van de GPS-gegevens van de voertuigen belangrijk zijn.

Deze analyses hebben geleid tot een pakket dienstregelingsmaatregelen van in totaal ruim € 3 miljoen, inclusief enkele uitbreidingen van de dienstregeling (zie bijlage 3). Het OV-bureau heeft ervoor gekozen dit pakket in zijn geheel aan u te presenteren, hoewel de beoogde ombuiging kleiner is (€ 1,8 miljoen netto). Daarbinnen heeft het dagelijks bestuur van het OV-bureau daarom een voorkeurspakket benoemd. Deze maatregelen hebben als kenmerk dat zij reizigers zoveel mogelijk de huidige vervoermogelijkheid bieden, maar toch een goedkopere dienstregeling opleveren. Verder wordt voorgesteld om een aantal niet of nauwelijks gebruikte voorzieningen te beëindigen, dan wel om te zetten in vrijwilligersvervoer. Ten aanzien van de tarieven wordt voorgesteld om voor het zogenoemde op-saldo-reizen de landelijke indices te volgen, en – net als in 2014 – de prijzen van de eurokaartjes niet te wijzigen.

Het OV-bureau legt dit pakket ook voor aan de Consumentenplatforms (wettelijk verplicht) en aan de gemeenten. Overigens wordt dit voorstel ook op de site van het OV-bureau

geplaatst, en zal het OV-bureau alle reacties op dit voorstel betrekken bij de uiteindelijke besluitvorming, zoals die 20 juni 2014 is voorzien.

### **Actueel meerjarenperspectief 2016 en verder**

In de concept-begroting 2015 is tevens een doorkijk opgenomen naar de jaren 2016 – 2018. Gegeven de jaarlijks dalende 'OV-koopkracht' door de indexeringsystematiek van het ministerie van I&M blijven die prognoses onverminderd negatief: ruim € 4 miljoen tekort in 2016 (2016 wordt een extra 'duur' OV-jaar door een groot aantal werkdagen), eenzelfde voorzien tekort voor 2017 en ruim 8 miljoen tekort voor 2018. Daarbij zijn eventuele extra tegenvallers door rijksbesluitvorming op het gebied van de Studenten OV-kaart nog niet meegenomen. Het hieruit naar voren komende vraagstuk is dus groot en groeiend. Ook in andere provincies (zie recent Overijssel en Gelderland) en in IPO-verband is hiervoor veel aandacht, bijvoorbeeld over de vraag in hoeverre er vanuit het rijk mogelijkheden zijn om de kostendruk in het regionaal OV te verminderen.

Nieuwe ombuigingen lijken echter onvermijdelijk. In dat verband heeft het OV-bureau ervoor gekozen nu alvast ook een pakket maatregelen voor 2016 voor te stellen (van in totaal ruim € 1 miljoen). Dit betreft enerzijds doorstromingsprojecten, en omzettingstrajecten naar vrijwilligersvervoer, die per definitie een lange aanlooptijd kennen. Door reeds nu besluiten te nemen die over anderhalf jaar in werking treden hebben gemeenten voldoende tijd om zich op deze besluiten in te stellen en (bij de vrijwilligersprojecten) alternatieven tot ontwikkeling te brengen. Overigens zijn wij van mening dat als het financieel perspectief niet verbetert het nodig is om een meer fundamentele discussie over de toekomst van het OV in het concessiegebied Groningen-Drenthe te voeren.

Ondertussen heeft het OV-bureau recent de Nota van Uitgangspunten vastgesteld voor de concessieperiode 2018-2028, met als titel: Vervoeren, Verbinden, Verslimmen (in uw bezit). Deze NvU is in wisselwerking met de financiële prognoses en analyses van de afgelopen maanden tot stand gekomen, en is daarom reeds geënt op de geschetste financiële vooruitzichten, met name door uitgangspunten steeds in financieel perspectief te plaatsen en uitgangspunten zo te formuleren dat er voldoende flexibiliteit (dus bijstuurruimte) blijft bestaan in de komende concessieperiode

### **Klantenbarometer**

Ten slotte zijn eind maart de nieuwe cijfers van de klantenbarometer door het kennisplatform Verkeer en Vervoer gepresenteerd. De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer. Alle vervoerders en alle lijnen doen mee. Het klantenoordeel voor de concessie Groningen Drenthe is nagenoeg gelijk gebleven. De beoordeling blijft goed maar is iets gezakt van 7,5 naar 7,4. De beoordeling van de HOV lijnen in Groningen Drenthe is iets gestegen van 7,5 naar 7,6. De rapporten met resultaten van het onderzoek 2013 per ov-autoriteit en per vervoerder vindt u via de website [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl).

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,  
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

de secretaris,  
drs. M.A. (Maarten) Ruys

# MEMO

OV-bureau Groningen Drenthe



Onderwerp            Hoofdlijnen dienstregeling 2015  
Datum                22 april 2014

Het dagelijks bestuur OV-bureau heeft besloten de hoofdlijnen dienstregeling 2015 vrij te geven voor inspraak. In dit memo zijn deze hoofdlijnen opgenomen. Alvorens het bestuur de dienstregeling 2015 op 20 juni a.s. definitief zal vaststellen, wordt een ieder dan ook in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op de hoofdlijnen.

## Ontwikkelrichting

Bij de totstandkoming van de hoofdlijnen dienstregeling 2015 is de onderstaande ontwikkelrichting als leidraad genomen:

- Bieden van een **hoogwaardig net** met snelle en hoogfrequente lijnen op de vervoersbundels met de grootste vraag naar vervoer en waar vervoersgroei gerealiseerd kan worden (Qliner/Q-link/zware streeklijnen). Deze lijnen kennen veelal een hoge kostendeckingsgraad van ruim boven de 50 procent.
- Bieden van een **basisnet** op verbindingen waar een regelmatige busdienst over de gehele dag gewenst is gezien de reizigersaantallen. De kostendeckingsgraad van deze lijnen is gemiddeld 50 procent.
- Een **aanvullend net** met vervoer voor specifieke doelgroepen die slechts op een beperkt aantal momenten reizen. Voorbeelden zijn speciale scholierenlijnen, nachtbus en vervoer op afroep. Het gebruik van dit vervoer rechtvaardigt de kosten voor de inzet.
- Voor verbindingen waar wel vraag is, maar deze vraag onvoldoende collectief is om een voldoende effectief vervoerssysteem te kunnen bieden, faciliteren van partijen om te komen tot een vervoerssysteem met vrijwilligers.

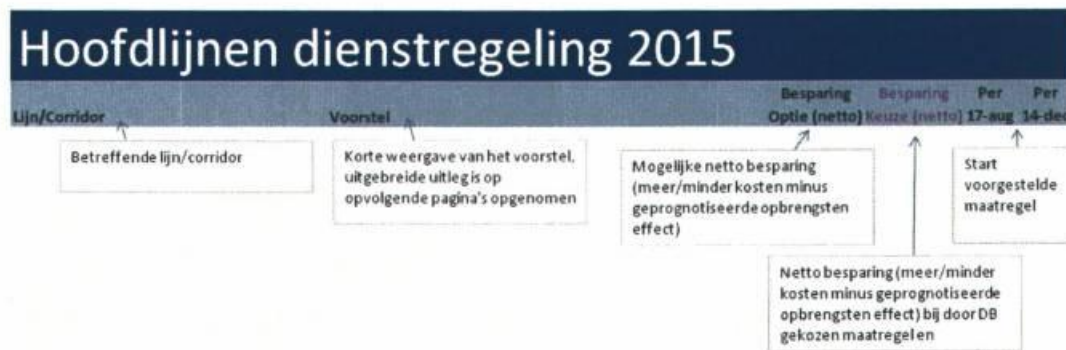
## Uitgangspunten

Onderstaande uitgangspunten zijn gebruikt voor de ontwikkeling van de hoofdlijnen dienstregeling 2015:

- **Financiën:** Opvangen van minder beschikbaar budget voor dienstregeling 2015 t.w.v. € 1,8 miljoen euro vanwege met name het ontbreken van de indexatie van de Brede Doel Uitkering en negatieve ontwikkeling van de opbrengsten studentenreisrecht.
- **Integraliteit:** Samen ontwikkelen met bus- en treinvervoerders, gemeenten en andere betrokken partijen rekening houdend met elkaars belangen.
- **Eenvoud:** Ingewikkeld waar moet, eenvoud waar kan.
- **Passende businzet:** Inzet van de soort bus zo goed mogelijk passend binnen de vraag naar het collectieve vervoer.
- **Efficiëntie:** voor vervoersbedrijven ongewijzigd over de gehele concessieperiode
- **Datamanagement:** Steeds slimmer en meer gebruik van data om te komen tot een zo goed mogelijke invulling van de dienstregeling.

# Overzicht dienstregelingvoorstellen

In de tabel op de volgende pagina is het totaal overzicht van de hoofdlijnen van de dienstregeling opgenomen. Onderstaand is opgenomen welke informatie hierin is opgenomen.



Bovenaan zijn de opties qua maatregelen opgenomen zoals die kunnen worden doorgevoerd. De maatregelen die in groen zijn opgenomen zijn de gekozen voorgestelde maatregelen door te voeren per 17 augustus c.q. 14 december 2014.

Helemaal onderaan zijn voorstel maatregelen opgenomen ter effectuering dienstregeling 2016. Dit zijn veelal maatregelen die meer tijd vergen om doorgevoerd te kunnen worden.

Lijn/Corridor	Voorstel	Besparing Optie (netto)	Besparing Keuze (netto)	Per 17-aug	Per 14-dec
<b>Groningen West</b>					
Oosterwolde - Leek (85)	In daluren doorrijden op lijn 83 naar Groningen	€ -50.000	€ 50.000		x
Drachten - Leek (89/189/87)	Versnellen 189, vervangende 89 en vervallen 87	€ -50.000	€ -50.000		x
Roden - Leek - Groningen (83)	Daluren i.p.v. Leek - Roden door als 83 naar Drachten	€ -	€ -		x
Drachten - Groningen (304/314)	Kleine vakanties spits halfuurdienst 304	€ 20.000	€ 20.000		x
Marne - Groningen (65/67/68/165)	Integreren 65-165 en 67-68	€ -150.000	€ -150.000		x
<b>Groningen Noord</b>					
Uithulzen-Loppersum/Ten Boer Groningen	Integreren in buurtbus Appingedam	€ -150.000	€ -150.000		x
Stadsbus Delfzijl (245)	Zondagen eerste 3 ritten naar 8-persoons	€ -5.000			
Delfzijl - Siddeburen (43)	Vakantieperiode geheel naar 8-persoons	€ -25.000	€ -25.000		x
Waar - Winschoten/Scheemda-Zuidbroek	Omzet naar LijnBelBus 48 (alle ritten), 79 (middag)	€ -60.000	€ -60.000	x	
<b>Groningen Oost</b>					
Winschoten (12, 13, 17, 643)	omzet van meeste ritten naar midi	€ -100.000	BUCA		x
Ritten naar LijnBelBus (13 en 811)	Vaste ritten naar LijnBelBus en onlogica eruit	€ -40.000	€ -40.000	x	
Servicebus Hoogezand (276) + 44	Vervangen door vrijwilligersvervoer i.c.m. lijn 44	€ -190.000	€ -190.000		x
Bad Nieuw - Winschoten (12/612)	Samenvoegen zonder rondje centrum Winschoten	€ -90.000	€ -90.000		x
Winschoten - Stadskanaal/Assen (75/110)	Wijziging routevoering in de Pekela's	€ -	€ -		x
Vlagwedde - Ter Apel - Emmen	Invoeren doorgaande verbinding	€ -	€ -		x
Veendam - Groningen (76/171/174)	Vervangen lijn 76 door aangepaste lijnen 171 en 174	€ -250.000	€ -250.000		x
<b>Groningen Stad + Haren</b>					
Zuidhorn - Zernike - HS (11)	inzet 24 meterbussen op 'trein'ritten	€ -100.000	BUCA		x
Zernike - Hoogkerk (17)	Aanpassen vervoersinzet o.b.v. vraag	€ -50.000			
Stationsweg Groningen (veel lijnen)	Scheiden verkeersstromen	€ -400.000	€ -100.000		x/2016
Roden/Leek - Beljum/Lewenborg (4)	Beljum - P+R Hgk avond 2 ipv 4x per uur, beh. koopavond en	€ -450.000	€ -450.000		x
Busstrook Parkweg	Besparing 2 minuten van de extra spitsrijtijd	€ -40.000			
Annen - Haren - Groningen (5)	inzet extra bussen tussen Haren en UMCG	€ 100.000	€ 100.000		x
<b>Drenthe Noord</b>					
Assen - Groningen (58)	Assen - Annen midi (za 8-pers), overig naar 54/57	€ -200.000			
Stadslijnen 1, 2, 3, 12 Assen, 83 en 309	Aanpassingen in stadsdienst Assen, uitbreiden 309	€ -500.000	€ -500.000		x
Stadskanaal - Gieten - Assen / Groningen	Extra ritten 110/312 vervangen 302	€ -100.000	€ -		x
Servicebus Haren (254)	Experiment servicebus beëindigen	€ -130.000	€ -130.000	x	
<b>Drenthe Zuid</b>					
Emmen - Stadskanaal (15)	Verleggen route naar Exloo - Weerdinge	€ -15.000	€ -15.000		x
Stadsdienst 1,2 Hoogeveen	Vervallen 's avonds en zondag, lijn 2 naar kleinere bus	€ -80.000	€ -80.000	bus	avond
Stadsdienst 1 Meppel	Vervallen 's avonds en zondag, nieuwe routes	€ -200.000	€ -200.000		x
Streeklijnen Meppel/Hoogeveen	's Avonds en zondag enkele vaste ritten i.p.v. stad	€ 140.000	€ 140.000		x
Hoogeveen - Dwingeloo/Orvelte (36/37)	Daluren midi naar 8-persoons, nieuwe route Lhee	€ -70.000	€ -70.000		x
Hoogeveen - Dwingeloo (38)	Routedeel Echten - Dwingeloo naar LijnBelBus	€ -120.000	€ -120.000		x
<b>Overig</b>					
Nachtbus Groningen	Kostendekkend houden exploitatie	€ -40.000	€ -40.000		x
Verwijderingsbijdrage haltes	Per toegankelijke halte 3.500 euro voor wegbeheerder	€ 140.000	€ 140.000		
Reparaties dienstregeling	Reservering voor eventuele dienstregeling reparaties	€ 200.000	€ 200.000		
Uitbreiding HOV lijnen	Extra inzet HOV lijnen o.b.v. stijging gebruik		€ 200.000		
inzet langere Qlinerbussen	Beperking versterking/dienstregeling	€ -200.000	BUCA		
<b>Optelling</b>		<b>€ -3.155.000</b>	<b>€ -1.860.000</b>		
<b>Maatregelen per dienstregeling 2016 (voorlopige lijst)</b>					
Ter Apel (273)	Vervangen door vrijwilligersvervoer		€ -250.000		
Servicebus Assen (3)	Vervangen door vrijwilligersvervoer		€ -130.000		
Servicebus Veendam (271)	Vervangen door vrijwilligersvervoer		€ -54.000		
Groningen - Roden (4)	Route strekken		€ -300.000		
Stationsweg Groningen (veel lijnen)	Scheiden verkeersstromen		€ -300.000		
Busstrook Parkweg	Besparing 2 minuten van de extra spitsrijtijd		€ -40.000		
<b>Optelling 2016</b>			<b>€ -1.074.000</b>		

## Algemene maatregelen

### Betrouwbare vertrektijden

Bij het tot stand komen van de dienstregeling 2014 is veel aandacht geschonken aan het verdergaand betrouwbaarder maken van de dienstregeling. Waar nodig zijn vertrektijden van bussen aangepast om de kans op het te vroeg vertrekken van bussen te verkleinen en te laat vertrekken van bussen te verminderen.

Tijdens de totstandkoming van de dienstregeling 2015 zal aandacht worden besteed aan het betrouwbaar houden van de dienstregeling.



### Nachtbussen Groningen en Stadskanaal

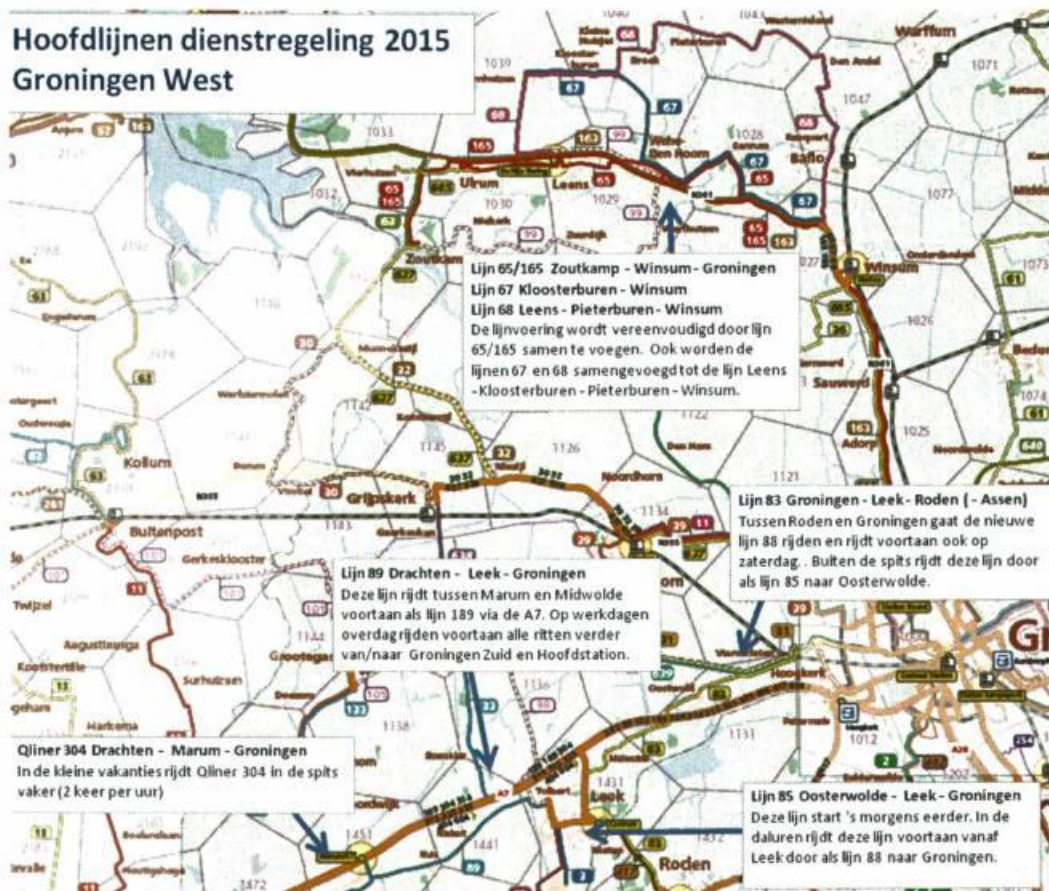
Een aantal nachtbuslijnen voldoen ondanks de aanpassingen in het aanbod per januari 2014 nog steeds niet aan de voorwaarde van een kostendekkende exploitatie. Vanuit Groningen zullen dan ook de lijnen richting Marum – Drachten, Eelde – Vries, Annen – Gieten en Hoogezand – Veendam vervallen, tenzij andere partijen als gemeenten een financiële bijdrage gaan leveren. Alleen de nachtbuslijn richting Assen en Roden – Leek zijn kostendekkend en zouden hoogstwaarschijnlijk kunnen blijven rijden.

De nachtbuslijn rondom Stadskanaal kunnen met een blijvende financiële garantstelling van de gemeenten en FOX Stadskanaal blijven rijden. Hierover zal overleg plaatsvinden met de betreffende partijen.

Reizigers gevolgen	Mogelijk vervallen reismogelijkheden op een aantal corridors met openbaar vervoer in nachtelijke uren.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 40.000



# Groningen West



## Oosterwolde – Leek – Groningen (lijn 85)

De tijden van deze buslijn worden verschoven zodat in Oosterwolde voortaan aansluiting wordt geboden op andere buslijnen en in Groningen op de treinen. In Haulerwijk blijven de meest gewenste aansluitingen behouden (Waskermeer/Bakkeveen richting Leek v.v. en Oosterwolde – Norg v.v.). In de daluren blijft lijn 85 eindigen in Leek en rijdt dan door als lijn 88 naar Groningen. Hiermee ontstaat ook in de daluren een rechtstreekse verbinding met Groningen. In Groningen gaat lijn 85 altijd rijden via het Martini ziekenhuis en De Wijert.

De eerste bus uit Oosterwolde gaat op verzoek van reizigers ongeveer 45 minuten vroeger vertrekken dan in de huidige dienstregeling en omstreeks 7:15 uur aankomen op Hoofdstation Groningen.

Reizigers gevolgen	Klanten krijgen meer rechtstreekse en vroegere reismogelijkheden met Groningen. Aansluitingen in Oosterwolde en Groningen worden verbeterd. In Haulerwijk zijn minder aansluitingen mogelijk.
Financiële gevolgen	Netto extra kosten € 50.000

**Drachten – Marum – Leek – Groningen (lijnen 89/189) en Roden – Groningen (lijn 87)**

Buslijn 89 rijdt vanaf Drachten via Ureterp, Friesechapelen, De Wilp en Marum voortaan altijd via de route van spitslijn 189 via de A7 naar Groningen (Martini Ziekenhuis - De Wijert – Hoofdstation). In de ochtendspits twee keer per uur, daarna elk uur. Op werkdagen rijden overdag voortaan alle bussen van/naar Groningen. 's Avonds en op zondag rijden de ritten tussen Drachten en Marum aansluitend op Qliner 304. In Drachten sluit lijn 189 voortaan aan op friese buslijnen en in Groningen op de trein. Tussen Marum en Leek gaat een vervangende lijn 89 rijden. Deze biedt aansluiting op de schooltijden van RSG De Borgen in Leek en op Q-link 3 naar Groningen. Gezien de beperkte vraag op dit route-deel in de daluren als LijnBelBus.

Dalurenlijn 87 Roden – Peize – Hoogkerk – Groningen Zuid komt te vervallen vanwege beperkt gebruik en vervanging door lijn 189 tussen Hoogkerk en Groningen Zuid.

Reizigers gevolgen	<p>Ongeveer 2 reizigers per dag hebben geen rechtstreekse reismogelijkheid meer vanuit Leek, Tolbert, Niebert en Nuis naar Fryslân. Alternatief vanuit Leek is reizen met Q-link 3 met overstap op Qliner 304/buslijn 189.</p> <p>Ongeveer 3 reizigers per dag hebben geen rechtstreekse verbinding meer vanuit Niebert en Nuis naar Groningen.</p> <p>60 reizigers/dag met lijn 89 zijn 15 minuten sneller op hun bestemming.</p> <p>De gemiddeld 8 instappers per dag op lijn 87 kunnen kiezen voor alternatieve reismogelijkheden, als via een overstap op P+R Hoogkerk.</p>
Financiële gevolgen	Netto besparing € 50.000

**Roden – Leek – Groningen (lijn 83)**

Op basis van reizigersaantallen is het mogelijk de huidige lijn 83 tussen Roden en Assen met Midibussen te rijden (zie Drenthe Noord). Daarom zal lijn 83 voortaan worden geknipt in Roden. Tussen Roden en Groningen blijven wel grote bussen rijden als lijn 88. In de daluren rijdt lijn 88 vanaf Leek door als lijn 85 naar Oosterwolde, het beperkt gebruikte trajectdeel Leek – Roden komt dan te vervallen. Lijn 88 zal voortaan ook op zaterdag rijden tussen globaal 10:00 en 18:00 uur.

Reizigers gevolgen	<p>Doorgaande reizigers van Leek naar Norg en Assen moeten voortaan overstappen in Roden. Inwoners van De Poffert, Midwolde en Lettelbert hebben voortaan ook op zaterdag een bus.</p>
Financiële gevolgen	Financieel neutraal (route-deel Roden – Groningen)

**Drachten – Groningen (Qliner 304)**

Via de route Drachten – Marum – Hoogkerk – Groningen rijden op werkdagen Qliner 304 en buslijnen 89/189. In de kleine vakanties zitten de bussen van Qliner 304 in de spits te vol. Vanaf dienstregeling 2015 zal Qliner 304 daarom in de kleine vakanties in de spits twee keer per uur gaan rijden.

Reizigers gevolgen	<p>De reizigers met Qliner 304 in kleine vakanties (1.000 instappers per dag) krijgen meer reismogelijkheden in de spits.</p>
Financiële gevolgen	Extra kosten netto 20.000 euro

**Zoutkamp – Leens – Winsum – Groningen (lijnen 65/165)****Kloosterburen – Winsum (lijn 67)****Leens – Pieterburen – Winsum (lijn 68)**

Lijn 65 is de basislijn in de Marne met aanvulling van lijn 165 in de spits. Klanten die 's morgens reizen met lijn 65, lopen 's middags kans dat ze met lijn 165 terug reizen en op een andere halte uitstappen. Om tot een meer eenduidig aanbod te komen stellen wij het volgende voor:

- Lijn 65 en 165 integreren in een nieuwe lijn 65. Tussen Leens en Groningen volgens de route van lijn 65, tussen Zoutkamp en Leens van lijn 165. Door deze aanpassing kan tegelijkertijd de overstap op de trein in Winsum ruimer en daardoor betrouwbaarder worden gemaakt (tot 6 minuten overstaptijd).
- Ook 's avonds en zondag rijden alle ritten voortaan door naar Groningen Hoofdstation en vervalt daarmee de overstap bij P+R Kardinge.

In het noordelijk deel rijden nu lijnen 67 (Hornhuizen – Wehe den Hoorn – Eenrum – Winsum) en 68 (Leens – Hornhuizen – Pieterburen – Winsum). Omdat Wehe den Hoorn en Eenrum vaker worden bediend door de nieuwe lijn 65 is het voorstel de lijnvoering als volgt aan te passen:

- Lijn 67 vervalt, lijn 68 rijdt waar nodig met grote bussen en rijdt vaker in de ochtendspits.
- Lijn 68 gaat in Winsum weer goed aansluiten op de trein. In de spitsuren is er in Leens ook een aansluiting op/van lijn 65 in de belangrijkste richting. Hiermee ontstaan er elk half uur reismogelijkheden van/naar Hornhuizen en Kloosterburen; 1x per uur met overstap in Winsum en 1x per uur met overstap in Leens.
- De huidige route van lijn 68 is niet overal geschikt voor een grote bus. In Den Andel zal deze lijn dan ook gaan rijden via de doorgaande weg. In Baflo halteert de bus in de huidige situatie op de ventweg van de N363. Rijden via deze fietsroute met een Midi of grote bus is niet verantwoord. De halte zal verplaatst worden of vervallen.

Reizigers gevolgen	<p>Vanwege de nieuwe route van lijn 65 zullen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ongeveer 23 reizigers per dag in Ulrum aan de N361 moeten instappen.</li> <li>- Zijn reizigers uit Zoutkamp en Ulrum sneller op hun bestemming.</li> <li>- Ontstaat een eenduidiger vervoersaanbod.</li> </ul> <p>Vanwege de wijziging van lijn 67/68:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbeterd de aansluiting in zowel Leens als Winsum op bus en trein.</li> <li>- Krijgen klanten uit Hornhuizen en Kloosterburen voortaan meer reismogelijkheden, echter zij zijn wel 10 minuten langer onderweg.</li> <li>- Moeten de 3 reizigers per dag uit Den Andel opstappen bij een halte 200-300 meter verderop.</li> <li>- Vervalt mogelijk de halte in Baflo waar thans ongeveer 2 keer per dag gebruik van wordt gemaakt.</li> </ul>
Financiële gevolgen	Netto besparing € 150.000

# Groningen Noord



**Uithuizen – Loppersum (lijn 62)****Ten Boer – Groningen (lijn 47)****Buurtbus Appingedam e.o. (lijnen 91/95/96)**

De huidige lijnen 47 en 62 worden gereden met 8-persoonsbusjes en hebben een lage kostendekkingsgraad. Het voorstel is deze lijnen om te zetten naar een buurtbus waarbij nader zal worden onderzocht wat het eindpunt van lijn 47 wordt in de stad Groningen (Kardinge / Winkelcentrum Lewenborg).

Het OV- bureau bekostigt de bus en vergoedt de vrijwilligers. Mits de gemeenten faciliteren. De nieuwe buurtbussen worden vervlochten met de drie bestaande buurtbussen 91, 95 en 96.

Reizigers gevolgen.	Aanpassing reismogelijkheden. Tarieven wijzigingen vanwege overgang naar buurtbustarieven. Deze zijn veelal lager.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 150.000,-

**Delfzijl – Siddeburen (lijn 43)**

In de vakantieperiodes is het niet nodig de ritten die thans met een grote bus rijden met een grote bus te blijven rijden. Deze ritten zullen daarom voortaan worden uitgevoerd met een 8-persoons bus.

Reizigers gevolgen	Geen
Financiële gevolgen	Netto besparing € 25.000

**Inzet LijnBelBus**

Op de volgende verbindingen zal voortaan een LijnBelBus rijden i.p.v. een vaste bus vanwege ritten die meestal zonder passagiers rijden:

- 't Waar – Winschoten (lijn 48) op alle momenten.
- Scheemda – Zuidbroek (lijn 79) in de middagspits.

Reizigers gevolgen	Voor de betreffende ritten op lijnen 48 en 79 zal voortaan van te voren gereserveerd moeten worden.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 60.000

# Groningen Oost

## Hoofdpijnen dienstregeling 2015 Groningen Oost



### Inzet midibussen (per 17 augustus 2014)

Rond Winschoten is de bezetting van een aantal lijnen veelal tussen de 5 en 20 klanten per rit. Daarom gaat Qbuzz op de lijnen 12, 13, 17, 612 en 643 voortaan met midibussen rijden. Deze bussen hebben 15 zitplaatsen en 20 staanplaatsen. Uit de analyse is gebleken dat dit op enkele ritten een paar staanplaatsen oplevert op een beperkt deel van de route. Enige uitzondering zijn de ritten van 7:04 uur uit Winschoten en van 7:46 uur uit Veendam op lijn 13. Deze zal daarom met een grote bus worden gereden. 's Avonds en in het weekend zullen waar mogelijk de midibussen ook op andere lijnen (14, 110, 119) rijden. In de vakanties zal lijn 13 met 8-persoonsbussen gaan rijden.

Reizigers gevolgen	Klanten reizen voortaan met kleinere bussen. Hierdoor kan het voorkomen dat op korte afstanden (Beerta – Winschoten, Blijham – Winschoten) staanplaatsen voorkomen.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 100.000

### **Inzet LijnBelBus**

Op de volgende verbindingen zal voortaan een LijnBelBus rijden i.p.v. een vaste bus vanwege ritten die meestal zonder passagiers rijden:

- Winschoten – Veendam (lijn 13) op zaterdag enkele ritten.
- Vlagtwedde – Bad Nieuweschans (lijn 811) op alle momenten.

Reizigers gevolgen	Voor de betreffende ritten op lijnen 13 en 811 zal voortaan van te voren gereserveerd moeten worden.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 40.000

### **Servicebus Hoogezand (lijn 276)**

Vanwege het beperkt aantal gebruikers is het niet verantwoord de Servicebus Hoogezand als OV door te zetten. De kostendeckingsgraad van deze lijn als OV is 5 procent. Het voorstel is om deze lijn om te zetten naar een buurtbus, waarbij het OV- bureau de bus bekostigt en de gemeente vrijwillige chauffeurs werft. Mocht dit laatste onverhoopt niet slagen, dan zal de servicebus Hoogezand beëindigd worden.

Reizigers gevolgen	In principe geen. Aandachtspunten: toegankelijkheid bus en tarief.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 190.000,-

### **Servicebus Veendam (lijn 271)**

De Servicebus is in 2013 omgezet in een stadsdienst met een toegankelijke 8-persoonsbus. Het voornemen is deze bus vanaf 2016 om te zetten naar een systeem dat door vrijwilligers wordt gereden. Om de gemeente voldoende tijd te geven een alternatieve voorziening met vrijwilligers tot stand te brengen wordt het principebesluit over de dienstregeling 2016 (over bijna 2 jaar) reeds nu genomen.

Reizigers gevolgen	pm
Financiële gevolgen	Per 2016 besparing € 54.000

### **Bad Nieuweschans – Winschoten (lijnen 12/612)**

In Winschoten vervalt het lusje vanaf het station via het centrum en Ziekenhuis. Van dit traject wordt nauwelijks gebruik gemaakt.

De spitsritten van lijn 612 rijden in Bellingwolde via de doorgaande weg. Door deze wijziging zijn de meeste reizigers (zijnde scholieren) sneller op hun bestemming.

Reizigers gevolgen	Klanten naar Oudeschans, Klein Ulsda en Bad Nieuweschans reizen voortaan enkele minuten sneller. Klanten naar het ziekenhuis in Winschoten dienen voortaan over te stappen.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 90.000

**Winschoten – Oude Pekela – Nieuwe Pekela – Stadskanaal (lijn 75)**

**Winschoten – Oude Pekela – Nieuwe Pekela – Veendam – Assen (lijn 110)**

Voorstel is lijn 75 in Oude Pekela voortaan via dezelfde route te laten rijden als lijn 110. Voor reizigers biedt dit het voordeel dat bij dezelfde halte kan worden in- en uitgestapt.

Voorstel is de route van de lijnen 71 en 110 in Nieuwe Pekela te verwisselen zodat meer reismogelijkheden ontstaan vanaf meer haltes in Nieuwe Pekela. Op de route van lijn 71 zullen meer LijnBelBusritten worden aangeboden.



Reizigers gevolgen	Reizigers tussen oude Pekela en Winschoten hebben op werkdagen van/naar alle haltes twee keer per uur een bus. Bediening van twee haltes op de route van lijn 75 vervalt, alternatieve haltes liggen op 300-400 meter afstand. Klanten uit Nieuwe Pekela hebben voortaan een betere verbinding met Winschoten en Veendam. Klanten vanaf Zuidwending (20 per dag) kunnen reizen met de LijnBelBus 71, of fietsen naar een halte van lijn 110.
Financiële gevolgen	geen

**Emmen – Ter Apel (lijn 42) en Vlagtwedde – Ter Apel (lijn 70)**

Er vindt nader onderzoek plaats naar het koppelen van de bestaande lijnen 42 en 70 in de spitsuren zodat een doorgaande lijn vanuit Vlagtwedde ontstaat via Ter Apel naar Emmen. In de huidige situatie moeten veel reizigers in Ter Apel overstappen, wat hiermee komt te vervallen.

Reizigers gevolgen	In de spits vervallen van de overstap voor reizigers in Ter Apel van Vlagtwedde/ Sellingeren richting Emmen
Financiële gevolgen	geen



**Veendam – Zuidbroek - Hoogezand – Groningen Zernike (lijn 174)****Veendam – Kielwindeweer – Hoogezand – Groningen Zernike (lijn 171)****Veendam – Kielwindeweer – Hoogezand – Groningen Hoofdstation (lijn 76)**

De routes en lijnen tussen Veendam en Groningen worden aangepast waarbij beter wordt aangesloten op de grotere reisbehoeften op de betreffende verbindingen:

- Buslijn 171 blijft rijden vanaf Veendam (Station – Zuid), Kielwindeweer, Hoogezand en Groningen Centrum naar Zernike. In de spits rijdt deze lijn voortaan vaker (in de middagspits van 1 naar 2 keer per uur). Deze lijn vervalt op zaterdagen vanwege laag gebruik.
- Buslijn 174 blijft komende van Veendam vanaf Zuidbroek voortaan in de spits via de route van de huidige lijn 76 naar Groningen rijden. 's Avonds en in het weekend rijden voortaan alle ritten tussen Veendam en Zuidbroek met een 8-persoons bus.
- Spitslijn 76 wordt vervangen door de lijnen 171 en 174.

Reizigers gevolgen	Reizigers van Veendam – Hoogezand naar UMCG - Zernike (350 instappers per dag) krijgen meer reismogelijkheden met lijn 171. De 35 personen die per zaterdag in lijn 171 stappen kunnen gaan reizen met trein en/of lijn 73.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 250.000

**Ter Apel (lijn 273)**

Voor dienstregeling 2016 wordt onderzocht op welke wijze de bediening van Ter Apel AZC/PI kan worden geoptimaliseerd. Nu rijdt hier een zeer slecht kostendeekkende OV-voorziening die bovenop het reguliere OV als extra voorziening wordt geboden. Het voorstel is dat de huidige bediening als openbaar vervoer niet in stand blijft, deze kan bijvoorbeeld worden omgezet in een vervoersysteem dat door vrijwilligers wordt uitgevoerd. Ook kan de keuze erop vallen om een langere loopafstand naar het reguliere OV te accepteren. Om de gemeente en het AZC/PI voldoende tijd te geven om een alternatieve voorziening met vrijwilligers tot stand te brengen wordt het principebesluit over de dienstregeling 2016 (over bijna 2 jaar) reeds nu genomen.

Reizigers gevolgen	Nog niet bekend
Financiële gevolgen	Bij vervallen verbinding besparing € 250.000, bij omzet naar vrijwilligersvervoer besparing € 200.000

# Groningen Stad



Met de invoering van de dienstregeling 2014 is er vrij veel gewijzigd in de stad Groningen. Zo zijn bijvoorbeeld doorgevoerd:

- De bediening van de Oosterparkwijk door streeklijnen en lijn 7
- Lijn 15 (Hoofdstation – Zernike) geheel buiten de binnenstad om via de ring
- Nieuwe lijn 9 als vervanger van de oude lijn 5 op de oude route van deels lijn 15 en deels lijn 5
- Het koppelen van de lijnen uit Roden en Leek aan Beijum en Lewenborg,
- Het koppelen van de lijnen Vinkhuizen – HS aan Hoornsemeer - HS
- Doortrek van lijn 12 (HS – Driebond) naar Kardinge,
- Nieuwe lijn 5 als vervanger van lijn 22 (Haren – P3) doorgetrokken naar station Europapark aan de ene kant en Annen aan de andere kant als vervanger Qliner 308/318.
- Het verminderen van het aantal bussen op de Grote Markt.

Over de hele linie is het beeld van de nieuwe dienstregeling in de stad positief; met minder bussen wordt dezelfde hoeveelheid mensen vervoerd, terwijl met name uit de regio meer mensen naar de stad komen met de bus. Wel komen er nog steeds vragen en klachten over de verminderde (rechtstreekse) bediening van de Grote Markt, onder andere vanuit stadswijken Coendersborg, Oosterpark, Paddepoel en vanuit Corpus den Hoorn. Hier is het signaal dat met name oudere mensen graag op de Grote Markt willen uitstappen zonder over te stappen.

### **Zuidhorn – Zernike – Hoofdstation (lijn 11) per 17 augustus 2014**

De nieuwe in de regio vastgestelde HOV visie gaat uit van een netwerk van HOV-assen in de stad waarop de productformule Q-link wordt ingezet. Met de nieuwe dienstregeling 2014 is hier een eerste stap in gemaakt met de invoering van:

- Q-link 3 Leek-P+R Hoogkerk-Hoofdstation-Grote Markt-UMCG-P+R Kardinge-Lewenborg
- Q-link 4 Roden - P+R Hoogkerk-Hoofdstation-Grote Markt-UMCG-P+R Kardinge-Beijum
- Q-link 5 Annen - Zuidlaren-P+R Haren/A28-Hoofdstation-Grote Markt-UMCG-P+R Euroborg – Europapark
- Q-link 15 Hoofdstation - Zernike

Hoewel de groene lijn (P+R Europapark – UMCG – Groningen Noord – Zernike) in de HOV visie nog niet geheel kan rijden willen we toch de inzet op deze lijn 11 efficiënter regelen. Vanaf 17 augustus 2014 worden daartoe alle ritten van lijn 11 die in Zuidhorn en bij station Noord aansluiten op de trein met een overstap richting Zernike gereden met 24-meterbussen. Gelijktijdig worden alle bussen ook omgekleurd tot Q-link groen.

Door de inzet van deze nieuwe grotere bussen vervallen de in januari 2014 toegevoegde spitsritten op lijn 11 op het routedeel Hoofdstation – Station Noord – Zernike.

Reizigers gevolgen	Meer zitplaatscapaciteit op lijn 11
Financiële gevolgen	Netto besparing € 100.000

### **Stationsweg Groningen: scheiden verkeersstromen**

De slechte doorstroming op de Stationsweg in Groningen leidt tot tijdsverlies op de lijnen van en naar het Hoofdstation. Met de wegbeheerder gemeente Groningen worden maatregelen besproken om de doorstroming op de Stationsweg in Groningen te verbeteren. Inzet voor de korte termijn is om de weg- en rijstrookindeling in combinatie met de verkeerslichten zodanig in te richten dat een halve minuut op alle lijnen gewonnen kan worden. Dit leidt tot een aanzienlijke besparing, terwijl het kwaliteitsniveau toeneemt. Of en in welke mate dit ook daadwerkelijk gerealiseerd kan worden is onderwerp van studie op dit moment.

Reizigers gevolgen	Verhoging betrouwbaarheid en snelheid busvervoer van/naar Groningen Hoofdstation.
Financiële gevolgen	Netto besparing 2015 € 100.000, netto extra besparing per 2016 € 300.000

### **Roden/Leek – Beijum – Lewenborg (Q-link 3 en 4)**

In de avonduren en op zondag rijden Q-link 3 en 4 twee respectievelijk vier keer per uur, waarbij lijn 4 twee keer niet verder rijdt dan P+R Hoogkerk en twee keer doorrijdt naar Roden. Hiermee ontstaat zes keer per uur een verbinding naar P+R Hoogkerk en Kardinge. Op veel momenten is dit een overbediening, gegeven de vraag volstaat twee keer per uur naar Beijum in de avond en op zondag ook. Het voorstel is om in de avonduren en op zondag in principe twee keer per uur te rijden op beide Q-link lijnen, op drukke momenten zoals de koopavond en de koopzondag worden dan de extra ritten op Q-link 4 tussen Beijum en P+R Hoogkerk wel geboden, zodat de P+R's wel zes keer per uur bereikbaar zijn.

Hierbij moeten we keuzes maken tussen enerzijds spreiding van bussen in tijdligging op het gezamenlijke traject tussen P+R Kardinge en P+R Hoogkerk en anderzijds zoveel mogelijk

aansluitingen te bieden op treinen en bussen vanuit alle vier de richtingen. Het voorstel is dan ook om op het gezamenlijke traject in de avonduren en op zondag geen exacte kwartierdienst te bieden tussen beide lijnen, maar een interval van 10/20 minuten. De extra ritten op lijn 4 kunnen dan op de drukke momenten het gat van 20 minuten verdichten tot 10 minuten.

Reizigers gevolgen	De verbinding van Hoogkerk naar Beijum wordt in de avond en op zondag twee in plaats van vier keer per uur geboden, net zoals de verbinding naar Lewenborg.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 450.000

#### **Busstrook Parkweg**

Met de wegbeheerder gemeente Groningen worden maatregelen besproken om de doorstroming op de Parkweg in Groningen te verbeteren. Op een aantal ritten is nu twee minuten spitsvertraging opgenomen, die dan komt te vervallen.

Hoogstwaarschijnlijk kan deze maatregel niet per 2015 worden doorgevoerd.

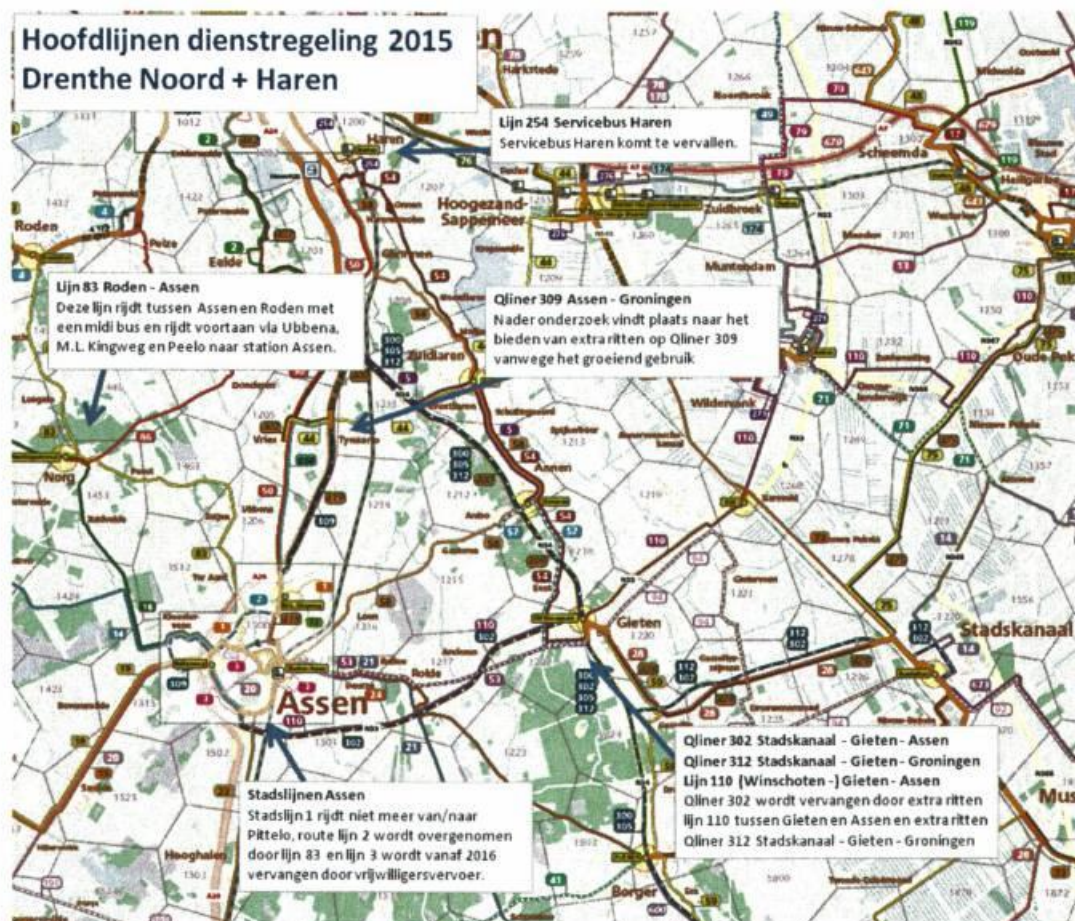
Reizigers gevolgen	Verhoging betrouwbaarheid en snelheid busvervoer over de Parkweg.
Financiële gevolgen	Netto besparing per 2016 € 40.000

#### **Annen – Haren – Groningen (Q-link 5)**

Q-link 5 kent een toename in het gebruik waardoor in de spitsuren met name tussen P+R Haren en UMCG extra bussen worden ingezet. Onderzocht wordt op welke wijze deze ritten vast in de dienstregeling opgenomen kunnen worden.

Reizigers gevolgen	Nog niet bekend
Financiële gevolgen	Extra netto kosten omstreeks € 100.000

## Drenthe Noord + Haren



### Assen – Annen – Groningen (lijn 58)

Voorstel is lijn 58 op te knippen:

- Trajectdeel Assen – Annen met midi bussen.
- Trajectdeel Annen – Zuidlaren vervallen, alternatief is Q-link 5.
- Trajectdeel Zuidlaren – Groningen extra ritten op lijn 54 c.q. een vervangende lijn 58.

Reizigers gevolgen	Reismogelijkheden tussen Assen en Annen blijven bestaan. Voor Zuidlaren – Assen is een overstap in Annen nodig van Q-link 5 op de nieuwe lijn 58. Tussen Annen en Zuidlaren kunnen reizigers gebruik blijven maken van Q-link 5.
Financiële gevolgen	Netto besparing € 200.000 Gezien relatief grotere reizigersgevolgen is de keuze deze maatregel per dienstregeling 2015 nog niet (geheel) door te voeren.

**Stadslijnen Assen (lijnen 1/2/ 3/12), Roden – Assen (lijn 83) en Assen – Groningen (Qliner 309)**

Voorgesteld wordt lijnen in en om Assen meer af te stemmen op de vraag naar collectief vervoer. Dit houdt vooralsnog in dat:

- Lijn 83 Assen – Norg – Roden – Leek – Groningen wordt geknipt in twee lijnen. Het trajectdeel Assen – Norg – Roden wordt voortaan gereden met midi bussen. In Assen rijdt lijn 83 voortaan via de M.L. Kingweg en vervolgens via de bestaande route van stadslijn 2 door Peelo en Noorderpark naar het station.
- Stadslijn 1 Marsdijk – Station – Pittelo: de bediening van Pittelo zal worden verminderd vanwege het beperkt gebruik. Of en hoeveel bussen er blijven rijden zal nog nader worden uitgewerkt.
- Stadslijn 2 vervalt, lijn 83 neemt de bediening over.
- Stadslijn 3 in 2015 blijft nog rijden als vaste bus via een nog nader te bepalen route. Vanwege het lage gebruik (vanuit alle wijken ongeveer 30 tot 40 reizigers per dag: de subsidie per reizigers is hierdoor thans 12 euro per reiziger) wordt vanaf 2016 ingezet op het niet langer als OV bieden van deze lijn. Hierbij is een uitvoering door vrijwilligers een mogelijkheid, mits de gemeente hierin participeert.
- Qliner 309 Kloosterveen – Pittelo – Peelo – Marsdijk – Groningen kent een toename in gebruik (begin 2014 t.o.v. 2013 12 procent groei, waarbij met name meer voltarief sterabbonnementen worden gebruikt). Onderzocht wordt op welke wijze deze groei kan worden opgevangen door het bieden van meer capaciteit tussen Assen en Groningen. .

Reizigers gevolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lijn 83: Directe reismogelijkheden tussen Assen en Roden blijven bestaan. Voor Leek en verder is een overstap op de nieuwe lijn 88 Groningen – Leek – Roden in de spits mogelijk. Gezien zeer beperkt gebruik vervalt deze mogelijkheid buiten de spits. Tussen Assen en Roden neemt de reistijd van de directe verbinding toe, omdat via Peelo en Noorderpark wordt gereden. Met een directe overstap op de knoop M.L. Kingweg op lijn 50 blijft de reistijd gelijk. De bediening van Ter Aard vervalt (2 reizigers per dag maken hier gebruik van). Zij kunnen als alternatief instappen in Peelo (halte Ekkelwal) op ongeveer 1,5 km afstand. Reizigers tussen Norg en Groningen kunnen in de spits gebruik maken van lijn 86. Buiten de spits kunnen zij reizen via Roden en daar overstappen op Q-link 4.</li><li>- Lijn 2: reizigers kunnen voortaan reizen met lijn 83.</li></ul>
Financiële gevolgen	Totale netto besparing 2015 € 500.000 Netto besparing 2016 (stadslijn 3 in Assen naar vrijwilligersvervoer): € 130.000

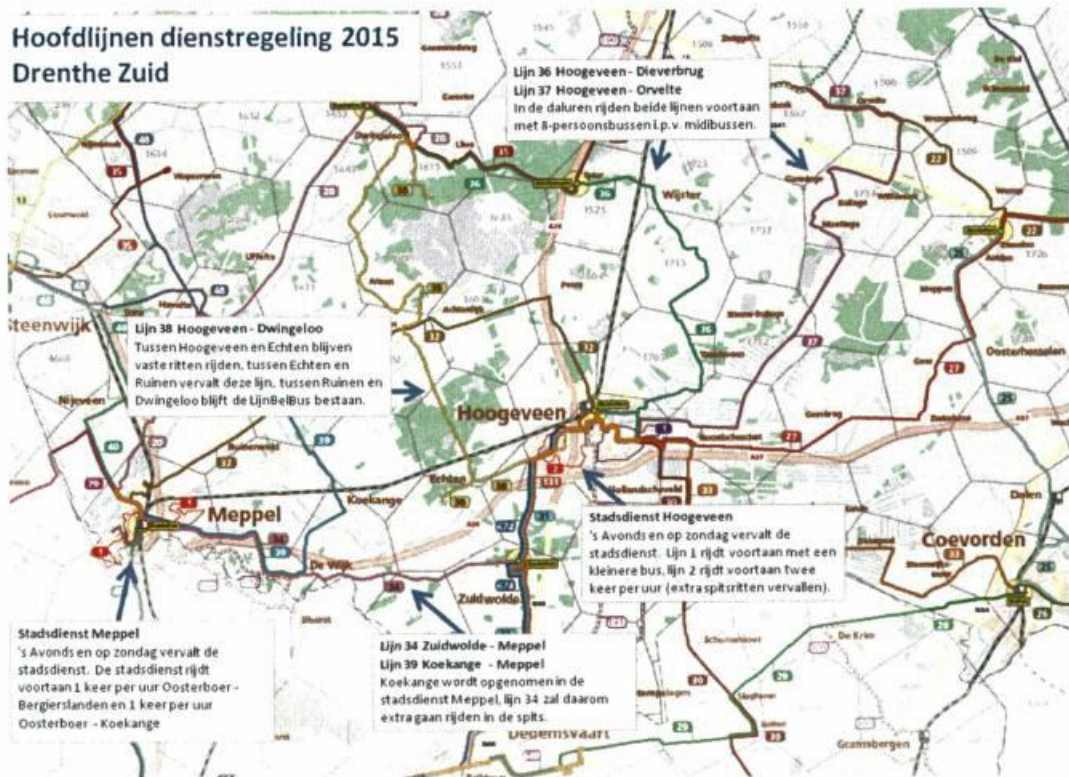
**Stadskanaal – Gieten – Assen / Groningen (Qliners 302/312)****(Winschoten – Veendam -) Gieten – Assen (lijn 110)**

De inzet van bussen op de corridor Stadskanaal – Gieten – Assen / Groningen wordt beter afgestemd op de vraag. Waar de meeste reizigers vanaf de corridor Stadskanaal – Gieten reizen naar Groningen, rijden nu in de daluren enkel bussen naar Assen. De corridor wordt dan ook als volgt aangepast:

- Qliner 302 vervalt en wordt vervangen door extra ritten op Qliner 312 en 110.
- Qliner 312 krijgt nieuwe vertrektijden en gaat op werkdagen op ongeveer de huidige tijd van Qliner 302 rijden tussen Stadskanaal – Gieten en Groningen. In de spits blijven extra ritten rijden op die momenten dat inzet van extra ritten nodig is. In vakantieperiodes rijdt Qliner 312 voortaan op werkdagen ook minimaal een keer per uur tussen Stadskanaal – Gieten en Groningen.
- Lijn 110 rijdt op werkdagen voortaan twee keer per uur tussen knooppunt Gieten en station Assen.

Reizigers gevolgen	Een eenduidiger en duidelijker vervoerssysteem tussen Stadskanaal via Gieten naar Groningen en tussen Gieten en Assen. Reizigers van Stadskanaal – Gieten naar Groningen krijgen meer rechtstreekse reismogelijkheden (ongeveer 1.000 instappers per dag). Reizigers van Stadskanaal – Gieten naar Assen moeten voortaan overstappen in Gieten (ongeveer 150 instappers per dag). Reizigers van Stadskanaal naar Assen kunnen ook reizen met lijn 24.
Financiële gevolgen	Geen. Vanwege de groei in het gebruik van Qliner 312 wordt de geraamde besparing in de businzet ingezet voor uitbreiding van het aantal ritten op Qliner 312 op kansrijke momenten.

# Drenthe Zuid



## Emmen – Stadskanaal (lijn 15)

Spitslijn 15 rijdt voortaan niet meer via Klijndijk, maar via Weerdinge. In Klijndijk rijden de ritten nu ongeveer op hetzelfde moment als lijn 59, in Weerdinge heeft deze lijn meer toegevoegde waarde.

Reizigers gevolgen	Lijn 15 sluit in Emmen weer beter aan op andere buslijnen.
Financiële gevolgen	Netto besparing ongeveer € 15.000 euro



### Stadsdienst Hoogeveen (lijnen 1/ 2)

In de bestaande situatie rijdt stadsdienst Hoogeveen maandag t/m zaterdag overdag twee keer per uur. 's Avonds en zondag worden elk uur gereden. De huidige bediening sluit grotendeels aan bij de behoefte van reizigers. Opvallend is vooral het hoge gebruik op zaterdag door winkelend publiek. Het gebruik in de avond en op zondag is beperkt, ook op koopavond. Dit leidt tot de maatregel om de stadsdienst op maandag t/m zaterdag na 20 uur en op zondag te laten vervallen. In de spits wordt op lijn 1 de frequentie beperkt tot een uurdienst in plaats van een halfuurdienst, op lijn 2 een halfuurdienst in plaats van een kwartierdienst. Daarnaast wordt voorgesteld op zaterdag voor 12 uur op beide lijnen een uurdienst te bieden, omdat de stroom winkelend publiek dan nog niet op gang is gekomen.

Reizigers gevolgen	Het aantal reismogelijkheden in de spits wordt beperkt. Reizigers (ongeveer 10 per dag) kunnen 's avonds na 20 uur en zondag geen gebruik meer maken van de stadsdienst. Zij kunnen gebruik maken van streeklijnen.
Financiële gevolgen	Netto besparing ongeveer € 80.000

### Stadsdienst Meppel en Koekange (lijnen 1/39)

Koekange wordt op dit moment bediend door lijn 39 Meppel – Oosteinde. Het traject Koekange – Oosteinde wordt nagenoeg niet gebruikt. In Meppel rijdt lijn 1 grotendeels in een halfuurdienst op het traject Oosterboer – Berggierslanden. Het gebruik in Berggierslanden is dermate beperkt (20 reizigers per dag) dat een halfuurdienst niet te rechtvaardigen is.

Voorstel is lijn 1 te knippen in twee trajecten:

- Berggierslanden – Koedijklanden – Centrum – Station – Oosterboer (lijn 1)
- Koedijklanden – Centrum – Station – Oosterboer – Koekange (lijn 2)

Beide lijnen rijden in een uurdienst en bieden op het samenlooptraject ongeveer een 20/40-minutendienst. Lijn 2 rijdt alleen maandag t/m vrijdag overdag en op zaterdagmiddag. Koekange krijgt daarmee ook op zaterdag een bus. Lijn 39 kan hierdoor vervallen (zie Streeklijnen Meppel – Hoogeveen), lijn 34 zal daarom in de spits extra ritten gaan rijden.

Het gebruik in de avond en op zondag is beperkt, ook op koopavond. Dit leidt tot de maatregel om de stadsdienst op maandag t/m zaterdag na 20 uur en op zondag te laten vervallen.

Reizigers gevolgen	Reizigers van en naar Koekange (ongeveer 50 per dag) kunnen gebruik maken van de nieuwe lijn 2. De reistijd blijft nagenoeg gelijk. De mogelijkheid om tussen De Wijk, Koekange en Oosteinde te reizen vervalt; hier is geen vraag naar. Voor 20 reizigers uit Berggierslanden wordt het aantal reismogelijkheden per uur beperkt tot één in plaats van twee. Reizigers (ongeveer 10 per dag) kunnen 's avonds na 20 uur en zondag geen gebruik meer maken van de stadsdienst. Zij kunnen gebruik maken van streeklijnen.
Financiële gevolgen	Netto besparing ongeveer € 200.000

### **Streeklijnen Meppel/Hoogeveen (lijnen 31/32/34/39)**

In de bestaande situatie bieden lijn 34 en 39 samen een halfuurdienst tussen De Wijk en Meppel. Omdat lijn 39 wordt vervangen door de nieuwe stadslijn 2 Meppel Koedijklanden – Koekange, wordt de bediening van De Wijk en Rogat beperkt tot een uurdienst met lijn 34. In de spits worden waar nodig extra ritten toegevoegd.

Voor het vervallen van de stadsdiensten in de avond zijn streeklijnen het alternatief. Het voorstel is om op lijn 31 tussen Hoogeveen en Zuidwolde, op lijn 32 (Hoogeveen – Ruinen – Meppel) en lijn 34 (Zuidwolde – Meppel) de vraagafhankelijke bediening te vervangen door twee slagen met een achtpersoonsbus rond ongeveer 20 en 22 uur. Deze dienen niet alleen als alternatief voor de stadsdienst, maar zijn ook interessant voor inwoners van Zuidwolde, De Wijk, Ruinen en Ruinerwold.

Reizigers gevolgen	Reizigers vanuit Zuidwolde krijgen meer reismogelijkheden in de spits naar Meppel. Vanuit De Wijk wordt het aantal reismogelijkheden in de spits beperkter. In de avonduren ontstaan reismogelijkheden op de routes Hoogeveen – Zuidwolde – Meppel en Hoogeveen – Ruinen – Meppel waarvoor niet meer gereserveerd hoeft te worden.
Financiële gevolgen	Extra kosten ongeveer € 140.000

### **Hoogeveen – Dwingeloo / Orvelte (lijnen 36/37)**

Door Lhee rijden de lijnen 35 en 36. Twee lijnen door dit dorp is gezien het vervoeraanbod niet nodig. Daarom rijdt lijn 36 voortaan via de Lheerdermade naar de Valderseweg toe. Over het industrieterrein wordt het eindpunt bij de Brink bereikt. Door het overslaan van Lhee wordt de route sneller. Deze tijd wordt gebruikt om in Hoogeveen alle ritten weer langs het Wolfsbos te laten rijden. De korte route via de Industrieweg komt daarmee weer te vervallen.

Daarnaast wordt de materieelinzet op lijn 36 en 37 beter afgestemd op de vraag door inzet van kleinere bussen.

Reizigers gevolgen	Verbetering reismogelijkheid vanuit richting Diever naar Wolfsbos (scholen) Hoogeveen. Van Lhee naar Hoogeveen v.v. vervalt de rechtstreekse verbinding. Hier is nagenoeg geen vraag naar.
Financiële gevolgen	Besparing ongeveer € 70.000 door kleinere materieelinzet.

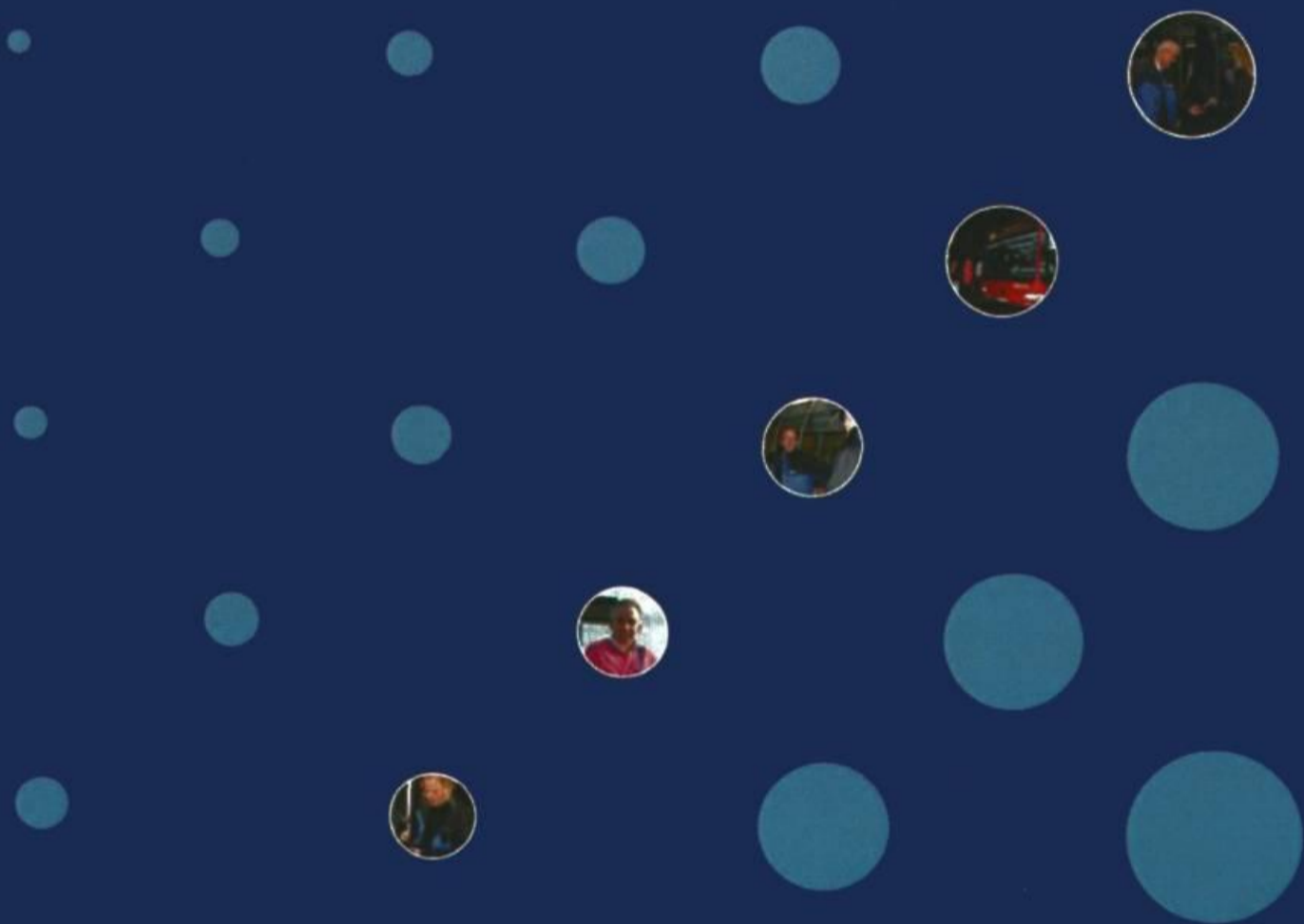
### **Hoogeveen - Dwingeloo (lijn 38)**

Deze lijn wordt gesplitst:

- Tussen Hoogeveen en Echten blijft lijn 38 rijden
- Het gedeelte tussen Echten en Ruinen wordt opgeheven
- Tussen Ruinen en Dwingeloo wordt lijn 38 vervangen door LijnBelBuslijn 46

Reizigers gevolgen	Doorgaande reizigers tussen Dwingeloo en Hoogeveen kunnen gebruik maken van lijn 36. Reizigers tussen Ruinen en Hoogeveen gebruiken lijn 32.
Financiële gevolgen	Netto besparing ongeveer € 120.000

# Jaarverslag en jaarrekening 2013



# Inhoud

<b>1 INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>2 FINANCIËLE UITEENZETTING</b>	<b>6</b>
2.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2013	6
2.2 REKENING VAN BATEN EN LASTEN 2013	7
2.3 ANALYSE VAN HET RESULTAAT OVER 2013	8
2.4 STAND EN VERLOOP VAN DE VOORUIT ONTVANGEN GELDEN BDU	11
<b>3 PROGRAMMAVERANTWOORDING COLLECTIEF PERSONENVERVOER</b>	<b>12</b>
<b>4 PRODUCTENREALISATIE</b>	<b>14</b>
4.1 PRODUCTENREALISATIE: KLANT - REIZIGER	14
4.2 PRODUCTENREALISATIE: ONTWIKKELING	17
4.3 PRODUCTENREALISATIE: BEHEER	23
4.4 PRODUCTENREALISATIE: INFORMATIE EN ANALYSE	28
4.5 PRODUCTENREALISATIE: SPECIAL PROJECTS	30
4.6 PRODUCTENREALISATIE: BEDRIJFSVOERING	32
4.7 PRODUCTENREALISATIE: FINANCIERING	36
<b>5 PARAGRAFEN</b>	<b>38</b>
5.1 PARAGRAAF WEERSTANDSVERMOGEN	38
5.2 PARAGRAAF FINANCIERING	39
5.3 PARAGRAAF BEDRIJFSVOERING	40
<b>6 UITGEBREIDE BALANS EN TOELICHTING</b>	<b>41</b>
6.1 WAARDERINGSGRONDSLAGEN	41
6.2 UITGEBREIDE BALANS	42
6.3 TOELICHTING OP DE BALANS	43
6.4 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN	45
<b>7 SAMENSTELLING BESTUUR</b>	<b>47</b>
<b>BIJLAGE 1: STAAT VAN MATERIËLE VASTE ACTIVA</b>	<b>48</b>
<b>BIJLAGE 2: VERANTWOORDING OV-FONDS 'CPV NOORD-GRONINGEN'</b>	<b>49</b>
<b>BIJLAGE 3: VERANTWOORDING DRIS-PANELEN</b>	<b>50</b>
<b>BIJLAGE 4: OVERZICHT EVENEMENTENVERVOER 2013</b>	<b>51</b>
<b>BIJLAGE 5: AFKORTINGENWIJZER</b>	<b>52</b>
<b>BIJLAGE 6: CONTROLEVERKLARING</b>	<b>53</b>

# 1 Inleiding

## Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag en jaarrekening 2013, waarmee het bestuur van het OV-bureau verantwoording aflegt over de resultaten van het OV-bureau over het jaar 2013.

Ter bevordering van de leesbaarheid van dit document begint hoofdstuk 2 met een financiële uiteenzetting. De financiële uiteenzetting bevat de balans per 31 december 2013, een verkorte rekening van baten en lasten, en een analyse van het behaalde resultaat over 2013. In hoofdstuk 3 vervolgen we met de program-maverantwoording van het collectief personenvervoer. De verantwoording per product komt uitgebreid aan de orde in de hoofdstuk 4. De paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering vormen hoofdstuk 5. Een uitgebreide balans en een toelichting daarop is opgenomen in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 is de samenstelling van het bestuur beschreven. In de bijlagen zijn enkele specificaties opgenomen van onderwerpen elders in dit document. Tevens zijn enkele bijlagen met een subsidieverantwoording opgenomen, welke conform de afspraken dan wel vereisten in de subsidiebeschikkingen dienen te worden meegenomen in de algehele verantwoording van het OV-bureau.

Bedragen in dit document zijn vermeld in euro's.

## Terugblik in hoofdlijnen

Het jaar 2013 was het negende jaar in het bestaan van het OV-bureau Groningen Drenthe. Onderstaand de hoofdlijnen vanuit drie 'perspectieven': financieën, reizigers en beleidsinhoud.

### Financiën

Financieel was 2013 een jaar van doorgaand financieel herstel. Mede door de doorgevoerde ombuigingsmaatregelen per december 2012 (dienstregeling en tarieven) behaalde het OV-bureau een ruim positief financieel resultaat van 3,9 miljoen euro. Daardoor lag de heropbouw van het weerstandsvermogen in 2013 meer dan op schema. Overigens dienden zich in de tweede helft 2013 nieuwe financiële tegenvallers aan vanaf 2014, deels door een voor Groningen en Drenthe negatief uitvallende herverdeling van de Studentenkaartinkomsten en deels doordat het rijk voorne-

mens lijkt de indexering van de Brede Doeluitkering Verkeer en Vervoer nog verder af te bouwen. Hierdoor lopen vanaf 2014 de jaarlijkse kostenstijging in de sector en de rijkssubsidie-index jaarlijks 2-3% verder uit elkaar, elk jaar opnieuw. Daardoor zijn de meerjarige financiële prognoses somber, bij gelijkblijvende omstandigheden komt het OV-bureau vanaf 2015 (steeds dieper) in de rode cijfers. Het OV-bureau heeft hieromtrent november 2013 een brief richting de moederorganisaties verzonden. Daarin is ook aangegeven dat vooralsnog het voorzieningenniveau in 2014 niet zal wijzigen ten opzichte van de eerder vastgestelde dienstregeling. De provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen hebben deze prognoses en voornemens vervolgens ook aan de Staten en Raad toegezonden.

### Reizigers

Het aantal reizigers lijkt met name in de tweede helft van 2013 teruggelopen ten opzichte van dezelfde periode in 2012. Definitieve cijfers zijn er op dit moment nog niet, de terugloop lijkt neer te komen op bijna 5% van het totale aantal reizigers. Het aantal reizigerskilometers lijkt echter slechts met 1% gedaald. Het verschil laat zich verklaren doordat er substantieel minder binnenstedelijke OV-ritten zijn gemaakt in de steden Groningen en Emmen. Waarschijnlijk hebben meer mensen gekozen voor de fiets als vervoermiddel voor de korte afstand en zijn de centra van Emmen en Groningen door werkzaamheden, de economische situatie en wellicht ook de verhoging van de stedelijke eurokaartjes van €1,50 naar €2,00 minder bezocht. Het aantal reizigers in het normale streekvervoer bleef ongeveer gelijk. Het aantal reizigers en reizigerskilometers van de hoogwaardige snelle lijnen naar en tussen de steden (HOV-netwerk) nam in 2013 met 5-10% toe.

Tevredenheidscijfers over 2013 worden landelijk pas in maart 2014 gepubliceerd. Vooralsnog echter is er geen reden om aan te nemen dat de tevredenheid onder reizigers niet hetzelfde hoge niveau van de afgelopen jaren heeft vastgehouden. Eigen klanttevredenheidsmetingen in Groningen en Drenthe wijzen eerder op een licht toegenomen tevredenheid. Ook

klaagden reizigers in 2013 veel minder dan in 2012, het aantal klachten daalde met ongeveer 30% (!).

Verder daalde het aantal gerapporteerde sociale veiligheidsincidenten in het OV fors.

#### Beleidsinhoud

Inhoudelijk was 2013 met name het jaar van het ontwikkelen van het Q-link-netwerk in en rond de stad Groningen (dit in samenhang met de zogenoemde Netwerkanalyse Regio Groningen Assen). Dit Q-link-netwerk is januari 2014 operationeel geworden en zal de komende jaren verder worden uitgebreid, vooral ook door een aantal inframaatregelen in en rond de stad Groningen. Besluitvorming hierover is afgerond, realisatie vindt in fasen plaats.

Verder zijn in 2012 en 2013 bijna alle lopende OV-concessies verlengd tot en met eind 2017. De lopende concessies zijn daarmee nu halverwege hun totale looptijd. Tevens is een bestuurlijke opstart gemaakt met de voorbereidingen van de nieuwe aanbestedingsronde, die eind 2017 nieuwe operationele concessies moet opleveren.

Naast deze centrale items is inhoudelijk op tal van fronten gewerkt aan de verdere ontwikkeling en uitvoeringskwaliteit van het openbaar vervoer in het gebied, bijvoorbeeld:

- goed doordacht management en samenspel met andere stakeholders bij de opvang van de jaarlijkse septemberdrukte in het OV;
- een nieuwe meer nog op de vraag toegesneden dienstregeling 2014 (dus met inbegrip van het Q-link-netwerk) en daarmee samenhangende voorlichtingactiviteiten;
- samen met de provincies Groningen, Drenthe en Fryslân en de vervoerders Qbuzz, Arriva en NS is een pilot gestart om te werken aan verdergaande samenhang in het OV in Noord Nederland, om aldus de reiziger zoveel mogelijk een samenhangend product te bieden;

- de start van de plaatsing van zogenoemde DRIS-palen, waarmee steeds meer reizigers in de loop van 2013 en de eerste helft van 2014 bij drukke haltes precies weten wanneer hun bus komt;
- betrokkenheid bij het ontwerp van busknooppunten in Groningen, Assen, Emmen en Hoogeveen;
- betrokkenheid bij meerdere trajecten waarin wordt bezien hoe OV en doelgroepenvervoer verder op elkaar kunnen worden afgestemd, teneinde de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor het doelgroepenvervoer gegeven het gewenste kwaliteitsniveau zo efficiënt mogelijk in te vullen. Daartoe zijn goed bereikbare toegankelijke OV-haltes en goed toegankelijk materieel van essentieel belang.
- de toezichthouderrol op alle concessiehouders is in 2013 verder gericht op kwaliteitsbehoud- en verbetering, met name op voor de reiziger belangrijke punten als punctualiteit, aansluitgaranties en gastheerhouding van het uitvoerend personeel;
- de beschikbaarheid van GPS-data op OV-voertuigen en chipkaartdata vanuit de OV-chipkaart kan steeds meer operationeel worden ingezet om OV-producten op een efficiënte wijze op de klantvraag af te stemmen.

Tot slot is vanuit het OV-bureau op tal van punten actief meegewerkt aan landelijke OV-ontwikkelingen, bijvoorbeeld rond allerlei landelijk spelende financieringsvraagstukken van het decentraal OV-beleid en de totstandkoming van de zogenoemde Nationale Data Openbaar Vervoer. Dit NDOV maakt allerlei reizigers-apps mogelijk, die in 2013 naast 9292.nl ook ruimschoots op de markt kwamen. Ook is het OV-bureau betrokken bij een Europees project (ITRACT) met de vraag: hoe ga je mede ook gegeven moderne digitale mogelijkheden om met collectief vervoer in landelijk gebied met krimpvraagstukken? Over de uitkomsten van dit project zal in 2014 worden gerapporteerd.



## 2 Financiële uiteenzetting

### 2.1 Balans per 31 december 2013

Balans 2013					
Activa	Per 31-12-2013	Per 31-12-2012	Passiva	Per 31-12-2013	Per 31-12-2012
<i>Vaste activa</i>			<i>Eigen vermogen</i>		
Materiële vaste activa	28.843	61.723	Reserves	-	-
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>28.843</b>	<b>61.723</b>	<b>Totaal eigen vermogen</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
			<i>Vreemd vermogen</i>		
			Voorzieningen	-	-
			Langlopende schulden	1.000.000	1.000.000
			<b>Totaal vreemd vermogen</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
<i>Vlottende activa</i>			<i>Vlottende passiva</i>		
Vorderingen	5.552.640	3.931.202	Kortlopende schulden	132.845	628.268
Overige uitzettingen	-	-	Vooruit ontvangen BDU	3.452.826	-19.587
Overlopende activa	1.327.645	41.313	Vooruit ontvangen subsidie	1.759.306	853.930
Liquide middelen	2.940.949	209.933	Overlopende passiva	3.505.100	1.781.560
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>9.821.234</b>	<b>4.182.448</b>	<b>Totaal vlottende passiva</b>	<b>8.850.077</b>	<b>3.244.171</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>9.850.077</b>	<b>4.244.171</b>	<b>Totaal passiva</b>	<b>9.850.077</b>	<b>4.244.171</b>

Het OV-bureau is een samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Het OV-bureau wordt gefinancierd vanuit de door de provincies Groningen en Drenthe ontvangen BDU gelden Verkeer en Vervoer. Naast deze subsidiestromen ontvangt het OV-bureau bij alle acht vervoersconcessies de reizigersopbrengsten. Het saldo van de subsidiestromen, de reizigersopbrengsten en de exploitatielasten worden jaarlijks geëgaliseerd met de vooruit ontvangen BDU gelden, ofwel de overgebleven BDU gelden uit voorgaande jaren.

De vooruit ontvangen BDU gelden worden getypeerd als niet bestede middelen van uitkeringen van een Nederlands overheidsorgaan met een specifiek bestedingsdoel. Op grond van het Besluit Begroting en Ver-

antwoording (BBV) dienen dergelijke middelen onder de overlopende passiva verantwoord te worden. Daarmee is het inzichtelijk dat het hier gaat om vreemd vermogen met een terugbetalingsplicht, ingeval de middelen niet of onjuist worden besteed. Ultimo boekjaar zijn de vooruit ontvangen middelen volledig uitgeput overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Het exploitatiesaldo van € 3.877.138 voordelig is in de bovenstaand balans begrepen in de post vooruit ontvangen BDU, zie ook de specificatie van deze post in hoofdstuk 2.4.



## 2.2 Rekening van baten en lasten 2013

<b>Baten en lasten</b>				
Programma	Realisatie 2012	Begroting 2013 initieel	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
Collectief personenvervoer				
<b>Lasten per product</b>				
1 Klant - reiziger	608.809	988.000	1.196.000	1.074.232
2 Ontwikkeling	872.368	1.008.000	1.008.000	852.051
3 Beheer	105.899.822	102.593.000	102.593.000	100.508.295
4 Special projects	1.699.845	1.410.000	1.410.000	1.885.619
5 Informatie en analyse	119.267	148.000	148.000	172.553
6 Bedrijfsvoering	1.698.489	1.897.000	1.897.000	1.959.925
7 Financiering	-	1.254.000	1.254.000	205.500
<b>Totaal lasten</b>	<b>110.898.600</b>	<b>109.298.000</b>	<b>109.506.000</b>	<b>106.658.175</b>
<b>Baten per product</b>				
1 Klant - reiziger	-	-	-	-
2 Ontwikkeling	13.665	25.000	25.000	11.650
3 Beheer	48.059.037	50.415.000	50.415.000	51.498.673
4 Special projects	383.743	492.000	492.000	435.278
5 Informatie en analyse	-	-	-	-
6 Bedrijfsvoering	1.152.581	934.000	934.000	820.875
7 Financiering	61.903.159	57.432.000	57.640.000	57.768.838
<b>Totaal baten</b>	<b>111.512.184</b>	<b>109.298.000</b>	<b>109.506.000</b>	<b>110.535.314</b>
<b>Saldo per product</b>				
1 Klant - reiziger	608.809	988.000	1.196.000	1.074.232
2 Ontwikkeling	858.703	983.000	983.000	840.401
3. Beheer	57.840.785	52.178.000	52.178.000	49.009.622
4 Special projects	1.316.102	918.000	918.000	1.450.341
5 Informatie en analyse	119.267	148.000	148.000	172.553
6 Bedrijfsvoering	545.908	963.000	963.000	1.139.051
7 Financiering	-61.903.159	-56.178.000	-56.386.000	-57.563.338
<b>Totaal saldo</b>	<b>-613.584</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-3.877.138</b>
<b>Exploitatiesaldo</b>				
7 Financiering	613.584	-	-	3.877.138
<b>Saldo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 2.3 Analyse van het resultaat over 2013

De verantwoording 2013 van het OV-bureau laat een voordelig saldo zien van 3,877 miljoen euro. De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting na wijzigingen worden in onderstaande tabel weergegeven.

Analyse van het resultaat ten opzichte van de begroting na wijzigingen 2013			
De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting na wijzigingen 2013		Effect op resultaat	
		V = voordelig	N = nadelig
<b>1</b>	<b>Klant - reiziger</b>		
<b>Lasten</b>	Een deel van de marketingcampagne Groningen Bereikbaar wordt uitgevoerd in 2014	V	98.000
	Er zijn meer marketingkosten ten laste van het project Beter Benutten gekomen	V	24.000
	Werkbudget voor de consumentenplatforms niet volledig benut	V	15.000
	Diverse kleine verschillen marketing	N	15.000
	<b>Totaal lasten</b>	<b>V</b>	<b>122.000</b>
	<b>Totaal klant - reiziger</b>	<b>V</b>	<b>122.000</b>
<b>2</b>	<b>Ontwikkeling</b>		
<b>Lasten</b>	De geplande uitbreiding van het aantal servicepunten is niet haalbaar gebleken	V	100.000
	Minder bestedingen in het kader van reizigersinformatie en haltebeleid	V	37.000
	Minder (juridische) adviesaanvragen op het gebied van strategische innovatie	V	23.000
	Diverse kleine verschillen sociale veiligheid	N	4.000
	<b>Totaal lasten</b>	<b>V</b>	<b>156.000</b>
<b>Baten</b>	De huur van het servicepunt in Assen is oninbaar gebleken	N	11.000
	Er zijn minder boetes geïncasseerd dan geraamd	N	2.000
	<b>Totaal baten</b>	<b>N</b>	<b>13.000</b>
	<b>Totaal ontwikkeling</b>	<b>V</b>	<b>143.000</b>
<b>3</b>	<b>Beheer</b>		
<b>Lasten</b>	De afrekening van de GD concessie 2012 valt € 823.000 lager uit als gevolg van:		
	- Lagere DRU kosten, voornamelijk als gevolg van lagere indexeringspercentages	V	229.000
	- Hogere reizigersopbrengsten als gevolg van een betere verdeling tussen concessies	V	594.000
	De GD concessie 2013 valt € 745.000 lager uit als gevolg van:		
	- Daling DRU kosten als gevolg van indexeringspercentages	V	520.000
	- Lagere DRU kosten vnl. als gevolg van de inzet van kleinere materieeltypen	V	178.000
	- Diverse kleinere verschillen GD concessie 2013	V	47.000
	De afrekening van de HOV concessie 2011 valt € 6.000 hoger uit als gevolg van enkele kleine mutaties	N	6.000
	De afrekening van de HOV concessie 2012 valt € 78.000 hoger uit als gevolg van :		
	- Lagere reizigersopbrengsten als gevolg van een betere verdeling tussen concessies	N	110.000
	- Daling DRU kosten als gevolg van lagere indexeringspercentages, rituitval e.d.	V	32.000
	De HOV concessie 2013 valt € 465.000 hoger uit als gevolg van:		
	- Het niet realiseren van de taakstelling op de dienstregeling	N	400.000
	- Daling DRU kosten als gevolg van lagere indexeringspercentages	V	42.000
	- 450 versterkings DRU's meer gereden dan geraamd	N	85.000
	- Diverse kleine verschillen HOV concessie 2013	N	22.000
	De concessie lijn 315 2011 valt € 7.000 lager uit als gevolg van kleine mutaties	V	7.000
	De concessie lijn 315 2012 valt € 38.000 lager uit als gevolg van kleine mutaties	V	38.000

	De KLOV concessies 2011 vallen € 1.000 hoger uit als gevolg kleine verschillen	N	1.000
	De KLOV concessies 2012 vallen € 14.000 lager uit als gevolg kleine verschillen	V	14.000
	De KLOV concessies 2013 vallen € 353.000 hoger uit als gevolg van:		
	- Minder DRU's servicebussen binnen het kleinschalig OV	V	692.000
	- Minder DRU's klein materieel ingezet binnen het kleinschalig OV	V	617.000
	- De eigen bijdrage voor de regiotaxi was in de begroting verminderd op de kosten, dit geeft op realisatiebasis een nadeel op de lasten (en een voordeel op de baten).	N	596.000
	- Extra DRU's dienstregeling groot materieel ingezet binnen het kleinschalig OV	N	377.000
	- Lager benuttingspercentage lijnbelbus	V	350.000
	- Minder kilometers regiotaxi als gevolg van tariefsverhoging	V	312.000
	- Als gevolg van de gestegen NEA index vallen de kosten van vraagafhankelijk vervoer hoger uit	N	240.000
	- Als gevolg van de gedaalde LBI index vallen de kosten kleinschalig OV lager uit	V	120.000
	- Wijziging dienstregeling lijnbelbus	V	115.000
	- Diverse kleine verschillen KLOV concessie 2013	V	6.000
	Diverse kleine verschillen op beheer, o.a. minder audits in 2013	V	9.000
	<b>Totaal lasten</b>	<b>V</b>	<b>2.085.000</b>
<b>Baten</b>	Als gevolg van een prijsstijging en een verschuiving van reizigers van regionale kaartsoorten naar reguliere kaartsoorten vallen de opbrengsten OV-chip GD hoger uit	V	1.066.000
	Als gevolg van de verschuiving naar verchipte producten vallen de opbrengsten uit abonnementen GD lager uit	N	639.000
	De eigen bijdragen voor de regiotaxi was in de begroting in mindering gebracht op de kosten. In deze jaarrekening worden de baten en lasten bruto verantwoord.	V	596.000
	De SOV opbrengsten GD vallen lager uit dan geraamd door een daling van de SOV index en een verplichting richting de vervoerder van de concessie trein Veendam. Daarentegen heeft er een stijging van het aantal reisrechthouders plaatsgevonden	N	450.000
	Als gevolg van een prijsstijging en een verschuiving van reizigers van regionale kaartsoorten naar reguliere kaartsoorten vallen de opbrengsten OV-chip HOV hoger uit	V	268.000
	De opbrengst van abonnementen, regionale producten en chipkaarten is binnen het KLOV hoger uitgevallen dan geraamd. Dit is het gevolg van een stijging in tarieven gecombineerd met een hoger aantal reizigers(kilometers).	V	183.000
	De opbrengst aan verkochte abonnementen valt voor HOV concessie hoger uit als gevolg van een tariefstijging en een hogere verkoop dan geraamd.	V	161.000
	Er zijn diverse bijdrage ontvangen voor grensoverschrijdende lijnen, extra lijnen i.v.m. koopzondagen en bijdragen voor de inzet van servicebussen GD	V	80.000
	De SOV opbrengsten HOV vallen lager uit dan geraamd door een daling van de SOV index en een daling in het aantal reisrechthouders.	N	72.000
	Als gevolg van de verschuiving naar verchipte producten vallen de opbrengsten uit regionale producten HOV lager uit	N	63.000
	Als gevolg van de verschuiving naar verchipte producten vallen de opbrengsten uit regionale producten GD lager uit	N	47.000
	<b>Totaal baten</b>	<b>V</b>	<b>1.083.000</b>
	<b>Totaal beheer</b>	<b>V</b>	<b>3.168.000</b>

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting na wijzigingen

		Effect op resultaat	
		V = voordelig N = nadelig	
<b>4</b>	<b>Special projects</b>		
<b>Lasten</b>	Ten aanzien van het nachtvervoer hebben er een aantal mutaties plaatsgevonden	V	139.000
	- Het aantal DRU's op het nachtnet is verminderd van 2.941 DRU naar 1.914 DRU	N	132.000
	- De inzet van stewards en begeleiding van chauffeurs was niet geraamd	N	3.000
	- Het DRU tarief voor het nachtnet is gestegen t.o.v. de raming		
	De beheerkosten van de OV-chipkaart vallen hoger uit als gevolg van:		
	- In 2013 zijn er TLS kosten uit 2012 nagekomen	N	196.000
	- De onderhoudskosten voor mobiele chipapparatuur waren niet geraamd	N	135.000
	- De transactiekosten zijn toegenomen door toename in gebruik van de OV-chip	N	148.000
	<b>Totaal lasten</b>	N	<b>475.000</b>
<b>Baten</b>	Doordat het aantal DRU's op het nachtnet is verminderd van 2.941 DRU naar 1.914 DRU zijn de geraamde opbrengsten, gebaseerd op 100% kostendeckering ook lager uitgevallen	N	139.000
	De opbrengst welke samenhangt met de stewards en begeleiding van chauffeurs op de bussen is niet als zodanig geraamd	V	132.000
	Het gebruik van de nachtbus is lager dan verwacht, daardoor zijn de opbrengsten lager	N	76.000
	Voor het evenementenvervoer TT Assen is een extra opbrengst gerealiseerd door een hoger aantal instappers	V	23.000
	Het tarief voor het nachtnet is licht gestegen ten opzichte van de raming	V	3.000
	<b>Totaal baten</b>	N	<b>57.000</b>
	<b>Totaal special projects</b>	N	<b>532.000</b>
<b>5</b>	<b>Informatie en analyse</b>		
<b>Lasten</b>	In 2013 zijn er extra reizigersonderzoeken en onderzoeken naar de dienstregeling uitgevoerd, mede om de effecten van de bezuinigingen te monitoren.	N	25.000
	<b>Totaal lasten</b>	N	<b>25.000</b>
	<b>Totaal informatie en analyse</b>	N	<b>25.000</b>
<b>6</b>	<b>Bedrijfsvoering</b>		
<b>Lasten</b>	In 2013 is er tijdelijk extra personeel ingehuurd	N	35.000
	Als gevolg van het vervroegen van de jaarrekening zijn er meer advieskosten in 2013	N	16.000
	Er drukken nagekomen accountantskosten uit 2012 op het boekjaar 2013	N	10.000
	Diverse kleine afwijkingen op bedrijfsvoering	N	2.000
	<b>Totaal lasten</b>	N	<b>63.000</b>
<b>Baten</b>	De vergoeding voor personeel valt lager uit als gevolg van het wegvallen van de activiteiten voor het project Regiotram	N	150.000
	Voor de uitvoering van twee projecten (CPNG en ITRACT) zijn bijdragen ontvangen	V	37.000
	<b>Totaal baten</b>	N	<b>113.000</b>
	<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	N	<b>176.000</b>
<b>7</b>	<b>Financiering</b>		
<b>Lasten</b>	De geraamde toevoeging aan de weerstandscapaciteit is onderdeel van het resultaat	V	1.054.000
	Het marketingbudget voor Groningen Bereikbaar wordt deels gereserveerd voor 2014	N	98.000
	Het bedrag aan onvoorzien is niet volledig aangewend	V	93.000
	Diverse kleine verschillen op het product financiering	V	9.000
	<b>Totaal lasten</b>	V	<b>1.048.000</b>
<b>Baten</b>	De begroting was opgesteld met een BDU index van 1%, in werkelijkheid bedraagt deze 1,2375%	V	134.000
	Diverse kleine verschillen op het product financiering	N	5.000
	<b>Totaal baten</b>	V	<b>129.000</b>
	<b>Totaal financiering</b>	V	<b>1.177.000</b>
	<b>Totaal overschot 2013</b>	V	<b>3.877.000</b>

## 2.4 Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden BDU

Stand en verloop van de vooruit ontvangen bijdragen BDU	Stand op 01-01-2013	Mutatie 2013	Stand op 31-12-2013
<b>Verbetering dienstregeling en aansluiting</b>	<b>-787.311</b>		
Exploitatiesaldo 2013		+3.877.138	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>3.089.827</b>
<b>Stremmingen</b>	<b>530.000</b>		
Bijdrage aan exploitatie t.b.v. stremmingen (afbouw)		- 265.000	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>265.000</b>
<b>Weerstandsvermogen</b>	<b>-</b>		
<i>Geen mutaties</i>		-	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>-</b>
<b>Rente</b>	<b>-</b>		
<i>Geen mutaties</i>		-	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>-</b>
<b>Actieprogramma regionaal OV</b>	<b>145.795</b>		
Toerekening van de vooruit ontvangen subsidie aan boekjaar 2013		-145.795	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>-</b>
<b>OV-chipkaart</b>	<b>91.929</b>		
Bijdrage in de kosten van de OV-chipkaart 2013		-91.929	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>-</b>
<b>Marketing Q-link</b>	<b>-</b>		
Reservering marketingbijdrage t.b.v. campagnes 2014		+98.000	
<b>Stand per 31-12-2013</b>			<b>98.000</b>
<b>Stand op 31 december 2013</b>	<b>-19.587</b>	<b>3.472.414</b>	<b>3.452.827</b>

# 3 Programmaverantwoording collectief personenvervoer

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

## **het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer**

Dit programma omvat alle interne en externe producten die in de volgende hoofdstukken aan de orde zullen komen. Per product wordt zowel een financiële, als beleidsmatige analyse gegeven, waarbij de (mate van) realisatie van de gestelde doelen voor 2013 aan de orde zullen komen.

In financiële zin hebben wij het jaar 2013 afgesloten met een voordelig saldo van 3,877 miljoen euro. De tekorten dan wel overschotten per product zijn hieronder weergegeven.

Resultaat 2013 per product		
Klant - reiziger	121.768	(zie par. 4.1)
Ontwikkeling	142.599	(zie par. 4.2)
Beheer	3.168.378	(zie par. 4.3)
Special projects	-532.341	(zie par. 4.4)
Informatie en analyse	-24.553	(zie par. 4.5)
Bedrijfsvoering	-176.051	(zie par. 4.6)
Financiering	1.177.338	(zie par. 4.7)
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>3.877.138</b>	

Het resultaat van 2013 wordt vooral beïnvloed door de resultaten op de verschillende concessies (€ 3,2 miljoen). De resultaten op de concessies zijn het gevolg van tariefsverhogingen, lagere indexeringspercentages en wijzigingen in het aantal DRU en kilometers in combinatie met de inzet van kleinere materieeltypen. Op hoofdlijnen is het resultaat op de concessies op de volgende wijze toe te delen:

- Lagere kosten DRU's en kilometers €1,4 mln.
- Hogere reizigersopbrengsten €1,0 mln.
- Afrekeningen 2011 en 2012 € 0,8 mln.

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

De doelstelling van de gemeenschappelijke regeling is het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer. Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn: reizigersgroei en klanttevredenheid. Voor beide componenten zijn bij de begroting 2013 streefwaarden vastgesteld.

## **Reizigersgroei**

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigers. De populatie reizigers is de afgelopen jaren toegenomen en we krijgen steeds meer inzicht in de diverse segmenten van de reizigersmarkt. Voor 2013 hielden wij in de begroting rekening met een daling van het aantal reizigers met 1%, rekening houdend met de effecten van de bezuinigingen. Hoewel het OV-bureau er bij de implementatie van bezuinigingen naar streeft de effecten op de reizigersaantallen zo beperkt mogelijk te houden, moeten we voorlopige constateren dat het aantal reizigers in 2013 met 5% lijkt te zijn gedaald ten opzichte van 2012.

Het aantal reizigerskilometers lijkt echter slechts met 1% gedaald. Het verschil laat zich verklaren doordat er substantieel minder binnenstedelijke OV-ritten zijn gemaakt in de steden Groningen en Emmen. Waarschijnlijk hebben meer mensen gekozen voor de fiets als vervoermiddel voor de korte afstand en zijn de centra van Emmen en Groningen door werkzaamheden, de economische situatie en wellicht ook de verhoging van de stedelijke eurokaartjes van €1,50 naar €2,00 minder bezocht. Het aantal reizigers in het normale streekvervoer bleef ongeveer gelijk. Het aantal reizigers en reizigerskilometers van de hoogwaardige snelle lijnen naar en tussen de steden (HOV-netwerk) nam in 2013 met 5-10% toe.

Ontwikkeling reizigersaantallen			
Jaar	Aantal reizigers	t.o.v. jaar x-1 in aantallen	t.o.v. x-1 in procenten
2005	33.509.394		
2006	37.475.046	3.965.652	12%
2007	37.958.733	483.687	1%
2008	37.069.661	-889.072	-2%

2009	40.694.333	3.624.672	10%
2010	39.458.436	-1.235.897	-3%
2011	40.326.075	867.639	2%
2012	40.209.051 <sup>1</sup>	-117.024	0%
2013	38.198.487	-2.010.564	-5%

### Klanttevredenheid

Voor de klanttevredenheid is voor alle concessies een streefwaarde vastgesteld van 7,5. De klanttevredenheid wordt jaarlijks aan de hand van de OV-Klantenbarometer gemeten. Dit betreft een onderzoek naar de mening van reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Reizigers geven in dit onderzoek rapportcijfers aan verschillende aspecten die ze op hun reis tegenkomen. Deze aspecten lopen uiteen van de kans op een zitplaats tot het sociale veiligheidsgevoel. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode oktober – december gehouden. Op basis van een rittenbestand per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten getrokken die worden geënquêteerd. De resultaten uit dit tevredenheidsonderzoek 2013 worden landelijk pas in maart 2014 gepubliceerd. Eigen klanttevredenheidsmetingen in Groningen en Drenthe wijzen op een licht toegenomen tevredenheid. Ook klaagden reizigers in 2013 veel minder dan in 2012, het aantal klachten daalde met zo'n 30%. Verder daalde het aantal gerapporteerde sociale veiligheidsincidenten in het OV fors. Op basis van deze resultaten verwachten wij de streefwaarde van 7,5 op klanttevredenheid waar te maken.

De klanttevredenheid per gebied was de afgelopen jaren als volgt:

Klanttevredenheid per gebied			
Gebied	Streefwaarde 2013	Cijfer 2012	Cijfer 2011
Stadsvervoer Groningen	7,5	7,5	7,5
Streekvervoer Groningen-Drenthe	7,5	7,5	7,4
HOV-lijnen Groningen Drenthe	7,5	7,5	7,5
Q-liner 315 Groningen-Lelystad	7,5	7,5	7,1

Voor nadere informatie over klanttevredenheid verwijzen we naar de website van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer, [www.kpvn.nl](http://www.kpvn.nl).

### Kostendekkendheid

Gezien het krappere wordende financieel perspectief, neemt het belang van een kostendekkende dienstverlening toe. In het onderstaande overzicht is de kostendekkendheid van de concessie over de jaren 2011, 2012 en 2013 weergegeven, waarbij wij onder de concessiekosten verstaan, de kosten van beheer, marketing en communicatie en sociale veiligheid.

	2011	2012	2013
kostendekkingsgraad	41,1	45,5	50,5



<sup>1</sup> In de jaarrekening 2012 waren voorlopige reizigersaantallen opgenomen, de realisatiecijfers zijn lager uitgevallen. De in 2012 gerapporteerde groei van 1% blijkt in werkelijkheid 0% te zijn.

# 4 Productenrealisatie

## 4.1 Productenrealisatie: klant - reiziger

### Klant-reiziger omvat:

- marketing, communicatie en sales
- reizigersinspraak
- consumentenplatform

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2013)

#### Marketing en communicatie

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

#### Tevreden klanten

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



#### Toename van reizigers en opbrengsten

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

#### Verbetering imago busvervoer in Groningen en Drenthe

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

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

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

#### Strategisch klantbeleid:

- in gesprek zijn met reizigers: wat zijn wensen en behoeftes;
- aanzetten tot probeer- en meergebruik;
- reizigers en niet-reizigers het openbaar vervoer laten ervaren als nabij en relevant;
- samenwerken met andere partijen: vervoerders, gemeenten, zakelijke markt en bestemmingen.

#### Pijlers in klantbeleid:

- communicatie: de bus is dichtbij, herkenbaar en relevant voor doelgroep(en);
- segmentatie naar regio, leeftijd en reisdoelen;
- functionele en frequente communicatie gericht op kennis en onderhoud imago;
- gewenst gedrag: probeer- en meergebruik, behoud van reizigers;
- product: nieuwe producten + reisdoelen + aanbiedingen;
- meten = weten: wat levert het op, best practices; bundeling van krachten met vervoerders, gemeenten, "reisdoelen" en "kanalen".



## Doelrealisatie 2013

De doelen 2013, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

### Marketing, communicatie en sales

#### Doelen 2013

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

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

#### Realisatie 2013

- Dienstregeling 2013 is bekend gemaakt middels posters, twitter en de OV-krant. Voor de dienstregeling 2014 is daarnaast ook gebruik gemaakt van de nieuwe website van Qbuzz (per buslijn) en flyers in de bussen ivm wijzigingen van buslijnnummers in Assen en Groningen. Tevens zijn er specifieke advertenties geplaatst in Spits en regio- en weekbladen, bijv. lijn Klazienaveen-Emmen-Groningen.
- De tarieven zijn per 9 december 2012 en 1 januari 2013 aanzienlijk verhoogd en hierover is tijdig gecommuniceerd met de stakeholders en reizigers. Vanaf 1 januari 2013 is een Daldagkaart verkrijgbaar in de bus en vanaf maart ook bij andere verkooppunten zoals VVV's, TIP's etc. In de Buurtbus werden SOV-kaarten en sterabonnements tijdelijk gedoogd. Deze regeling is inmiddels beëindigd. Abonnementhouders die gebruik maken van de buurtbus kunnen op verzoek een gratis Buurtbusabonnement ontvangen. Begin 2013 gaf TLS onverwacht aan te stoppen met de verkoop van regionale producten (bijv. sterabonnements). Om te borgen dat reizigers ook vanaf december 2013 nog sterabonnements konden blijven kopen, hebben we ons samen met Qbuzz hebben ingespannen om een website én shop te realiseren. Om een goede website en shop te kunnen ontwikkelen is een kwalitatief en kwantitatief onderzoek uitgevoerd en hebben medewerkers communicatie van het OV-bureau een cursus Interaction Design gevolgd. De website en -shop zijn op 9 december 2013 operationeel geworden.
- Door een actief beleid te voeren op de zakelijke markt en de onderwijsinstellingen brengen we beter in kaart hoe medewerkers en scholieren reizen. Daarmee kunnen we gerichte acties, samen met de werkgevers en instellingen, opzetten om mensen te stimuleren van het OV gebruik te maken. Voorbeelden zijn UMCG, Gomarus College, Provincie Groningen, Rechtbank Noord Nederland, Politie Noord Nederland, Greijdanus College en DUO.
- Door middel van de ontdek-de-bus-krant (verspreiding via weekbladen), persberichten, folders en partnership met het magazine Noorderland zijn inwoners van de provincies Groningen en Drenthe geïnformeerd over het openbaar te bieden heeft. Begin 2014 komt de eerste OV-krant uit, met bijdragen van Arriva Trein en NS. Ook Groningen Bereikbaar heeft ruimte gekregen om lezers het belang van de organisatie aan te geven.
- Binnen marketing en communicatie wordt gebruik gemaakt van twitter. Vooral Qbuzz maakt gebruik van deze mogelijkheid maar ook het OV-bureau.
- In het kader van gerichte communicatie voor doelgroepen verrichten drie groepen studenten van de Hanzehogeschool Groningen een onderzoek naar ouderen en ICT-toepassingen in het openbaar vervoer (bijv. werken met een tablet), in het kader van ITRACT (resultaten worden bekend gemaakt in 2015).

- Gemeenten zijn op de hoogte van de beschikbaarheid van trainingen en andere middelen van het OV-bureau, om hun medewerkers in staat te stellen Wmo-klanten gebruik te laten maken van het openbaar vervoer. Van deze mogelijkheid wordt beperkt gebruik gemaakt, het initiatief ligt bij de gemeenten.
- Toeristen worden via een Daldagkaart en partnership met het magazine Noorderland uitgelokt gebruik te maken van het openbaar vervoer. Voor de Daldagkaart zijn 23 nieuwe verkooppunten gerealiseerd. Voor Hotel van der Valk te Westerbroek is een speciaal P+R-kaartje ontwikkeld.
- Vanwege financiële mogelijkheden is het imago-onderzoek komen te vervallen. Met het obstakelonderzoek onder automobilisten en het usability-onderzoek naar de huidige website van Qbuzz (beide voor 50% gefinancierd door Beter benutten) wordt deels dezelfde informatie verkregen. De onderzoeken geven extra inzicht in de mogelijkheden om de bus onder potentiële en actuele reizigers een positiever imago te kunnen geven.

## Reizigersinspraak

### Doelen 2013

#### *Digitaal Reizigerspanel*

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

#### *Klantenpanels*

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

#### *Digitaal chauffeurspanel*

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

### Realisatie 2013

- In overleg met een onderzoeksbureau is een planning gemaakt voor 2013 en is er een bijeenkomst geweest met Qbuzz en twee regiovervoerders om de resultaten van het digitaal reizigerspanel van 2012 te bespreken. Deze heeft veel nuttige informatie opgeleverd, die wordt gebruikt door de clusters beheer, ontwikkeling en marketing & communicatie.
- De betrokkenheid van reizigers bij de klantenpanels neemt af. De Servicebus Veendam is omgezet naar een stadslijn.
- Het digitaal chauffeurspanel is in de loop van 2013 opgeheven. De beoogde additionele informatie over reizigerswensen voldeed niet aan de verwachting. Tezamen met de beperking tot chauffeurs van Qbuzz en de hoge kosten die hiermee gepaard gingen is besloten om het digitaal chauffeurspanel niet te continueren.

## Consumentenplatform

### Doelen 2013

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

### Realisatie 2013

- Vanuit de Consumentenplatforms zijn thematische werkgroepen gevormd voor de dienstregeling 2014 en de aanbesteding.
- De Consumentenplatforms hebben adviezen uitgebracht over de (uitgangspunten en details van) dienstregeling 2014, tarieven en de stationsgebieden Assen, Groningen hoofdstation en Europapark.

## Financiën klant - reiziger

Klant - reiziger	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Marketing en communicatie	924.000	1.132.000	1.024.757
Klant – reiziger overig	64.000	64.000	49.475
<b>Totaal lasten</b>	<b>988.000</b>	<b>1.196.000</b>	<b>1.074.232</b>
<b>Baten</b>			
Klant – reiziger overig	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saldo</b>	<b>988.000</b>	<b>1.196.000</b>	<b>1.074.232</b>

### Marketing en communicatie

Door het sluiten van de overeenkomst Business Case Groningen Bereikbaar is het marketingbudget in 2013 verhoogd met een bedrag van € 208.000. Dit bedrag is in 2013 voor € 110.000 benut, de resterende € 98.000 wordt ingezet voor campagnes Groningen Bereikbaar in 2014. Het bedrag van € 98.000 staat als toevoeging aan de vooruit ontvangen BDU in het product 'Financiering'.

In 2013 is gebleken dat er nog kosten uit voorgaande jaren ten laste kunnen komen van het project Beter Benutten. Deze administratieve correctie heeft in 2013 plaatsgevonden, wat een voordeel in de exploitatie geeft van € 24.000.

Het totale bedrag aan kosten van marketing en communicatie ad € 1,1 miljoen kan als volgt worden onderverdeeld:

- Diverse campagnes, bestickering etc. € 0,3 mln.
- Kosten OV-folders/flyers € 0,2 mln.
- Advertenties € 0,2 mln.
- Campagnemanagement en advies € 0,1 mln.
- Onderzoek en ontwikkeling € 0,1 mln.
- Kosten website – shop € 0,1 mln.
- Kosten Groningen Bereikbaar € 0,1 mln.

### Klant - reiziger overig

Het budget onder klant - reiziger overig betreft het werkbudget voor de Consumentenplatforms Groningen en Drenthe, waaruit tevens de kosten van de secretaris betaald moeten worden. Het werkbudget is door de Consumentenplatforms Groningen en Drenthe niet volledig benut. Daardoor is in totaal € 15.000 minder aan lasten gerealiseerd dan geraamd.

## 4.2 Productenrealisatie: ontwikkeling

### Ontwikkeling omvat:

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

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2013)

#### Strategie

Het OV-bureau draagt bij aan en stuurt samenhangend openbaar vervoerbeleid in de provincies Groningen en Drenthe. Dit beleid is gericht op verbetering van de bereikbaarheid van de steden en ontsluiting van het platteland. Het OV-beleid sluit aan op ontwikke-

lingen m.b.t. ruimtelijke ordening, zoals bijvoorbeeld nieuwe woonwijken, op het verkeer- en vervoerbeleid, zoals aanleg transferia en haltes, en komt tegemoet aan klantwensen als goede dynamische reisinformatie, toegankelijke haltes en veilige bussen en milieueisen bijvoorbeeld op het gebied van uitstoot fijnstof en roet.

### Ontwerp dienstregeling en OV-product

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

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

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

### Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

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

### Reizigersinformatie

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

### Sociale veiligheid

Het borgen van de veiligheid en het verhogen van het veiligheidsgevoel van de reizigers, zodanig dat zij veilig en wel hun bestemming bereiken en weer thuis komen. Dit betreft niet alleen de veiligheid in de bus maar ook op haltes en de omgeving daarvan (de stations en de transferia), onder regie van de gemeenten.

### Tarievenbeleid

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

## Doelrealisatie 2013

De doelen 2013, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

### Strategische innovatie

#### Doelen 2013

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

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

#### Realisatie 2013

- Vanuit de robuuste ontwikkelrelatie zijn in 2013 aanvullende afspraken gemaakt met de GD vervoerder, die overigens de concessie in tact laten. Het gaat daarbij om afspraken in het kader van Groningen Bereikbaar en om aanvullende afspraken in relatie tot de OV-chipkaart.  
Verder werken op initiatief van het OV-bureau provinciale overheden en (trein/bus)vervoerders samen aan integratie en optimalisatie van het OV-product.
- Het OV-bureau heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de herijking van de netwerkanalyse en het opstellen van de HOV-visie voor regio Groningen Assen. De HOV-visie is inmiddels vastgesteld, evenals de netwerkanalyse. Hierin is voor infrastructuur een maatregelenpakket van 60 miljoen euro opgenomen. In overleg met de provincie Groningen wordt het stationsgebied Groningen nader gedetailleerd, waaronder de verkenning van financiering naar een tunnel onder het station van Groningen.
- Het project Regiotram is in 2012 stopgezet. De tramdoelen zijn opgenomen in de businesscase Groningen Be-

reikbaar.

- Het OV-bureau heeft een bijdrage geleverd aan de bouwplanningsfasering stationsgebied Assen, Zuidelijke ringweg Groningen, het ontwerp N360, deelgenomen aan Groningen Bereikbaar en de planning voor de werkzaamheden in Emmen (Hondsrug). Daarnaast heeft het OV-bureau (bestuurlijk vastgestelde) uitgangspunten aangeleverd voor de aanbesteding van Ring Zuid.

Met de gemeente Assen wordt gewerkt aan de faseringsopties van de werkzaamheden aan de Florijnas in relatie tot openbaar vervoer. In het ontwerp Ring Zuid is aandacht gevraagd voor de realisatie A28 – Emmaviaduct. En met de gemeente Emmen wordt samengewerkt aan de doorstroming van het openbaar vervoer in relatie tot de werkzaamheden aan de Hondsrug.

- In 2013 zijn de strategische uitgangspunten vastgesteld voor de komende concessieperiode (2017-2027) in de vorm van een gedragen Nota van Uitgangspunten voor de komende aanbestedingen. Hiertoe is gesproken met diverse stakeholders, waaronder raads- en statencommissies, klanten, werknemers en marktpartijen. De concept Nota van Uitgangspunten is in januari 2014 aangeboden aan het dagelijks bestuur.

## Ontwerp dienstregeling en OV-product

### Doelen 2013

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

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

### Realisatie 2013

- De dienstregeling 2013 is in januari ingevoerd; reparaties hebben in februari en april plaatsgevonden. Sinds 22 april loopt lijn 115 over de ringweg Groningen naar het Zernikecomplex. De dienstregeling 2014 is vastgesteld. Met de invoering van de businesscase Groningen Bereikbaar zijn extra middelen beschikbaar gesteld voor de uitvoering van de dienstregeling 2014 en de communicatie en marketing die daarmee gepaard gaat. Vanaf januari 2014 heeft er een kwaliteitsimpuls m.b.t. de bussen plaatsgevonden. Hiervoor is eind 2013 een promotiecampagne gestart. Op drukke lijnen waar veel met versterkingsbussen wordt gereden worden structureel bussen ingezet m.i.v. januari 2014, bijv. op de lijn Emmen-Groningen, Stadskanaal-Groningen en Assen-Groningen.
- De totale kostendekkingsgraad voor alle concessie bedraagt in 2013 50,5%; in 2012 was dat 45,4%. Hiermee is het gestelde doel gerealiseerd.
- Businesscase Groningen Bereikbaar is vastgesteld en ingevoerd. Q300 is versneld; de frequentie is toegenomen doordat versterkingsritten opgenomen zijn in de reguliere dienstregeling. P+R Citybusstelsel is integraal onderdeel geworden van de businesscase Q-link. De Q-linkbussen worden uitgevoerd met airco en wifi, ter bevordering van (een hogere) kwaliteit.
- In het kader van slim herontwerp van de onderkant lijnennet kleinschalig vervoer is de Servicebus Veendam nu voor 8 reizigers en wordt er een bus met een lage vloer ingezet en de staddienst Assen rijdt met kleiner materieel. In het dienstregelingproces 2014 worden kleinere bussen ingezet daar waar mogelijk.
- De aanleg van de Regiotram is stopgezet. Het OV-busnet stad Groningen is herontworpen in relatie tot de businesscase Groningen Bereikbaar en de HOV-visie.

- Het OV-bureau neemt de aan Taskforce Mobiliteitsmanagement. In de businesscase Groningen Bereikbaar zijn de radiale lijnen verbeterd en wordt de invoering van P+R tangentverbindingen verkend.

#### Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

##### Doelen 2013

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

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

##### Realisatie 2013

- Het OV-bureau heeft een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de stationsgebieden Assen en Groningen. Tevens is een bijdrage geleverd aan de studie HOV Roden-Leek en het OV-bureau adviseert in een aantal GVVP-processen.
- Het OV-bureau heeft zitting in de toetsingscommissie RSP, HOV infra, busstations en transferia. Er vindt intensief overleg plaats met alle partners in het kader van de regiovisie Groningen Assen.
- Er is bijgedragen aan een ontwerp busstation Winschoten voor de periode na 2014, als het busstation volledig in gemeentelijke handen is gekomen. Tevens zijn er verkenningen gestart om de stallingvoorzieningen in Groningen vervoerder onafhankelijk te maken.

#### Reizigersinformatie

##### Doelen 2013

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

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

##### Realisatie 2013

- Naast de haltevertrekstaten bij iedere bushalte kunnen reizigers de dienstregeling voor hun specifieke buslijn laten printen bij de Servicepunten of via de website van Qbuzz opvragen. Daarnaast worden meer en meer apps voor de smartphone ontwikkeld waar reizigers hun dienstregeling kunnen ophalen (al dan niet voorzien van realtime informatie).
- Reizigers worden in de bus via beeldschermen geïnformeerd over reisinformatie en op straat via palen. De dynamische informatie in de bus is gereed; op 23 augustus zijn 17 pilotlocaties op straat geopend en heeft uitbreiding van 34 palen plaatsgevonden.
- Landelijk wordt samengewerkt aan de actuele reisinformatie aan app-bouwers beschikbaar te stellen. Het OV-bureau heeft bijgedragen aan de totstandkoming van het landelijk platform deze data te ontsluiten. Begin 2014 is dat volledig gerealiseerd.
- Samen met het Ministerie is gewerkt aan het beschikbaar krijgen van halte-informatie binnen het NDOV. Invoering hiervan vindt plaats begin 2014.
- Er wordt een aparte app ontwikkeld voor visueel/auditief gehandicapte reizigers, waarbij wordt aangesloten bij landelijke ontwikkelingen. De ontwikkeling hiervan ligt op schema, zodat de app gereed is wanneer de uitrol van de palen op straat ook gereed is. Tevens is besloten om alle DRIS-palen voor te bereiden met een drukknop.

## Sociale veiligheid

### Doelen 2013

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

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

### Realisatie 2013

- De waardering van reizigers voor veiligheid in de bus wordt in maart 2014 beschikbaar gesteld door KpVV. Bij het opstellen van dit jaarverslag was de waardering voor 2013 nog niet beschikbaar, voor 2012 was de waardering: 8,1 (en op de halte 7,9).
- Er zijn verschillende maatregelen getroffen om de risicofactoren te beperken:
  - Op Groningen hoofdstation staat een geldautomaat waar chauffeurs contact geld kunnen afstoppen;
  - Intensieve aansturing van OV-stewards;

Bij de buslijn rond het AZC Ter Apel zijn problemen geweest met reizigers die niet wensen te betalen. Binnen de mogelijkheden van het OV-bureau en de vervoerder is dit probleem niet oplosbaar gebleken.

Het aantal geregistreerde incidenten is in 2013 gedaald met 40%. Overigens heeft registratiebereidheid van chauffeurs invloed op dit aantal.

- Het aantal ServicePunten is niet uitgebreid.
- Samen met Qbuzz vindt een intensieve aansturing en begeleiding van de OV-stewards plaats. Ondanks deze samenwerking heeft de verwachte verhoging van de uitvoeringskwaliteit niet plaatsgevonden.

## Tarieven en vervoerbewijzen

### Doelen 2013

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

- Tariefindexatie conform landelijke lijn.
- Extra opbrengsten realiseren voor een bedrag van € 0 tot € 2 miljoen.
- Actieve deelname aan landelijke afstemming/invoering/behoud gezamenlijke tarieven. Mocht landelijke afstemming niet slagen dan met naburige regio's.
- Het bieden (op verzoek van derden) van maatwerk tarieven voor speciale groepen, gelegenheden, promoties of evenementen waarbij eventuele voordelen/kortingen voor reizigers ontstaan door cofinanciering van derden (gemeenten, organisaties).
- Uitvoeren van het medio 2012 vast te stellen tarievenbeleid in 2013 en voorbereiden 2014.

### Realisatie 2013

- De tariefindexatie conform landelijke norm is gerealiseerd per 1 januari 2013.
- Informatie voor de extra opbrengsten is beschikbaar voor de regionale papieren kaartsoorten (kaartgroep 9) en de OV-chipkaart saldo producten (kaartgroep 89). Extra opbrengsten voor deze kaartgroepen bedraagt op basis van extrapolatie ca. 1 miljoen euro over 2013 versus 2012.
- Het OV-bureau neemt deel aan:
  - Werkgroep abonnementen: omzetting van sterabonnement naar regionale abonnementen. Dit is gerealiseerd en de werkgroep is inmiddels opgeheven.
  - Werkgroep reizen-op-rekening: per 1 maart is aansluiting op de NS-businesscard gerealiseerd, waardoor houders van de NS-businesscard met alle bussen in het GD gebied kunnen reizen.
  - Tarievenburo: het landelijke tarievenkader (LTK) is vastgesteld.
- In samenwerking met Provincie Zeeland, Overijssel en Regio Twente wordt een alternatief ontwikkeld voor

sterabonnementen voor scholieren. Op dit moment is er geen commerciële partij gevonden die bereid is het risico te nemen voor dit project en TLS zal niet eerder dan eind 2014 starten met een onderzoek. Het OV-bureau gaat in 2014 een pilot starten in gebied Groningen en Drenthe.

- Het vaststellen en uitvoeren van het tarievenbeleid is een doorlopend proces. Het tarievenbeleid voor 2014 is vastgesteld zonder extra verhoging van de tarieven.

## Financiën ontwikkeling

Ontwikkeling	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Strategische innovatie	46.000	46.000	23.488
Reizigersinformatie en haltebeleid	314.000	314.000	277.250
Sociale veiligheid	648.000	648.000	551.313
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.008.000</b>	<b>1.008.000</b>	<b>852.051</b>
<b>Baten</b>			
Sociale veiligheid	25.000	25.000	11.650
<b>Totaal baten</b>	<b>25.000</b>	<b>25.000</b>	<b>11.650</b>
<b>Saldo</b>	<b>983.000</b>	<b>983.000</b>	<b>840.401</b>

### Strategische innovatie

Veel van de ontwikkelingen die het OV-bureau het afgelopen jaar heeft ingezet zijn beleidsmatig verantwoord bij dit product. De financiële verantwoording vindt grotendeels plaats bij het product Beheer.

### Reizigersinformatie en Haltebeleid

Het budget Reizigersinformatie is voor een groot gedeelte ingezet voor de bijdrage aan GOVI. Het project GOVI (Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie) dient om de overheid c.q. wegbeheerder de regie te laten nemen bij het ontwikkelen en beheren van de DRIS-systemen (zie ook strategische innovatie). De bijdrage voor het project GOVI bedroeg in 2013 € 260.000, daarnaast heeft er een afrekening GOVI 2012 plaatsgevonden voor een bedrag van € 8.000 en is er € 9.000 betaald voor de licentie haltescan.

### Sociale veiligheid

De kosten voor sociale veiligheid zijn € 97.000 lager uitgevallen dan geraamd voor 2013. De lagere uitgaven zijn grotendeels te verklaren uit het feit dat de Business Case voor het uitbreiden van het aantal ServicePunten niet sluitend is te krijgen.

Daarnaast zijn ook de inkomsten € 13.000 sociale veiligheid achtergebleven ten opzichte van de begroting. De gerealiseerde baten sociale veiligheid betreft voornamelijk de geïncasseerde processen verbaal voor het niet hebben van een geldig vervoersbewijs. De opbrengsten uit processen verbaal blijft € 2.000 achter bij de raming. Daarnaast was er in de begroting een opbrengst voor de verhuur van het servicepunt in Assen geraamd, echter deze is in 2013 oninbaar gebleken, wat een nadeel geeft van € 11.000.





## 4.3 Productenrealisatie: beheer

### Beheer omvat:

- beheer algemeen en audits
- beheer concessie:
  - beheer GD / HOV
  - beheer kleinschalige OV-concessies
  - grensoverschrijdende lijnen
- beheer OV-chipkaart
- beheer sociale veiligheid
- programmamanagement dienstregelingsprocessen
- kwaliteitszorg

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2013)

Het optimaal beheren van de concessies, ofwel het zodanig monitoren, controleren en managen van de concessies dat de vervoerders worden gestimuleerd hun uiterste best te doen ten bate van de

reizigers, optimale dienstverlening betrachten, waarmaken wat is beloofd en verbeteren en innoveren wat nodig en/of gewenst is en verantwoording richting de opdrachtgever OV-bureau.

### Doelrealisatie 2013

De doelen 2013, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

#### Beheer algemeen en audits

##### Doelen 2013

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

##### Realisatie 2013

- Monitoring van reizigersopbrengsten wordt doorlopend gedurende het jaar uitgevoerd.
- Het digitaal reizigerspaneel levert veel informatie op, mede dankzij een goede response van de deelnemers. Ook de OV-chipkaart en GOVI leveren veel data op waaruit informatie kan worden verkregen. Deze info wordt benut in het dienstregelingsproces, het concessie beheer, business cases en in het aanbestedingsproces.
- De beheersagenda is uitgevoerd en het kwaliteitsplan gericht op chauffeurs is uitgevoerd. T.a.v. de stiptheidsbeheersing zijn vorderingen gemaakt, in 2014 zal dat een vervolg krijgen. Het realiseren van gegarandeerde aansluitingen is een thema waarmee veel technische complicaties zijn verbonden. Hieraan zal in 2014 verder worden doorgewerkt.
- Juiste opbrengsten bij de vervoersprestatie:
  - het toezicht op de opbrengstenadministratie Qbuzz is geregeld,
  - evenals het toezicht op de opbrengsten OV-chipkaart;
  - inspraak bij de verdeling van de SOV-gelden is er niet direct. Hiervoor zou een lidmaatschap van de VSS de

meest effectieve vorm zijn. Dit lidmaatschap is (nog) niet gerealiseerd. Wel wordt via het IPO deelgenomen aan het gesprek met het ministerie over de beëindiging van het contract OV-studentenkaart.

- het OV-bureau heeft een actieve rol in de opbrengstverdeling abonnementsgelden middels zitting namens het IPO in de commissie verdeling sterabonnementsen en de uitvoeringscommissie LTK. Daarnaast wordt in regionale werkgroepen (overheden en vervoerders) de opbrengsten regionale abonnementsen verdeeld. Er zijn aanwijzingen dat bij de verkoop van abonnementsen voor de zakelijke markt niet altijd wordt gehandeld conform de afgesproken spelregels, waardoor de reizigersopbrengsten lager uitvallen. Dit wordt door ons in landelijk verband opgepakt.
- de effectieve controle op- en preventie van zwart- en grijsrijden is een continue proces, in samenwerking met Qbuzz en de OV-stewards. Het zwartrijdpercentage bedroeg 0,3%.

### Beheer concessie management

#### Doelstellingen 2013

- Structureel, systematisch en proactief beheer van de verschillende concessies zodat vervoerders minimaal de uitgevraagde kwaliteit van de dienstverlening realiseren en daarmee een klanttevredenheid van minimaal 7,5 wordt gerealiseerd.
- Kwaliteitsbehoud en –doorontwikkeling:
  - m.n. onzekerheidsreductie bij reizigers (stiptheid, voldoende versterking, gegarandeerde aansluitingen);
  - uitvoeringskwaliteit en informatie rond de dienstregelingovergang;
  - coördinatierol Qbuzz t.o.v. overige vervoerders.

#### Realisatie 2013

- Het beheer op de verschillende concessies heeft een kwalitatief goede dienstverlening die ook door de reizigers zo wordt ervaren. De GD concessie, de HOV-concessie en de regioconcessies zijn in 2012 verlengd tot eind 2017, met uitzondering van de regioconcessie Zuidwest Drenthe. Deze concessie is verlengd tot eind 2016, met de optie voor nog één jaar te verlengen.
- Kwaliteitsbehoud en –doorontwikkeling:
  - Er is verbetering op het gebied van punctualiteit maar het gewenste niveau is nog niet bereikt; hierop is actief gehandhaafd, net als op te vroeg. Verder bleken de boordcomputers onvoldoende toegerust om ge garandeerde aansluitingen te realiseren, waardoor de onzekerheidsreductie bij de reizigers nog niet op het gewenste niveau is gebracht. Wij zijn hierover in gesprek met de vervoerder.
  - De voortgang van de uitvoeringskwaliteit en informatie rondom de dienstregelingovergang is van een goed niveau.
  - De invulling van de coördinatierol door Qbuzz voor de overige vervoerders is in 2013 een punt van aandacht geweest.

### Beheer OV-chipkaart

#### Doelen 2013

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

#### Realisatie 2013

- Het functioneren van OV-chipkaartsystemen is verder verbeterd doordat chauffeurs de boordcomputers beter instellen. Tevens wordt veel gebruik gemaakt van mobiele chipkaartapparatuur.
- Voor het ontbreken van mobiele chipkaartapparatuur voor de lijnbelbusritten is een restitutieregeling getroffen. Inmiddels kan voor het reizen met de lijnbelbus gebruik gemaakt worden van handhelds.

### Beheer sociale veiligheid

#### Doelen 2013

Het percentage zwart- en grijsrijden terugdringen tot 1%.

### Realisatie 2013

Het geconstateerde zwartrijdpercentage is gemiddeld 0,3%. Overigens is het aantal gemelde incidenten met 40% gedaald, zie ook 4.2 sociale veiligheid.

### Programmamanagement dienstregelingprocessen

#### Doelen 2013

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

#### Realisatie 2013

- Het financieel beheer op de dienstregeling 2013 is gericht op het totaalproces en daarbinnen met name op de risico's. Zo is bijv. de versterkingsinzet nauwlettend in de gaten gehouden.
- De dienstregeling 2014 blijft binnen de vastgestelde kaders.
- De afrekeningen van de dienstregeling 2012 zijn gerealiseerd.

### Kwaliteitszorg

#### Doelen 2013

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

#### Realisatie 2013

- Het signaleren van klachten vindt tijdig plaats. Het meest aandachthebbende onderwerp is de stiptheid, in relatie tot te vroeg vertrekken.
- De reiziger ontvangt een afhandeling van zijn klacht binnen de daarvoor gestelde afhandeltermijn.

## Financiën beheer

Beheer	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Beheer algemeen en audits	96.000	96.000	83.977
Concessiemanagement GD	93.629.000	88.021.000	86.452.906
Concessiemanagement HOV	3.446.000	3.240.000	3.789.447
Concessiemanagement Q315	477.000	477.000	435.211
Concessiemanagement KLOV	11.445.000	10.759.000	9.746.754
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-2.000.000	-	-
Stelpost dienstregeling per 2013	-4.500.000	-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>102.593.000</b>	<b>102.593.000</b>	<b>100.508.295</b>
<b>Baten</b>			
Concessiemanagement GD	48.350.000	47.688.000	47.697.867
Concessiemanagement HOV	1.755.000	1.731.000	2.025.497
Concessiemanagement KLOV	1.010.000	996.000	1.775.309
Stelpost dienstregeling per 2013	-700.000	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>50.415.000</b>	<b>50.415.000</b>	<b>51.498.673</b>
<b>Saldo</b>	<b>52.178.000</b>	<b>52.178.000</b>	<b>49.009.622</b>

#### Beheer algemeen en audits

In 2013 is er veel nadruk gelegd op de interne controle en het financiële beheer van de concessies. Hiervoor is een controlemodel ontwikkeld en zijn er diverse inter-

ne controles uitgevoerd op de concessies. De totale kosten voor de interne controle bedragen € 67.000. In

totaliteit blijven de lasten van concessiebeheer en audits zo'n € 12.000 achter bij de begroting 2013.

#### **Concessiemanagement GD**

De GD concessie omvat het streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe, met enkele uitlopers naar Friesland. In Assen, Emmen en Groningen wordt een stadsdienst gereden. De GD concessie is de grootste concessie voor busvervoer in Nederland en is in december 2009 van start gegaan voor een termijn van 6 jaar met een optie tot 2 jaar verlenging. In november 2012 is besloten tot een verlenging met 2 jaar.

In de begroting van 2013 waren een tweetal stelposten op de dienstregeling opgenomen, één van € 2,0 miljoen euro op de dienstregeling per 6 mei 2012 en één van € 4,5 miljoen op de dienstregeling 2013, ingaande 9 december 2012. De taakstelling is in de begroting van 2013 naar evenredigheid van de concessiekosten over de concessies verdeeld. Het grootste deel van de taakstellingen komt daarmee voor rekening van de GD concessie.

In financiële zin laat 2013 een positiever beeld zien dan verwacht. Mede als gevolg van de doorgevoerde tariefsverhogingen liggen de inkomsten ruim hoger dan in 2013. Daarbij liggen de concessielasten lager dan in de begroting was voorzien, dit als gevolg van lagere indexeringspercentages, mutaties in het aantal DRU's en kilometers en gewijzigde inzet van materiële typen.

De lasten van de GD concessie 2013 vallen € 1,6 miljoen lager uit. Deze minderkosten zijn voor € 823.000 toe te rekenen aan de afrekening van de concessie GD 2012 en voor € 745.000 aan de concessie GD 2013. De baten van de GD concessie liggen net iets boven de begroting (€ 10.000).

**Afrekening GD 2012 (€ - 823.000)** – De afrekening GD 2012 valt lager uit als gevolg van een daling van indexeringspercentages (€ 208.000), een toename in het reizigersaantal c.q. kilometers (€ 38.000) en lagere DRU kosten als gevolg van minder versterkingen, meer rituitval en inzet van kleinere materiële typen (€ 21.000). Daarnaast heeft er in 2013 een tweetal administratieve correcties op 2012 plaatsgevonden. Ten eerste is dat een verschuiving van opbrengsten uit de HOV concessie naar de GD concessie (€ 110.000) als gevolg van nieuwe informatie die bijdraagt aan een

juistere verdeling van reizigersopbrengsten. Ten tweede is dat een verschuiving tussen de GD concessie en de concessie trein Veendam (€ 446.000). De opbrengsten uit de trein Veendam worden grotendeels binnen de GD concessie gerealiseerd, maar de

opbrengsten komen ten goede aan de concessiehouder van de trein Veendam. Deze schuld was separaat in de jaarrekening van het OV-bureau opgenomen en behoort niet thuis in de afrekening met de vervoerder van de GD concessie.

**GD 2013 lasten (€ - 745.000)** – De concessiekosten van de GD vallen in 2013 lager uit als gevolg van lagere indexeringspercentages (€ 520.000) en lagere DRU kosten als gevolg van de inzet van kleinere materiële typen (€ 178.000).

**GD 2013 baten (€ + 10.000)** – De concessiebaten van de GD zijn in 2013 aan enkele mutaties onderhevig geweest. Als gevolg van een prijsstijging en een verschuiving van reizigers van regionale kaartsoorten naar reguliere kaartsoorten vallen de opbrengsten uit de OV-chipkaart hoger uit (€ 1.066.000) daarentegen dalen de opbrengsten uit abonnementen en regionale kaartsoorten (€ 686.000). Verder vallen de SOV opbrengsten 2013 lager uit als gevolg van dalende SOV indexen en een daling van het aantal reisrechthouders (€ 170.000), ook dient er nog een bedrag aan SOV opbrengsten verrekend te worden met de concessiehouder van de Trein Veendam (€ 280.000). Tot slot zijn er diverse bijdrage ontvangen voor het laten rijden van bussen op grensoverschrijdende lijnen, de inzet van extra bussen i.v.m. koopzondagen en bijdragen voor de inzet van servicebussen (€ 80.000).

#### **Concessiemanagement HOV**

De HOV concessie Groningen – Drenthe bevat een tweetal treinvervangende HOV (hoogwaardig openbaar vervoer) verbindingen. Treinvervangend wil zeggen dat er via de snelste route wordt gereden tussen begin- en eindpunt met zo weinig mogelijk haltes, en waar mogelijk een treinverbinding had kunnen liggen of in de toekomst gepland staat. De HOV bussen zijn daarbij net zo comfortabel als de trein. De HOV concessie heeft dezelfde looptijd als de GD concessie en bedraagt 6 jaar met de optie tot 2 jaar verlenging.

De lasten van het concessiemanagement HOV zijn in 2013 € 549.000 hoger dan geraamd. Deze meerkosten

zijn voor € 84.000 toe te rekenen aan de afrekening van de concessie HOV 2012 en voor € 465.000 aan de concessie HOV 2013. De baten van de HOV concessie liggen € 294.000 boven de begroting.

**Afrekening HOV 2012 (€ + 84.000)** - De afrekening HOV 2012 valt voornamelijk hoger uit als gevolg van een verschuiving van reizigersopbrengsten uit de HOV concessie naar de GD concessie (€ 110.000, zie ook de toelichting op de GD concessie), daarentegen is er sprake van lagere DRU kosten (€ 26.000), mede als gevolg van een lager indexeringspercentage.

**HOV lasten 2013 (€ + 465.000)** - De HOV concessie 2013 valt € 465.000 hoger uit dan bij de begroting 2013 was geraamd. Dit is deels het gevolg van het feit dat de taakstelling van in totaal € 6,5 miljoen over alle concessies naar evenredigheid van de concessieomvang is doorvertaald (€400.000), terwijl in 2012 reeds op de HOV lijnen fors extra versterkt moest worden. In verband hiermee bleek een bezuiniging op de HOV in 2013 niet opportuun en is de productieomvang zelfs licht gestegen. Daarentegen zijn de DRU kosten lager uitgevallen als gevolg van lagere indexeringspercentages (€ 42.000) en hoger uitgevallen als gevolg van 450 extra versterking DRU's (€ 85.000).

**HOV baten 2013 (€ + 294.000)** - De opbrengsten uit de HOV concessie liggen in 2013 € 294.000 boven de begroting. Als gevolg van de doorgevoerde prijsstijging en een verschuiving van reizigers van regionale kaartsoorten naar reguliere kaartsoorten vallen de opbrengsten uit de OV-chipkaart hoger uit (€ 268.000), daarentegen dalen de opbrengsten uit regionale kaartsoorten (€ 63.000). In tegenstelling tot de GD concessie vallen de opbrengsten uit abonnementen ook hoger uit dan geraamd (€ 161.000), ondanks de tariefsverhoging is er een groei waar te nemen in het aantal verkochte abonnementen. Tot slot vallen de SOV opbrengsten 2013 lager uit als gevolg van dalende SOV indexen en een daling van het aantal reisrechthouders (€ 72.000).

#### **Concessiemanagement KLOV**

De concessie KLOV is een aanvulling op het lijnennet van de concessie GD. Hieronder vallen alle buurtbussen, lijn-, trein en regiotaxi's en de servicebussen in onder meer Assen en Winschoten. Ook de stadsdienst in Meppel en Hoogeveen behoren tot deze concessie.

Het lijnennet is verdeeld over zes verschillende regio's en zes verschillende taxibedrijven.

De lasten op de KLOV concessies liggen ruim € 1,0 miljoen onder de begroting. De lagere lasten zijn het gevolg van minder gereden DRU's binnen het kleinschalig OV (€ 932.000), minder kilometers van de lijnbelbus, dit als gevolg van de gewijzigde dienstregeling (€ 115.000) en een lager benuttingspercentage (15% ipv 20%) van de lijnbelbus (€ 350.000). Verder zijn als gevolg van een dalende LBI index de kosten van het kleinschalig OV lager uitgevallen (€ 120.000) en zijn er met de regiotaxi minder kilometers gereden (€ 312.000), de daling in het aantal kilometers is het gevolg van de doorgevoerde tariefsverhoging per 1 januari 2013. De kosten voor het vraagafhankelijk vervoer vallen daarentegen hoger uit als gevolg van een stijgende NEA index (€ 240.000).

De hiervoor vermelde afwijkingen bedragen ruim € 1,5 miljoen. Dit voordeel wordt met € 596.000 gedrukt doordat er een andere registratie van de eigen bijdrage voor de regiotaxi heeft plaatsgevonden. In de begroting was rekening gehouden met de nettokosten van de regiotaxi (brutokosten minus de eigen bijdragen), terwijl de eigen bijdragen voor de regiotaxi nu onder de baten worden gerealiseerd is onder de kosten rekening gehouden met de extra brutokosten.

De totale baten van het KLOV vallen € 183.000 hoger uit dan geraamd, dit bovenop de eigen bijdrage voor de regiotaxi (€ 596.000) welke in de begroting niet afzonderlijk als bate was geraamd maar in mindering was gebracht op de lasten.

Tot slot heeft in 2013 de afrekening over de jaren 2011 en 2012 plaatsgevonden, waarbij een bedrag van in totaal € 13.000 moet worden nabetaald.

#### **Concessiemanagement Lijn 315**

In 2013 heeft ook de afrekening over de jaren 2011 en 2012 plaatsgevonden, waarbij een bedrag van in totaal € 45.000 wordt teruggevorderd.

## 4.4 Productenrealisatie: informatie en analyse

### Informatie en analyse omvat:

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

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2013)

### Informatie en analysebehoefte

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

## Doelrealisatie 2013

De doelen 2013, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

### Bronbeleid / informatievoorziening

#### Doelen 2013

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

#### Realisatie 2013

- Er wordt gecontroleerd of de data geleverd zijn en gekeken naar de juistheid van de data.
- Er is een landelijke verdeelmethode voor de abonnementen en drie regionale verdeelmethodes. Met alle groepen wordt goede voortgang gemaakt. De reguliere aanlevering door vervoerders loopt goed. Bij een enkele vervoerder is de aanlevering van OV-chipkaartdata vertraagd.
- Op grote schaal wordt OV-chipkaartdata gegenereerd t.b.v. beheer, ontwikkeling (dienstregeling) en versterkingsritten.

### Data t.b.v. cluster klant - reiziger

#### Doelen 2013

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

#### Toelichting / ontwikkeling

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

#### Realisatie 2013

- Het imago- en doelgroepenonderzoek heeft niet plaatsgevonden. Wel ondersteuning bij het onderzoek naar de website van Qbuzz (zie ook klant/reiziger). De uitkomsten van het digitaal reizigerspanel zijn gerealiseerd.

### Data t.b.v. cluster ontwikkeling

#### Doelen 2013

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

*Toelichting / ontwikkeling*

*Doorrekenen MEP, dienstregelingen en bijdragen aan projecten.*

**Realisatie 2013**

- I&A heeft een bijdrage geleverd aan de netwerkanalyse en bij de berekening van de kostendeckingsgraad.
- De ondersteuning bij het onderzoek naar verkeersmodellen ("Groningen plus") loopt goed. De gemeente Groningen is opdrachtgever voor de verkeersmodellen; het onderzoek bevindt zich in een afrondende fase. De regio tram is niet meer van toepassing. Tot slot heeft er een rijtijdenonderzoek plaatsgevonden t.b.v. de ontwikkeling van de dienstregeling.

**Data t.b.v. cluster beheer**

**Doelen 2013**

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

**Realisatie 2013**

- De aanlevering van gegevens voor managementrapportages voor gemeenten door vervoerders loopt goed. De managementrapportages worden steeds verder geautomatiseerd en de software is hierop inmiddels aangepast.
- Er zijn diverse onderzoeken uitgevoerd als ondersteuning bij de beheeragenda voor de verschillende concessies.
- Ten behoeve van de uitgangspunten van de nieuwe aanbesteding zijn o.a. onderzoeken uitgevoerd t.a.v. de betrouwbaarheid van het OV-product. Tevens is het obstakelonderzoek uitgevoerd.
- Naast de verwerking van reguliere stuurinformatie van alle concessies heeft de klachtenregistratie in de GD-concessie in 2013 speciale aandacht gehad.
- Onderzoek naar klachtafhandeling Qbuzz heeft plaatsgevonden en geleid tot een verbetering in zowel klachtafhandeling als klachtreregistratie. Voor interne bewaking wordt maandelijks een budgetbewakingoverzicht gepresenteerd. GD-vervoerders leveren wekelijks een overzicht aan voor de versterkingsritten waardoor tevens het budget bewaakt wordt.

**Data t.b.v. financiën**

**Doelen 2013**

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

**Realisatie 2013**

- De subsidies 2012 zijn inmiddels gerealiseerd.
- Opstellen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages is gerealiseerd.
- Voor het opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen zijn interne maatregelen getroffen, o.a. is er een checklist ontwikkeld voor het opstellen voor afrekeningen en inzet van een externe controleur van BMC.

## Financiën informatie en analyse

Informatie en analyse	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Informatie en analyse	148.000	148.000	172.553
<b>Totaal lasten</b>	<b>148.000</b>	<b>148.000</b>	<b>172.553</b>
<b>Baten</b>			
Informatie en analyse	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saldo</b>	<b>148.000</b>	<b>148.000</b>	<b>172.553</b>

### Informatie en analyse

In 2013 is het budget voor informatie en analyse overschreden met € 25.000 als gevolg van extra reizigersonderzoeken en onderzoeken naar de dienstregeling, mede om de effecten van de bezuinigingen te kunnen monitoren.

## 4.5 Productenrealisatie: special projects

### Special projects omvat:

- de voorbereiding van de regiotram
- evenementen- en nachtvervoer
- projecten voor derden

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2013)

#### Regiotram

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

#### Evenementen- en nachtvervoer

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

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

Voor bezoekers van horeca, bioscopen, schouwburgen, e.d. waar mogelijk bieden van openbaar vervoer aanvullend op het reguliere

aanbod gedurende bepaalde nachten, op basis van het principe van kostendekkendheid of door het aanpassen van tarieven, evt. met cofinanciering van gemeenten en horeca. Het aanbod van nachtvervoer wordt in nauw overleg met de gemeente(n) bepaald.

#### Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

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

## Doelrealisatie 2013

De doelstellingen 2013, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

### Vorbereiding van de regiotram

#### Doelen 2013

- Een bijdrage leveren aan de exploitatie gerelateerde opdrachtgeverrol van de regiotram, zowel juridisch, financieel als op het gebied van outputspecificaties en deelname aan de dialogoteams met de markt.



- Bijdrage aan het continu actueel houden van de business case (exploitatie).
- Implementatie omleidingmanagement met betrekking tot de aanleg van de tram.

#### Realisatie 2013

- Ontwikkeling van de regiogram is stopgezet in 2012. De tramdoelen hebben een vervolg gekregen in de businesscase Groningen Bereikbaar en in de actualisatie van de netwerkanalyse.

### Evenementen- en nachtvervoer

#### Doelen 2013

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

#### Realisatie 2013

- Het evenementenvervoer loopt goed qua kostendekking. Positieve uitschieters zijn: TT Assen en Gamma Racing Day. Tijdens de (landelijke) intocht van Sinterklaas is veel gebruik gemaakt van het openbaar vervoer. In samenwerking met het Groninger Congresbureau is voor een viertal congressen (gratis) openbaar vervoer aangeboden aan congresdeelnemers. Hiervoor betaald de organisator via het Groninger Congresbureau een vast bedrag per deelnemer.
- Het nachtvervoer gaat minder goed. Sinds de tariefverhogingen voor de nachtbus is het aantal instappers in de nachtbus Groningen gedaald. De kostendekkingsgraad is 60%. Per 2014 vindt een sanering plaats in de dienstregeling waarbij slechtlopende ritten worden geschrapt (Lewenborg en Beijum). Nachtbus Stadskanaal liep eerst wel goed, nu iets minder. De nachtbusen naar Assen en Roden/Leek zijn sinds september weer kostendekkend. Van niet-kostendekkende lijnen worden in de dienstregeling 2014 de kosten verlaagd door minder ritten te rijden of door de inzet van kleinere bussen.

### Projecten voor derden

#### Doelen 2013

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

#### Realisatie 2013

De implementatie van DRIS in opdracht van de GR-partners ligt in 2013 op schema, na vertraging in 2012 door een bezwaar tegen de gunning. Uitrol is nu voorzien tot en met half 2014. Officiële opening van DRIS te Veendam heeft 23 augustus 2013 plaatsgevonden (zie ook ontwikkeling).



De evenementenkalender 2013 is opgenomen in bijlage 4.

## Financiën special projects

Special projects	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Evenementen en nachtvervoer	492.000	492.000	487.189
Additionele kosten OV-chipkaart	918.000	918.000	1.398.430
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.410.000</b>	<b>1.410.000</b>	<b>1.885.619</b>
<b>Baten</b>			
Evenementen en nachtvervoer	492.000	492.000	435.278
<b>Totaal baten</b>	<b>492.000</b>	<b>492.000</b>	<b>435.278</b>
<b>Saldo</b>	<b>918.000</b>	<b>918.000</b>	<b>1.450.341</b>

### **Evenementen- en nachtvervoer**

In het begrote bedrag voor nachtvervoer is abusievelijk geen rekening gehouden met de inzet voor stewards en begeleiding van chauffeurs op de bussen, uitgaande van 100% kostendekkendheid betekent dit dat aan zowel de baten als lastenkant € 132.000 hoger had moeten zijn. Het feit dat de realisatie alsnog in lijn van de begroting ligt komt doordat het aantal DRU's op het nachtnet sterk is gereduceerd van 2.941 DRU naar 1.914 DRU (€ 139.000). Voor de baten geldt dat in de tariefstelling wel rekening was gehouden met de kosten van inzet voor stewards en begeleiding van chauffeurs. Daardoor zijn de baten minder sterk achtergebleven dan verwacht mocht worden op grond van de reductie van het aantal DRU's.

Uitgangspunt bij het evenementen- en nachtvervoer is volledige kostendekkendheid. Bij het nachtvervoer wordt dit niet gehaald. De nachtbus Groningen kent een kostendekkendheid van 78% en de nachtbus van Stadskanaal een kostendekkendheid van 92%. De baten van het nachtvervoer vallen daardoor lager uit

(€ 76.000). De opbrengsten uit het evenementenvervoer vallen daarentegen hoger uit (€ 23.000).

### **Additionele kosten OV-chipkaart**

De additionele kosten OV-chipkaart zijn ten opzichte van de begroting met ruim € 480.000 overschreden. De meerkosten betreft gedeeltelijk nagekomen TLS kosten uit het boekjaar 2012 (€ 196.000). Daarnaast zijn er als gevolg van een toename in het gebruik van de OV-chipkaart meer transactiekosten gemaakt (€ 150.000) en was er in de begroting 2013 nog geen rekening gehouden met de jaarlijkse onderhoudskosten van de eind 2012 aangeschafte mobiele apparatuur (€ 135.000). In 2013 zijn er opnieuw 30 mobiele apparaten aangeschaft waarvan de aanschaf voor een bedrag van € 107.500 is gefinancierd uit de post onvoorzien.

## 4.6 Productenrealisatie: bedrijfsvoering

### **Bedrijfsvoering omvat:**

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

Meerjarendoelstellingen  
(tekst uit begroting 2013)

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

## Organisatieontwikkeling

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

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

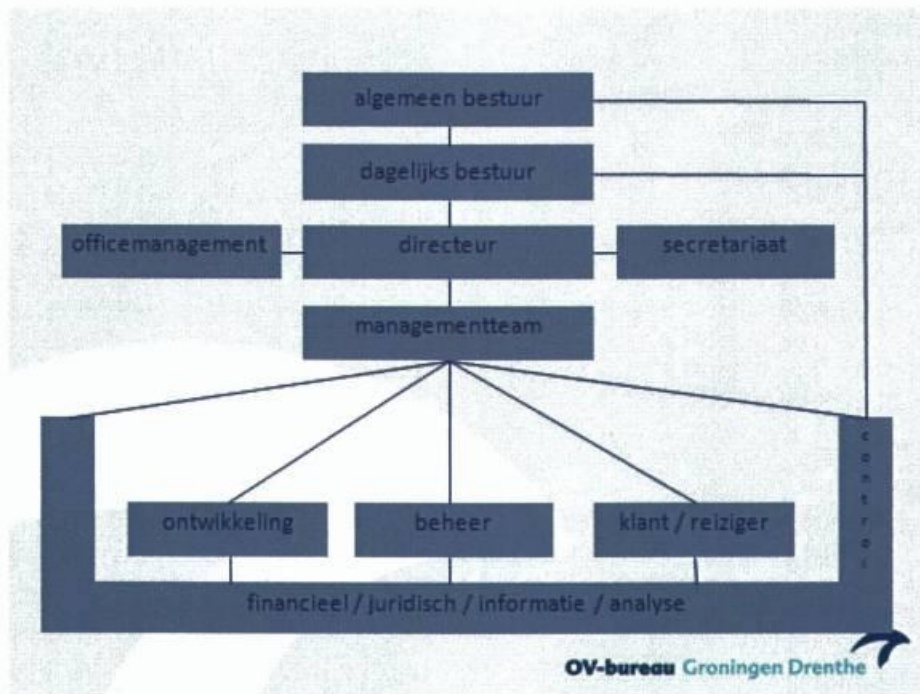
- het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal;
- samenhang binnen het OV-bureau en doordachte en op voldoende feiten gebaseerde besluiten en voorstellen (inhoud, bestuurlijk, financieel, juridisch, promotioneel etc.);
- professionele organisatie,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

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

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

## Organogram en formatie

Het organogram van het OV-bureau is als volgt:



De control in bovenstaand schema is belegd bij de controller. De controller adviseert de directeur en/of het dagelijks bestuur (DB) en algemeen bestuur over alle zaken die de financieel/economische bedrijfsvoering betreffen. De controller heeft een zelfstandig signa-

lerende functie richting het AB en DB. Een nadere beschrijving van de taken en bevoegdheden van de controller is vastgelegd in het Statuut voor de controller.

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

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

De bedrijfsvoering omvat de volgende zaken:

#### Financiën en control

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

#### Juridische Zaken

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

#### Officemanagement & Secretariaat

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

#### Automatisering

In 2010 en 2011 is de automatisering op verschillende fronten (post- en registratiesysteem, werkomgeving, computers, mobiele bereikbaarheid) op bijdetijds niveau gebracht. In de eerste helft van 2013 zal een onderzoek naar een nieuw financieel pakket worden gedaan zodat aan de eisen van deze tijd wordt voldaan en integratie kan plaatsvinden met het post- en beheerssysteem. Evt. implementatie tweede helft van 2013.

#### Huisvesting

De huidige huisvesting in Assen is voldoende en voldoet goed. Het huurcontract loopt tot 1 maart 2015. In de loop van 2013 zal een

besluit worden genomen over de huisvesting van het OV-bureau na 1 maart 2015.

#### Realisatie 2013

In 2013 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de organisatiestructuur (zie organogram) en de formatieve omvang van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau (18,2 fte).

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

- aanscherping scheiding financieel beheer enerzijds en financiële eindcontrole anderzijds, dit naar aanleiding van aanbevelingen in de accountantsrapportage over het jaar 2012, het AB heeft de voorgestelde nieuwe werkwijze in 2013 vastgesteld;
- reflectie op de samenwerking binnen de Gemeenschappelijke Regeling die het OV-bureau is, met name aan de samenwerking tussen moederorganisaties Groningen, Drenthe en Groningen en OV-bureau, en aan de samenwerking tussen het dagelijks bestuur en het ambtelijk apparaat;
- heroriëntatie op de organisatie gegeven het feit dat deze zich ontwikkelt, daaraan andere omgevingsvragen worden gesteld, neerwaarts bijgestelde financiële meerjarenprognoses, inhoudelijke OV-inzichten die zich ook ontwikkelen etc. Dit in meerdere strategiesessies in 2013, en verder is eind 2013 is een vitaliteitsscanner uitgevoerd onder de medewerkers, die aandachtspunten oplevert voor wat betreft procedures, samenspel ambtelijke leiding-medewerkers, medewerkersmobiliteit en culturele dynamiek van het ambtelijk apparaat. Deze vormen een agenda voor 2014
- doorgaande digitalisering van de werkzaamheden, waarmee kwaliteitsborging enerzijds en flexibiliteit in de zin van 'het Nieuwe Werken' anderzijds beide verder ontwikkeld werden in 2013;
- een beslissing over de huisvesting van het OV-bureau na 2015 is in 2013 voorbereid en zal begin 2014 zijn beslag krijgen;
- de reiskostenregeling voor de medewerkers van het OV-bureau, die in 2013 – ook geredeneerd vanuit een voorbeeldrol – meer is toegesneden op gewenst meergebruik van fiets en OV in woonwerk- en werkwerk-situaties;
- sinds 1 april 2013 geldt de Aanbestedingswet 2012 voor alle (semi-) publieke instellingen in Nederland. Voor het OV bureau betekent deze wet

met name een aanscherping van de documentatie van het inkoop en aanbestedingsbeleid. Deze is in 2013 in gang gezet en wordt verder uitgewerkt in 2014. De invoering van Single Euro Payments Area (SEPA) voor het betalingsverkeer door het OV-bureau;

- De invoering van schatkistbankieren per 16 december 2013.

## Financiën bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Lonen en salarissen	1.620.000	1.620.000	1.662.799
Huisvestingskosten	112.000	112.000	108.095
Kantoorkosten	103.000	103.000	100.729
Advieskosten	62.000	62.000	88.302
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.897.000</b>	<b>1.897.000</b>	<b>1.959.925</b>
<b>Baten</b>			
Lonen en salarissen	934.000	934.000	820.875
<b>Totaal lasten</b>	<b>934.000</b>	<b>934.000</b>	<b>820.875</b>
<b>Saldo</b>	<b>963.000</b>	<b>963.000</b>	<b>1.139.051</b>

### Lonen en salarissen

In 2013 is de bezetting tijdelijk uitgebreid met 0,7 fte. De uitbreiding heeft plaatsgevonden in functieschaal 8 en heeft in 2013 een bedrag van € 35.000 aan extra loonkosten gegeven.

De bijdragen voor eigen personeel vallen in 2013 lager uit als gevolg van het wegvallen van de bijdrage uit het projectbureau Regiotram (€ 150.000), daarentegen zijn voor de uitvoering van een tweetal andere projecten wel bijdragen ontvangen, dit betreft het project CPNG (€ 20.000) en ITRACT (€ 17.000).

### Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn iets lager dan geraamd en betreffen alle kosten verbandhoudend met de huisvesting van het OV-bureau aan de Overcingellaan te Assen.

### Kantoorkosten

De kantoorkosten zijn iets lager dan geraamd en betreffen:

automatiseringskosten	€ 59.000
telefoonkosten	€ 13.000
kantoorbenodigdheden	€ 10.000
portokosten	€ 5.000
administratie en bankkosten	€ 5.000
representatiekosten	€ 3.000
drukwerk	€ 3.000
contributies en abonnementen	€ 3.000

### Advieskosten

Het budget voor advieskosten wordt in 2013 overschreden als gevolg van nagekomen accountantskosten over 2012 (€ 10.000), daarnaast zijn er advieswerkzaamheden verschoven van het voorjaar 2014 naar december 2013, dit als gevolg van het vervroegd opleveren van de jaarrekening 2013 (€ 16.000).



## 4.7 Productenrealisatie: financiering

### Financiering omvat:

Financiering- en dekkingsmiddelen, waaronder BDU en BTW-OV

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2013)

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

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

### Financiën

#### Doelen 2013

- Rendement op uitgezette middelen:
  - Kort geld: 3-maands euribor;
  - Lang geld: staatsleningen van een overeenkomstige looptijd.
- Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:
  - Evenementenvervoer;
  - Nachtervervoer;
  - Projecten voor derden.
- Voldoen aan eisen verantwoording BDU
- Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS)
- Discussie over bezuinigingen / overgang provinciefonds scherp monitoren, analyseren en indien nodig dekingspakket voorbereiden en implementeren
- Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen
- Ontwikkeling Studentenkaart monitoren en zo nodig maatregelen nemen

#### Realisatie 2013

- Er is uitsluitend kort geld uitgezet, doelstelling is ruimschoots gerealiseerd. De benchmark was 0,23%; gerealiseerd is 0,54%
- De kostendekkendheidsdoelstelling is niet volledig gehaald. De kostendekkendheidspercentages zijn:
  - evenementenvervoer: 109%
  - nachtbus Stadskanaal: 93%
  - nachtbus Groningen: 46%

Nader informatie hierover is opgenomen bij Special Projects, hoofdstuk 4.5.

- De BDU verantwoording 2012 is voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring
- De informatieverplichting aan derden is nagekomen
- De bezuinigingsdiscussie/overgangprovinciefonds discussie alsmede de ontwikkeling van reizigersinkomsten en de ontwikkelingen m.b.t. de Studentenkaart worden nauwkeurig gevolgd

## Financiën financiering

Financiering en algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2013	Begroting 2013 na wijzigingen	Realisatie 2013
<b>Lasten</b>			
Onvoorzien	200.000	200.000	107.500
Reservering marketingbudget voor campagne Qlink 2014	-	-	98.000
Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)	1.054.000	1.054.000	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.254.000</b>	<b>1.254.000</b>	<b>205.500</b>
<b>Baten</b>			
Bijdrage BDU	57.021.000	57.021.000	57.154.961
Extra BDU Businesscase (marketing)	-	208.000	207.844
Te vergoeden BTW-OV	255.000	255.000	254.896
Specifieke BDU subsidies	146.000	146.000	145.795
Rentebaten	10.000	10.000	5.282
Overige baten	-	-	60
<b>Totaal Baten</b>	<b>57.432.000</b>	<b>57.640.000</b>	<b>57.768.838</b>
<b>Saldo</b>	<b>-56.178.000</b>	<b>-56.386.000</b>	<b>-57.563.338</b>

### **Onvoorzien**

Jaarlijks is er in de begroting een bedrag van € 200.000 beschikbaar voor onvoorziene omstandigheden. In 2013 is dit budget slechts eenmalig aangewend door het Algemeen bestuur, ten behoeve van de aanschaf van mobiele chipapparatuur (€ 107.500).

### **Reservering marketingbudget Groningen Bereikbaar**

Op 27 augustus 2013 hebben gedeputeerde staten van Groningen besloten tot een (voor)financiering van zo'n € 9,9 miljoen voor materieel voor het pluspakket Qlink bussen in de dienstregelingen 2014 t/m 2017. In dit bedrag is € 208.000 opgenomen voor een marketing-campagne Groningen Bereikbaar. De werkelijke campagnekosten voor Groningen Bereikbaar bedragen in 2013 € 110.000. Het restant van € 98.000 wordt toegevoegd aan de vooruit ontvangen BDU en zal in 2014 ingezet worden.

### **Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)**

Bij de begroting 2013 is rekening gehouden met een positief saldo van € 1.054.000, waarmee het OV-bureau kan bouwen aan haar weerstandscapaciteit. In werkelijkheid bedraagt het positieve resultaat over 2013 € 3.877.138. Het volledige bedrag zal worden toegevoegd aan de vooruitontvangen BDU, component egalisatie en weerstandscapaciteit.

### **Vooruit ontvangen BDU, rente**

In het kader van het dekkingsplan van februari 2012 is de rente op de niet bestede BDU middelen voor het OV-bureau geen last meer.

### **Bijdrage BDU**

De van de partners ontvangen BDU ligt € 134.000 hoger dan de raming. Dit komt omdat het indexpercentage in werkelijkheid 1,2375% bedraagt, terwijl in de begroting rekening was gehouden met 1,0%.

### **BTW-OV**

De gerealiseerde BTW-OV is overeenkomstig de begroting.

### **Specifieke BDU subsidies**

De gerealiseerde, specifieke BDU subsidies zijn overeenkomstig de begroting. Dit betreft de resterende subsidie regionaal OV welke vanuit de vooruit ontvangen BDU wordt toegerekend aan het boekjaar 2013.

### **Rentebaten**

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

### **Mutatie vooruitontvangen BDU**

Voor de mutaties op de vooruit ontvangen BDU wordt verwezen naar hoofdstuk 2.4 'Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden BDU'.

# 5 Paragrafen

## 5.1 Paragraaf weerstandsvermogen

Het actuele beleid met betrekking tot het weerstandsvermogen is beschreven in de op 29 juni 2012 door het algemeen bestuur vastgestelde notitie risicomanagement en weerstandsvermogen 2012-2015. 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 egalisatiesystematiek die drie benoemde variabelen (OV-index, reizigersopbrengsten en kalendereffect) over de jaren heen constant houdt in de begrotingsprognoses;
- zorgen voor beheersingsmaatregelen, en als tegevallers optreden die geen onderdeel vormen van de egalisatiesystematiek, zo snel mogelijk maatregelen nemen;
- werken met een weerstandsvermogen om overbruggingsvragen op te lossen die samenhangen met beheersingsmaatregelen;
- werken met een rekeningcourantfaciliteit om eventuele liquiditeitsvraagstukken a.g.v. optredende risico's op te lossen.

Na vaststelling van deze notitie zijn de genoemde elementen in uitvoering genomen. Het opstellen van de begroting 2014 is op conservatieve wijze gebeurd. Verder zijn in de begroting 2014 de genormeerde egalisatiebedragen opgenomen conform de in de notitie opgenomen uitgangspunten.

De in de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen genoemde specifieke risico's zijn weergegeven in het onderstaande overzicht.

Vereiste intensivering marketing  
Nalatig haltebeheer  
De invloed van de landelijke politiek op de SOV  
Een nieuwe verdeling van de SOV  
Het regiovervoer kent een open einde  
De verhouding tussen bonussen en boetes  
Verdeling sterabonnements en kosten CVS  
Risico's OV-chipkaart  
Niet kostendekkend evenementenvervoer  
Meerwerk vervoerders / onvolledigheid reizigersopbrengsten

Juridische risico's m.b.t. contracten  
Werkdruk en afhankelijkheid  
Financiering  
Landelijke ontwikkelingen BDU

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. De genoemde risico's zijn in 2013 niet opgetreden of konden worden opgevangen binnen de begroting. Ten aanzien van twee van de bovengenoemde risico's merken wij het volgende op:

- Ten aanzien de verdeling van de SOV is sprake van twee belangrijke ontwikkelingen. Ten eerste de uitkomsten van het periodieke BOS-onderzoek, dat zich richt op het feitelijke gebruik door studenten van het OV. Dit onderzoek leidt tot een negatieve bijstelling van de opbrengsten voor het OV-bureau van ruim twee miljoen euro vanaf 2014. Ten tweede het voornemen van het kabinet de studentenkaart OV per 2016 om te zetten in een studentenkortingskaart voor het openbaar vervoer. Deze kortingskaart wordt ook verstrekt aan mbo-studenten jonger dan 18 jaar. Op dit moment is de uitwerking nog niet bekend. Wij volgen de ontwikkelingen op dit punt nauwkeurig en zijn namens het IPO betrokken bij het ambtelijk overleg hierover met het ministerie.
- Juridische risico's met betrekking tot contracten De FMN heeft een rechtszaak (bodempcedure) aangespannen tegen de meeste decentrale overheden. Inzet is de uitleg van het Heerenveenakkoord, dat in 2008 is afgesloten, toen er sprake was van stakingen in het OV. Van het OV-bureau wordt additionele indexering over de periode 2007-2009 geëist.

Eind 2011, begin 2012 is een gedetailleerde prognosesystematiek ontwikkeld waarmee de vele risico's en variabelen die voor het OV-bureau van toepassing zijn meerjarig worden gemonitord. De voortschrijdende prognoses vormen de basis voor de bestuursrapportages voor het dagelijks bestuur en aan de vier- en achtmaandsrapportage voor het algemeen bestuur. De prognosesystematiek is in 2013 verder doorontwikkeld. Tevens worden de prognoses extern gecontroleerd.



## 5.2 Paragraaf financiering

### Financieringsfunctie en kaders

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

Door de invoering van het wettelijk verplichte schatkistbankieren op 16 december 2013 is het treasurystatuut van het OV-bureau gewijzigd. Het algemeen bestuur heeft het gewijzigde treasurystatuut vastgesteld op 6 december 2013.

### Uitvoering financieringsfunctie

In 2013 is voor wat betreft de uitvoering van de financieringsfunctie sprake van twee perioden; de periode tot 16 december en de periode vanaf 16 december, de ingangsdatum van het schatkistbankieren.

Voor de uitvoering van de financieringsfunctie gedurende de eerste periode is een vermogensbeheerovereenkomst afgesloten met de provincie Groningen. Het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen is gebeurd in gemengd beheer, d.w.z. voor het OV-bureau is geen afzonderlijke, maar een gezamenlijke portefeuille aangehouden, waarmee ook middelen van de provincie Groningen en andere met deze provincie verbonden partijen zijn uitgezet. Voor dit gemengde beheer is het treasurystatuut van de provincie Groningen van toepassing. Het statuut van de provincie Groningen voldoet aan de eisen van de financiële verordening van het OV-bureau.

De tweede periode, vanaf 16 december 2013 is die van het schatkistbankieren. Tijdelijk overtollige middelen dienen verplicht te worden aangehouden bij het Rijk. In 2014 is er een drempel voor het verplicht aangehouden van tijdelijk overtollige middelen van ruim 8 ton. Deze ruimte wordt in 2014 gebruikt om door middel van spaarrekeningen een hoger rendement te genereren, dan bij schatkistbankieren.

### Financieringsplanning en limieten

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

In 2012 is de vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen aangepast naar aanleiding van de vaststelling van de notitie risicomangement en weerstandsvermogen, waarmee kortlopend krediet kan worden opgenomen, indien de liquiditeitssituatie van het OV-bureau daartoe aanleiding geeft. Per 31 december 2012 was een bedrag van € 552.000 aan kortlopend krediet opgenomen. Dit bedrag is begin 2013 afgelost. Per 31 december 2013 is geen kortlopend krediet opgenomen.

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. Per 31 december 2013 was geen kort geld opgenomen, waarmee voldaan is aan de norm.

Het doel van de renterisiconorm is het beheersen van de renterisico's op de vaste schuld (schuld met een rentetypische looptijd vanaf één jaar). Aangezien bij het OV-bureau geen sprake is van vaste schuld is de toepassing van de renterisiconorm niet relevant.

### Gerealiseerde rente op uitgezette en opgenomen gelden

In totaal is een bedrag van € 5.198,38 aan rentebaten gerealiseerd. Per 18 december 2012 is een negatief saldo ontstaan waarover gedurende het eerste kwartaal van 2013 € 1.523,38 aan rente in rekening is gebracht; van gerealiseerde rente is geen sprake.

De provincie Groningen neemt de tijdelijk overtollige middelen van het OV-bureau mee in haar 'kortgeld' uitzettingen. Als benchmark voor het rendement op uitgezette middelen hanteren wij de driemaands euribor.

Als we de gerealiseerde rente vergelijken met deze benchmark komen we tot het volgende beeld:

	gerealiseerd	benchmark
1 <sup>e</sup> kwartaal	n.v.t.	0,22%
2 <sup>e</sup> kwartaal	0,59%	0,21%
3 <sup>e</sup> kwartaal	0,52%	0,23%
4 <sup>e</sup> kwartaal	0,52%	0,25%
gemiddeld	0,54%	0,23%

Belangrijkste oorzaak van de hogere gerealiseerde rente ten opzichte van de benchmark is dat de provincie Groningen veel gebruik gemaakt heeft van spaarrekeningen bij banken, die een gemiddeld hogere rente opleverden dan deposito's. Overigens zijn de bedragen die op dergelijke spaarrekeningen kunnen worden uitgezet door de desbetreffende banken gemaximeerd.

Vanaf 16 december 2013 zijn ook middelen uitgezet in het kader van het schatkistbankieren. In de berekening van het gerealiseerde rendement is dit buiten beschouwing gebleven. Het gaat hierbij om een bedrag van € 217. De actuele rente voor het schatkistbankieren bedroeg op 2 januari 2014 0,15%, wat bedeutend lager ligt dan de in de loop van 2013 gerealiseerde rente door de provincie Groningen.

## 5.3 Paragraaf bedrijfsvoering

Zie 4.6 productrealisatie bedrijfsvoering



# 6 Uitgebreide balans en toelichting

## 6.1 Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening over het boekjaar 2013 is opgesteld conform het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten (BBV). 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 waarin het actief is aangeschaft. Van de materiële vaste activa wordt het kantoormeubilair afgeschreven in 7 jaar en automatiseringsapparatuur in 3 jaar. Nieuwe investeringen in automatiseringsapparatuur zullen in 5 jaar worden afgeschreven, dit overeenkomstig de gewijzigde bepaling in de financiële verordening 2012. Alle investeringen behoren tot de investeringen met een economisch nut.

#### **Vorderingen en overige uitzettingen**

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

#### **Overlopende activa**

Overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

#### **Liquide middelen:**

De saldi van kas en bank en aanwezig kasgeld zijn opgenomen tegen nominale waarde. Met ingang van december 2013 is het OV-bureau in het kader van de Wet financiering decentrale overheden verplicht deel te nemen aan het schatkistbankieren. Het schatkistbankieren houdt in dat het OV-bureau al haar overtoeliggende liquide middelen aanhoudt bij het ministerie van

Financiën en niet langer financiële geldmiddelen en vermogen bij private partijen buiten de schatkist mag aanhouden. De uitgezette gelden in het kader van schatkistbankieren zijn direct opvraagbaar.

### **Passiva**

#### **Vlottende passiva**

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

#### **Grondslagen voor resultaatbepaling**

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

Het gepresenteerde exploitatieresultaat is deels gebaseerd op ramingen.

#### **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: Nog niet alle afrekeningen over 2013 zijn afgerond. De definitieve afrekeningen met de vervoerders over het jaar 2013 worden op zijn vroegst in het najaar 2014, na ontvangst van controleverklaringen over de gerealiseerde lasten en baten, opgesteld. In 2014 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 2014 verwerkt.
- LBI-index: De DRU prijzen worden jaarlijks verhoogd met de LBI-index. Vaststelling van de realisatie van de LBI 2013 vindt plaats in het najaar van 2014.

- Verdeelmethoediek abonnementen en grootgebruik contracten: Vaststelling van de definitieve opbrengsten is naar verwachting volledig in het najaar 2014.

#### *Ramingen overige baten en lasten*

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

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

## 6.2 Uitgebreide balans

Uitgebreide balans 2013			Uitgebreide balans 2013		
Activa	2013	2012	Passiva	2013	2012
<b>Vaste activa</b>			<b>Eigen vermogen</b>		
Overig materiaal			Reserves		-
Inrichting en inventaris	28.843	43.264			
Automatiseringsapparatuur	-	18.459	<b>Vreemd vermogen</b>		
			Voorzieningen		-
			Langlopende schulden		-
			Ontvangen garantiesom	1.000.000	1.000.000
<b>Subtotaal</b>	<b>28.843</b>	<b>61.723</b>	<b>Subtotaal</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
<b>Vlottende activa</b>			<b>Vlottende passiva</b>		
Vorderingen			<b>Kortlopende schulden</b>		
Vord. op openbare lichamen	1.656.753	3.078.789	Kredietfaciliteit	-	552.093
Overige vorderingen	3.895.888	852.413	Crediteuren	19.666	4.975
			Belastingen en premies	113.179	71.200
<b>Overlopende activa</b>					
Nog te ontvangen	325.565	39.313	<b>Vooruit ontvangen bedragen</b>		
Vooruitbetaald	1.002.080	2.000	Vooruit ontvangen BDU	3.452.826	-19.587
			Vooruit ontvangen subsidies	1.759.306	853.930
<b>Liquide middelen</b>					
Kas	537	1.078	<b>Overlopende passiva</b>		
Bank	2.940.412	208.855	Overlopende passiva	3.505.101	1.781.559
<b>Subtotaal</b>	<b>9.821.235</b>	<b>4.182.448</b>	<b>Subtotaal</b>	<b>8.850.078</b>	<b>3.244.170</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>9.850.078</b>	<b>4.244.170</b>	<b>Totaal passiva</b>	<b>9.850.078</b>	<b>4.244.170</b>

## 6.3 Toelichting op de balans

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

### Activa

#### Materiële vaste activa

Het OV-bureau heeft als gevolg van haar dienstverlenende activiteiten een beperkte hoeveelheid activa. Het kantoorpand waar het OV-bureau is gevestigd is geen eigendom van het OV-bureau en is om die reden niet terug te vinden als materiële vaste activa.

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

Materiële vaste activa	Boekwaarde	Investeringen	Afschrijving	Bijdragen	Boekwaarde
Investerings met een economisch nut	01-01-2013	2013	2013	derden	31-12-2013
<b>Overige materiële vaste activa</b>					
Inrichting en inventaris	43.264	-	14.421	-	28.843
Automatiseringsapparatuur	18.459	-	18.459	-	-
<b>Totaal</b>	<b>61.723</b>	<b>-</b>	<b>32.880</b>	<b>-</b>	<b>28.843</b>

De materiële vaste activa bestaan uit inrichting en inventaris en automatiseringsapparatuur. In 2013 zijn er door het OV-bureau geen nieuwe investeringen gepleegd. Voor een gedetailleerd overzicht van de activa wordt verwezen naar de staat van activa in bijlage 1.

#### Vlottende activa

##### Vorderingen

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

Vorderingen	2013	2012
Vorderingen op openbare lichamen	1.656.753	3.078.789
Overige vorderingen	3.895.888	852.413
<b>Totaal</b>	<b>5.552.641</b>	<b>3.931.202</b>

Openbare lichamen - De grootste vorderingen op openbare lichamen ultimo boekjaar bedragen de nog te ontvangen doorschuif BTW en BTW OV van de partners (€ 888.000), bijdragen van diverse overheden voor het project DRIS-panelen (€ 561.000) en de van de belastingdienst terug te vorderen ondernemers BTW (€ 177.000). De resterende € 31.000 betreft diverse kleine vorderingen.

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

- GD € 3.037.000
- KLOV € 374.000
- HOV € 372.000
- Lijn 315 € 32.000

Het resterende bedrag van € 81.000 betreft een vordering voor grensoverschrijdend vervoer (€ 41.000) en diverse reguliere debiteuren (€ 40.000).

##### Overlopende activa

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

Nog te ontvangen – de nog te ontvangen bedragen betreft vorderingen op partners die participeren in projecten waarvan het OV-bureau de kassiersfunctie heeft. De gemaakte projectkosten dienen nog (gedeeltelijk) te worden doorgefactureerd aan de partners. De projecten kennen ultimo 2013 de volgende vorderingen.

Nog te ontvangen subsidie	2013	2012
ITRACT	26.022	-
Beter benutten	299.543	-
<b>Totaal</b>	<b>325.565</b>	<b>-</b>

Vooruitbetaalde kosten - de vooruitbetaalde kosten betreft facturen welke eind 2013 zijn ontvangen en betaald, maar waarvan de prestatie plaats zal vinden in 2014. De grootste factuur betreft een vooruitbetaling van € 1miljoen aan de vervoerder van de GD concessie, in het kader de business case Groningen Bereikbaar. Binnen de businesscase is € 500.000 voor 2014 gereserveerd en € 500.000 voor 2015. Beide bedragen zijn eind 2013 aan de vervoerder overge maakt.

Vooruitbetaalde kosten	2013	2012
Vooruitbetaalde kosten	1.002.080	2.000
<b>Totaal</b>	<b>1.002.080</b>	<b>2.000</b>

#### Liquide middelen

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

Liquide middelen	2013	2012
Kas	537	1.078
Bank	740.412	208.855
Schatkistbankieren	2.200.000	-
<b>Totaal</b>	<b>2.940.949</b>	<b>209.933</b>

#### Passiva

##### Vreemd vermogen

Van een van de vervoerders is een garantiesom ontvangen van € 1 miljoen. Deze garantiesom 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.

Vreemd vermogen	2013	2012
Ontvangen garantiesom	1.000.000	1.000.000
<b>Totaal</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>

##### Kortlopende schulden

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

Kortlopende schulden	2013	2012
Kredietfaciliteit	-	552.093
Crediteuren	19.666	4.975
Belastingen en premies	113.179	71.200
<b>Totaal</b>	<b>132.845</b>	<b>628.268</b>

De crediteuren bestaan uit een reeks inkoopfacturen welke eind 2013 zijn ontvangen en welke begin 2014 betaald zijn. Op balansdatum 31 december 2013 betrof dit een schuld aan leveranciers. De overige schulden bestaan uit de loonheffing en sociale premies over december 2013 (€ 73.000) en de nog te betalen ondernemers BTW aan de belastingdienst (€ 40.000).

##### Overlopende passiva

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

Overlopende passiva	2013	2012
Vooruit ontvangen BDU	3.452.826	-19.587
Vooruit ontvangen subsidies	1.759.306	853.930
Overige overlopende passiva	3.505.101	1.781.559
<b>Totaal</b>	<b>8.717.233</b>	<b>2.615.902</b>

De vooruit ontvangen BDU subsidie tot en met 2013 omvat de van Nederlandse overheidslichamen ontvangen subsidies welke nog niet besteed waren voor het specifieke doel waarvoor ze beschikbaar waren gesteld. In 2012 waren de BDU middelen, mede door de verwerking van het negatieve resultaat over 2011, ontoereikend om alle kosten ten behoeve van het OV te financieren. Daarop zijn afspraken gemaakt in een dekkingsplan wat in 2013 effectief is gebleken, aangezien de stand van de vooruit ontvangen BDU middelen ultimo 2013 € 3,5 miljoen bedraagt, als gevolg van het resultaat van € 3,9 miljoen over 2013. In hoofdstuk 2.4 is een specificatie van de vooruit ontvangen BDU subsidies per component opgenomen.

De vooruit ontvangen subsidies betreffen gelden welke het OV-bureau heeft ontvangen voor de aanbesteding van DRIS panelen ten behoeve van gemeenten in Groningen en Drenthe (€ 645.000) en voor de uitvoering van de afspraken in de bestuursovereenkomst Collectief personenvervoer Noord Groningen (€ 115.000). In bijlage 2 en 3 wordt over deze projecten verantwoording afgelegd. Daarnaast is er in het kader van de Business Case Groningen Bereikbaar nog € 1,0 miljoen beschikbaar voor de jaren 2014 en 2015. Dit bedrag is ook opgenomen onder de vooruitbetaalde

bedragen omdat het bedrag reeds aan de vervoerder is verstrekt.

De overige overlopende passiva bestaan grotendeels uit de verwachte afrekeningen van concessies over de afgelopen jaren (€ 1,2 miljoen) en diverse opgenomen verplichtingen waarvan begin 2013 nog geen factuur is ontvangen. Dit betreft de nog te verrekenen opbrengsten Trein Veendam € 0,9 miljoen, diverse marketing kosten ad € 0,4 miljoen, de bijdrage in GOVI ad € 0,3 miljoen, de terug te betalen subsidie Groningen Bereikbaar ad € 0,3 miljoen, de nog te betalen kosten OV-chip ad € 0,2 miljoen en diverse kleine schulden met een totaalbedrag van € 0,2 miljoen.

## 6.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

In artikel 53 van het BBV is opgenomen dat de niet uit de balans blijvende verplichtingen moet worden opgenomen als toelichting op de balans. Niet uit de balans blijvende verplichtingen zijn de belangrijke bestaande meerjarige financiële verplichtingen waaraan het OV-bureau voor een aantal toekomstige jaren is verbonden. Van deze verplichtingen wordt toegelicht: een omschrijving van de aard van de verplichting en

een schatting van het financiële effect van de verplichting over de gehele periode van de overeenkomst per balansdatum. Hierbij wordt een ondergrens gehanteerd van € 10.000.

### **Huurcontract kantoorruimte Overcingellaan Assen**

Het huurcontract van de kantoorruimte aan de Overcingellaan heeft een looptijd van 5 jaren en is ingegaan per 1 maart 2010. De resterende financiële verplichting tot 1 maart 2015 bedraagt circa € 112.000.

### **Huurcontract bedrijfsruimte Stationsplein Assen**

Per 1 januari 2011 is huurcontract voor een bedrijfsruimte afgesloten met een looptijd van 5 jaren. De resterende financiële verplichting tot 1 januari 2016 bedraagt circa € 33.000. Juridische risico's met betrekking tot contracten.

### **Juridische procedure**

De FMN heeft een rechtszaak (bodemprocedure) aangespannen tegen de meeste decentrale overheden, waaronder ook het OV-bureau. Inzet is de uitleg van het Heerenveenakkoord, dat in 2008 is afgesloten, toen er sprake was van stakingen in het OV. Van het OV-bureau wordt additionele indexering over de periode 2007-2009 geëist.

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

Met ingang van 1 januari 2013 is de WNT, de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector, van kracht geworden. In het kader van deze wet doet het OV-bureau in onderstaande tabel melding van de bezoldiging van haar topfunctionarissen:

### **Bezoldiging topfunctionarissen & gewezen topfunctionarissen - met dienstbetrekking**

<b>Naam</b>	<b>Functie(s)</b>	<b>Beloning</b>	<b>Belastbare vaste en variabele onkostenvergoedingen</b>	<b>Voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn</b>	<b>Totale bezoldiging</b>	<b>Duur van het dienstverband in het jaar (in dagen)</b>	<b>Omvang van het dienstverband in het jaar (fte)</b>
Jan van Selm	Directeur	€ 114.039	€ 0	€ 19.533	€ 133.572	365	1

**Bezoldiging topfunctionarissen & gewezen topfunctionarissen - zonder dienstbetrekking**

<b>Naam</b>	<b>Functie(s)</b>	<b>Totale bezoldiging</b>	<b>Duur van het dienstverband in het jaar (in dagen)</b>	<b>Omvang van het dienstverband in het jaar (fte)</b>
<i>Marc Boumans</i>	<i>DB/AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Piet de Vey Mesdagh</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>345</i>	<i>PM</i>
<i>Bote Wilpstra</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>20</i>	<i>PM</i>
<i>Marianne Besselink</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Henk Brink</i>	<i>DB/AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Rein Munniksma</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Ard van der Tuuk</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Joost van Keulen</i>	<i>DB/AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Roeland van de Schaaf</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>
<i>Ton Schroor</i>	<i>AB-lid</i>	<i>Geen bezoldiging</i>	<i>365</i>	<i>PM</i>

**Toelichting bij het samenstellen van de WNT verantwoording**

Bij het samenstellen van bovenstaande verantwoording uit hoofde van de WNT zijn de Beleidsregels WNT d.d. 12 maart 2014 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als uitgangspunt gehanteerd.



## 7 Samenstelling bestuur

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

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat per 31 december 2013 uit de volgende bestuurders:

- Marc Boumans (voorzitter), provincie Groningen;
- Bote Wilpstra, provincie Groningen;
- Marianne Besselink, provincie Groningen;
- Henk Brink (vice-voorzitter), provincie Drenthe;
- Rein Munnikma, provincie Drenthe;
- Ard van der Tuuk, provincie Drenthe;
- Joost van Keulen, gemeente Groningen;
- Roeland van der Schaaf, gemeente Groningen;
- Ton Schroor, gemeente Groningen.

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

- gedeputeerde provincie Groningen, Mark Boumans (voorzitter);
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk Brink (vice-voorzitter);
- wethouder gemeente Groningen, Joost van Keulen.

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;
- nemen van dienstregelings- en tariefbesluiten van het OV-bureau.



Mark Boumans



Henk Brink



Joost van Keulen

# Bijlage 1: Staat van materiële vaste activa

Investerings met een economisch nut						
Overige materiële vaste activa	Aanschaf waarde	Termijn afschrijving	Boekwaarde 01-01-2013	Investering 2013	Afschrijving 2013	Boekwaarde 31-12-2013
Inrichting en inventaris '05	111.987	7 jaar	-	-	-	-
Inrichting en inventaris '09	100.950	7 jaar	43.264	-	14.421	28.843
<b>Inrichting en inventaris</b>	<b>212.937</b>		<b>43.264</b>	<b>-</b>	<b>14.421</b>	<b>28.843</b>
Automatisering '04	62.155	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '07	18.998	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '08	14.741	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '09	50.698	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '10	13.662	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '11	55.377	3 jaar	18.459	-	18.459	-
<b>Automatisering</b>	<b>215.631</b>		<b>18.459</b>	<b>-</b>	<b>18.459</b>	<b>-</b>
<b>Totaal materiële vast activa</b>	<b>428.568</b>		<b>61.723</b>	<b>-</b>	<b>32.880</b>	<b>28.843</b>

## Investering 2013

Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft in 2013 geen nieuwe investeringen gepleegd.

# Bijlage 2: Verantwoording OV-fonds 'CPV Noord-Groningen'

## Bestuursovereenkomst

Collectief personenvervoer Noord Groningen 2012

Deelnemende partijen:

- Gemeente Appingedam
- Gemeente Bedum
- Gemeente Delfzijl
- Gemeente De Marne
- Gemeente Eemsmond
- Gemeente Loppersum
- Gemeente Ten Boer
- Gemeente Winsum
- OV-bureau Groningen Drenthe

## Doelstelling en inhoud bestuursovereenkomst

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

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

## Verantwoording 2013

De uitgaven 2013 zijn beperkt gebleven tot een € 20.000 aan detacheringkosten, € 4.087 aan advieskosten en € 605 aan kosten voor de website. Van de provincie Groningen is een bijdrage van € 2.000 in de advieskosten ontvangen. In 2012 was voor detachering van een medewerker een kostenpost geraamd van € 63.338. In werkelijkheid blijken deze kosten lager uit te vallen, waardoor er in 2013 een bedrag is terugontvangen van € 27.326.

<b>Beginsaldo 2012</b>	<b>115.057</b>
Saldo baten 2012	61.931
Saldo lasten 2012	66.838
<b>Eindsaldo 2012</b>	<b>110.150</b>
<b>Uitgaven 2013</b>	
Detachering 2013	20.000
Correctie detachering 2012	-27.326
Advieskosten	4.087
Website	605
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>-2.634</b>

<b>Inkomsten 2013</b>	
Bijdrage provincie Groningen	2.000
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>2.000</b>
<b>Eindsaldo 2013</b>	<b>114.784</b>

# Bijlage 3: Verantwoording DRIS-panelen

Bedrag beschikking (1)	2.000.000
Bedrag beschikking (2)	591.500
Bedrag beschikking (3)	1.100.000
<b>Totaal</b>	<b>3.691.500</b>

## Beschikking (1)

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

## Beschikking (2)

Oprichting/verlening 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

Uitgaven project	2011	2012	2013	totaal lasten
Vorbereidingskosten	37.545	278.175		315.720
Informatiezuilen			632.938	632.938
Projectmanagement			209.955	209.955
Audiovoorbereiding			162.767	162.767
Overig, aansluiting e.d.			19.098	19.098
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>37.545</b>	<b>278.175</b>	<b>1.024.758</b>	<b>1.340.478</b>
Inkomsten project	2011	2012	2013	totaal baten
Bijdrage regiofonds		440.000	440.000	880.000
Bijdrage provincie Groningen			400.000	400.000
Bijdrage provincie Drenthe		591.500	32.000	623.500
Baten gemeenten		28.000	53.500	81.500
<b>Totaal inkomsten</b>		<b>1.059.500</b>	<b>925.500</b>	<b>1.985.000</b>
<b>Saldo inkomsten - uitgaven<sup>1</sup></b>	<b>-37.545</b>	<b>781.325</b>	<b>-99.258</b>	<b>644.522</b>

## 2012

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

## 2013

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

<sup>1</sup> Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2013 gepresenteerd als vooruit ontvangen subsidies, onder de overlopende passiva

## Bijlage 4: Overzicht evenementenvervoer 2013

Evenement	Locatie
<b>Januari</b>	
NK Sprint	Groningen
<b>Februari</b>	
Opendag RUG	Groningen
<b>Maart</b>	
Opendag Hanzehogeschool	Groningen
Bloemenjaarmarkt	Groningen
Winter -> zomertijd	Nachtbussen
<b>April</b>	
Indicator	Groningen
WK Superbike	Assen
Koninginnennacht- en dag	Groningen
Knoalsternacht	Stadskanaal
<b>Mei</b>	
Bevrijdingsfestival	Groningen
<b>Juni</b>	
Nacht van Wetenschap & Kunst	Groningen
Open dag Hanzehogeschool	Groningen
TT-festival	Assen

Evenement	Locatie
<b>Juli</b>	
Secret Forest Festival	Stadskanaal
Like the 80's & 90's	Groningen
Indicator Outdoor	Groningen
C'est la Vie	Emmen
Truckstar	Assen
<b>Augustus</b>	
Gamma Racing Day	Assen
<b>Oktober</b>	
4-mijl van Groningen	Groningen
Zuidlaardermarkt	Zuidlaren
Zomer -> wintertijd	Nachtbussen
<b>November</b>	
Landelijke intocht Sinterklaas	Groningen
<b>December</b>	
Koopavonden Sint en Kerst	Groningen
Koopavonden Sint en Kerst	Emmen
Fox nachtbus extra	Stadskanaal

## Bijlage 5: Afkortingenwijzer

<b>AB</b>	Algemeen Bestuur
<b>BBV</b>	Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten; de van toepassing zijnde verslaggevingvoorschriften
<b>BDU</b>	Brede Doel Uitkering
<b>BTW</b>	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde
<b>BTW-OV</b>	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
<b>BZK</b>	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
<b>CBS</b>	Centraal Bureau voor de Statistiek
<b>CVS</b>	Commissie verdeling Sterabonnementen
<b>ConMIS</b>	Concessiemanagement Informatiesysteem
<b>DB</b>	Dagelijks Bestuur
<b>DRIS</b>	Dynamische Reizigersinformatiesysteem
<b>DRU</b>	Dienstregelingsuur
<b>GD-concessie</b>	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe, die sinds 13 december 2009 wordt uitgevoerd door Qbuzz
<b>GGD-overheden</b>	de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe
<b>GOVI</b>	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
<b>GVVP</b>	Gemeentelijk Verkeer en Vervoerplan
<b>HOV-concessie</b>	de treinvervangende HOV-lijnen 305 en 314 die sinds 13 december 2009 worden uitgevoerd door Arriva Touring
<b>I&amp;M</b>	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
<b>KLOV</b>	Kleinschalig Openbaar Vervoer; de 6 regioconcessies die per 13 december 2009 zijn ingegaan voor het kleinschalig vervoer en doelgroepenvervoer.
<b>KpVV</b>	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
<b>MEP</b>	Meerjaren Exploitatieplan
<b>NAL</b>	National Action List
<b>NVB</b>	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245
<b>NDOV</b>	Nationale data openbaar vervoer
<b>OV</b>	Openbaar Vervoer
<b>OVb</b>	OV-bureau Groningen Drenthe
<b>P&amp;C-cyclus</b>	Planning en Control-cyclus
<b>POP</b>	Provinciaal Omgevingsplan
<b>PVVP</b>	Provinciaal Verkeer en Vervoerplan
<b>RGA</b>	Regio Groningen - Assen
<b>ROV</b>	Regionaal Openbaar Vervoer
<b>RSP</b>	Regio Specifiek Pakket
<b>RuG</b>	Rijksuniversiteit Groningen
<b>TLS</b>	Trans Link Systems; Trans Link Systems is opgericht door de vijf grootste OV-bedrijven om één elektronisch betaal-systeem in het Nederlandse openbaar vervoer te realiseren: de OV-chipkaart
<b>VBN</b>	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
<b>WGR</b>	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
<b>Wopt</b>	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
<b>WMO</b>	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

# Bijlage 6: Controleverklaring



## ***Controleverklaring van de onafhankelijke accountant***

Aan: het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling OV-bureau Groningen Drenthe

### ***Verklaring betreffende de jaarrekening***

Wij hebben de in dit verslag opgenomen jaarrekening 2013 (hoofdstukken 2 en 6) en de bijlagen 2 en 3 van het OV-bureau Groningen Drenthe gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2013 en de programmarekening over 2013 met de toelichtingen, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

### ***Verantwoordelijkheid van het bestuur***

Het Dagelijks Bestuur van het OV-Bureau Groningen Drenthe is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en de baten en lasten getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met het in Nederland geldende Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (semi)publieke sector (WNT).

Het Dagelijks Bestuur is tevens verantwoordelijk voor de financiële rechtmatigheid van de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties. Dit houdt in dat deze transacties tot stand dienen te komen in overeenstemming met de begroting en de in de relevante wet- en regelgeving, waaronder verordeningen, opgenomen bepalingen. Het bestuur is verder verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

### ***Verantwoordelijkheid van de accountant***

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden, de 'Beleidsregels toepassing WNT', inclusief het Controleprotocol WNT en het controleprotocol voor de accountantscontrole van OV-Bureau Groningen Drenthe d.d. 29 november 2013 voor zover dit niet in strijd is met deze beleidsregels. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

---

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Zuiderzeelaan 53, 8017 JV Zwolle, Postbus 513, 8000 AM Zwolle  
T: 088 792 00 38, F: 088 792 94 61, [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl)

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Bevestigingsadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op [www.pwc.nl](http://www.pwc.nl) treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan en voor de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Daarbij neemt de accountant tevens in aanmerking de rechtmatige naleving van de overige bepalingen van de WNT. Dit betreft het door het OV-bureau Groningen Drenthe instellen van terugvorderingen van betalingen van topfunctionarissen, gewezen topfunctionarissen en toezichthoudende organen (Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur) die op grond van de WNT als onverschuldigd zijn aan te merken en, indien noodzakelijk, het opnemen en afzonderlijk toelichten in de jaarrekening van een vordering vanwege onverschuldigde betalingen. In overeenstemming met de aanvullende beleidsregels van 12 maart 2014, hebben wij geen controlewerkzaamheden verricht voor de functionarissen zoals genoemd in art. 4.2 lid 2 letter c WNT ('externe niet-topfunctionarissen'). Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van het gebruikte normenkader voor de rechtmatige totstandkoming van verantwoorde transacties en van de redelijkheid van de door het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten en toevoegingen aan reserves. Deze goedkeuringstolerantie is door het Algemeen Bestuur van het OV-bureau op 29 november 2013 vastgesteld.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

#### *Oordeel betreffende de jaarrekening*

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening (hoofdstukken 2 en 6, inclusief bijlagen 2 en 3) van het OV-bureau Groningen Drenthe een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2013 als van de activa en passiva per 31 december 2013 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten en de 'Beleidsregels toepassing WNT'.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2013 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en de in de relevante wet- en regelgeving opgenomen bepalingen.

#### **Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen**

Ingevolge artikel 217 lid 3 onder d Provinciewet vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Zwolle, 24 maart 2014  
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.



S.J. Dul MSc RA



**OV-bureau** Groningen Drenthe



Overcingellaan 15E, Assen  
Postbus 189, 9400 AD Assen

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

[info@ovbureau.nl](mailto:info@ovbureau.nl)  
[www.ovbureau.nl](http://www.ovbureau.nl)