

Onderwerp OV-bureau Groningen Drenthe: Jaarverslag & Jaarrekening 2015

Steller Menno Oedekekerk

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon 050 - 367 8446 Bijlage(n) 3

Ons kenmerk 5620446

Datum 22-04-2016 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag en de Jaarrekening 2015 van het OV-bureau Groningen Drenthe ter kennisgeving aan. Deze zijn door het Algemeen Bestuur van het OV-bureau op 1 april jl. vastgesteld. Als bijlagen is opgenomen de goedkeurende controleverklaring bij de Jaarrekening 2015 van de accountant. Ten slotte gaan wij in op de klantentevredenheidscijfers van 2015 voor het openbaar vervoer in Groningen en Drenthe

In zijn algemeenheid was 2015 een goed jaar: de doelstellingen op alle vier in de begroting 2015 benoemde hoofdindicatoren zijn in 2015 gerealiseerd. Onderstaand de hoofdlijnen van 2015 vanuit de 'perspectieven' reizigers, beleidsinhoud en financiën.

#### **Reizigers en reizigerskilometers**

Qua reizigersaantallen en reizigerskilometers was 2015 een jaar van forse groei. Zowel het aantal reizigers als het aantal reizigerskilometers is met ongeveer 6% gestegen ten opzichte van 2014. In 2015 maakten de gezamenlijke busreizigers in Groningen en Drenthe ongeveer 24 miljoen ritten die leidden tot ongeveer 260 miljoen reizigerskilometers. De begrotingsdoelstelling 2015 was vastgesteld op 1% groei van het aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2014.

Specificaties 2015:

- forse groei op het HOV-net (Q-liners en Q-links), gemiddelde groei ongeveer 10%;
- forse groei in de stadsdiensten van Groningen en Emmen (beiden 10% groei);
- forse groei op enkele specifieke streeklijnen: Gieten-Emmen (lijn 59, +25%), Delfzijl – Groningen (lijn 40/140, +18%) en Zoutkamp – Groningen (lijn 65, +15%);
- stabiel gebruik van het gebiedsbrede basisnet en de aanvullende OV-lijnen.

De groei was vrijwel volledig toe te rekenen aan reizigers die een OV-chipkaart hebben en per reis betalen. Dit zijn vooral werkenden en recreanten. Het aantal reizigers met een Studenten-OV-kaart (+ 1%) en met een abonnement (+ 0%) bleef ongeveer gelijk.

### **Beleidsinhoud**

Het jaar 2015 was vervoerkundig, operationeel en ook in opdrachtgeverszin een jaar van afwikkeling, kwaliteitsversterking en voorbereiding op in 2016/2017 door te voeren nieuwe ontwikkelingen. Van groot belang was dat het College van Beroep voor het bedrijfsleven eind december 2015 het verlengingsbesluit van de concessie Groningen-Drenthe tot eind 2019 in stand liet, waardoor de pakketafspraken die samenhangen met de verlenging (financieel, materieel, duurzaamheid) vanaf medio 2016 gefaseerd worden ingevoerd.

Afwikkeling en kwaliteitsversterking kregen in 2015 onder andere gestalte in:

- de implementatie van een bezuiniging van € 2,1 miljoen in de dienstregeling van 2015;
- de optimalisering van de Q-link-formule zoals die vanaf 2014 is geïmplementeerd in en rond de stad Groningen en de verdere versterking van het Q-liner-netwerk;
- het faciliteren van de toegenomen vluchtelingenstromen, waar het OV-bureau vooral mee te maken kreeg op het traject Emmen – Ter Apel, maar ook op diverse andere locaties waar opvang werd gerealiseerd.

### ***Voorbereiding komende jaren***

Voorbereidend op de komende jaren is in 2015 veel aandacht besteed aan:

- de ontwikkeling en implementatie van de dienstregeling 2016, waarin naast de normale jaarlijkse ontwikkelingen op basis van reizigersontwikkeling en gebiedsontwikkeling ook de in 2014 genomen besluiten rond het stadsvervoer in Meppel, Hogeveen, (deels) Assen, Haren, Veendam en Ter Apel werden geëffectueerd;
- de zorgvuldige voorbereiding op een onverhoopte aanbesteding begin 2016, mocht het CBB toch tot de conclusie zijn gekomen dat de verlenging tot eind 2019 niet in stand kon blijven. Het huidige concept-PvE zal eind 2017 overigens in veel opzichten nog bruikbaar zijn;
- de op handen zijnde grote werken als Aanpak Ring Zuid Groningen, Spoorzone Groningen, stationsgebied Assen etc. In dit verband werkt het OV-bureau zeer nauw samen met organisaties als “Groningen Bereikbaar” en “Minder Hinder Assen”. Uitgangspunt is dat het OV tijdens deze werkzaamheden een goed alternatief vormt voor veel automobilisten (vervoerkundig) en dat automobilisten zich hiervan ook bewust zijn (mobiliteitsmanagement en marketing);
- de verhuizing van de hoofdlocatie van concessiehouder Qbuzz in Groningen van de Bornholmstraat naar de Peizerweg eind 2015, hetgeen een ruim exploitatievoordeel oplevert en tevens veel verkeersbewegingen weghaalt in de omgeving van de Ring Zuid;

- de doorontwikkeling van doelgroepenvervoer en vraagafhankelijk OV richting “Publiek Vervoer” waarin samen ook met alle gemeenten en de provincies wordt toegewerkt naar maximale samenhang voor de reiziger tussen gemeentelijk doelgroepenvervoer en openbaar vervoer, waardoor veel reizigers die thans nog volledig gebruik maken van doelgroepenvervoer grote delen van hun verplaatsing met het reguliere OV kunnen maken. Dit vraagt naast toegankelijk OV goede overstapmogelijkheden op de knooppunten en bij haltes;
- verkennen van de mogelijkheden om het openbaar vervoer verder te verduurzamen.

#### ***Landelijke OV-ontwikkelingen***

Verder is vanuit het OV-bureau op tal van punten actief meegewerkt aan de volgende landelijke OV-ontwikkelingen:

- de totstandkoming van het nieuwe Studenten OV-contract tussen het ministerie van OC&W en vervoerders. Daarmee hangt samen dat ook MBO-studenten 18- vanaf 2017 onder het regime van de SOV-kaart komen en dat overheden en vervoerders begin 2016 samen tot nieuwe afspraken komen over een nieuwe op vervoerprestaties gebaseerde verdeelsystematiek van de beschikbare SOV-middelen;
- verkenning actualisatie landelijke kaders voor de financierbaarheid van het decentraal OV;
- de doorontwikkeling van de OV-chipkaart en nieuwe wijzen van betalen.

#### **Financiën**

Ook financieel is 2015 een positief jaar geweest. Het begrote resultaat van ruim € 0,01 miljoen is met een jaarresultaat van € 4.681.000 positief ruimschoots overtroffen. Dit hangt vooral samen met de volgende factoren:

- een forse groei in 2015 van de reizigersopbrengsten ten opzichte van 2014;
- fors lagere lasten dan begroot, vooral terug te voeren op indexvoordeel (beperkte inflatie, beperkte loonvoetstijging, fors gedaalde dieselprijs).

Het positieve jaarresultaat van 2015 wordt ingezet om het weerstandsvermogen op te bouwen. Hierdoor kan de verdere groei van het aantal reizigers - met name in de Qliners en Q-links - worden opgevangen, zijn aanvullende bezuinigingen op de dienstregeling tot 2020 volgens de huidige prognoses niet nodig en is er de komende jaren voldoende ruimte om tegenvallers op te vangen.

De voorlopige kostendekkingsgraad over 2015 is 49,1%. De begrotingsdoelstelling was om vanaf 2014 jaarlijks tot aan 2020 een gemiddelde groei van de kostendekkendheid met 1%-punt te realiseren. De kostendekkendheid in 2014 was 46,4%. De definitieve OV-index 2015 wordt pas in september 2016 vastgesteld.

Voor nadere informatie verwijzen wij u graag naar de als bijlage toegevoegde Jaarverslag en Jaarrekening 2015 en accountantsverslag 2015.

**Klantenbarometer 2015**

Op 17 maart zijn de nieuwe cijfers van de klantenbarometer door het kennisplatform Verkeer en Vervoer gepresenteerd. De OV-klantenbarometer is het klantentevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer. Alle vervoerders en alle lijnen doen mee. De rapporten met (meer gedetailleerde) resultaten van het onderzoek 2015 per OV-autoriteit en per vervoerder vindt u via de website: [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl).

*Busconcessies*

In het algemeen is de afgelopen jaren de waardering van het openbaar vervoer per bus in Groningen en Drenthe licht gestegen. De voor Groningen en Drenthe relevante resultaten zijn als volgt:

	2012	2013	2014	2015
Concessie Groningen Drenthe (Qbuzz)	7,5	7,4	7,6	7,6
HOV Q-liners (Arriva)	7,5	7,6	7,8	7,7
Q-liners Groningen Drenthe (Qbuzz)	-	-	7,7	7,7
Q-link Groningen Drenthe (Qbuzz)			7,5	7,6

*Regionale treindiensten*

De regionale treindiensten in Groningen laten een kleine daling zien ten opzichte van vorig jaar. Het algemeen klantenoordeel is gedaald van een 7,4 naar een 7,3. De dienst Zwolle-Emmen krijgt van haar reizigers een oordeel van 7,7, tegenover 7,6 een jaar eerder. Voor beide concessies geldt dat de punctualiteit hoog wordt gewaardeerd ten opzichte van andere treinconcessies.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
Peter den Oudsten



de secretaris,  
Peter Teesink



**Jaarverslag  
en jaarrekening**  
2015

## INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	4
2	FINANCIËLE UITEENZETTING	8
2.1	Balans per 31 december 2015	8
2.2	Rekening van baten en lasten 2015	9
2.3	Analyse van het resultaat over 2015	10
2.4	Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden BDU	13
3	PROGRAMMAVERANTWOORDING COLLECTIEF PERSONENVERVOER	15
4	PRODUCTENREALISATIE	18
4.1	Productrealisatie: klant – reiziger	18
4.2	Productenrealisatie: Ontwikkeling	22
4.3	Productenrealisatie: Beheer	26
4.4	Productenrealisatie: Informatie en analyse	32
4.5	Productrealisatie: Special projects	35
4.6	Productenrealisatie: Bedrijfsvoering	37
4.7	Productenrealisatie: Financiering	40
5	PARAGRAFEN	44
5.1	Paragraaf weerstandsvermogen	44
5.2	Paragraaf financiering	45
6	UITGEBREIDE BALANS EN TOELICHTING	48
6.1	Waarderingsgrondslagen	48
6.2	Uitgebreide balans	50
6.3	Toelichting op de balans	51
6.4	Niet uit de balans blijvende verplichtingen	54
7	SAMENSTELLING BESTUUR	58

BIJLAGE 1	STAAT VAN MATERIËLE VASTE ACTIVA	59
BIJLAGE 2	VERANTWOORDING OV-FONDS 'CPV NOORD-GRONINGEN'	60
BIJLAGE 3	VERANTWOORDING DRIS-PANELEN	61
BIJLAGE 4	BDU VERANTWOORDING 2015	63
BIJLAGE 5	EVENEMENTENVERVOER 2015	64
BIJLAGE 6	AFKORTINGENWIJZER	65
BIJLAGE 7	CONTROLEVERKLARING	66

# 1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag en jaarrekening 2015, waarmee het bestuur van het OV-bureau verantwoording aflegt over de resultaten van het OV-bureau over het jaar 2015.

## Terugblik in hoofdlijnen

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

## Reizigers en reizigerskilometers: 6% groei, toegenomen klanttevredenheid

Qua reizigersaantallen en reizigerskilometers was 2015 een jaar van forse groei. Zowel het aantal reizigers als het aantal reizigerskilometers is met ongeveer 6% gestegen ten opzichte van 2014. In 2015 maakten de gezamenlijke busreizigers in Groningen en Drenthe ongeveer 24 miljoen ritten die leidden tot ruim 250 miljoen reizigerskilometers (!). De begrotingsdoelstelling 2015 was vastgesteld op 1% groei van het aantal reizigerskilometers ten opzichte van 2014.

## Specificaties 2015:

- forse groei op het HOV-net (Q-liners en Q-links), gemiddelde groei ongeveer 10%;
- forse groei in de stadsdiensten van Groningen en Emmen (beiden 10% groei);
- forse groei op enkele specifieke streeklijnen: Gieten-Emmen (lijn 59, +25%), Delfzijl – Groningen (lijn 40/140, +18%) en Zoutkamp – Groningen (lijn 65, +15%);
- stabiel gebruik van het gebiedsbrede basisnet en de aanvullende OV-lijnen.

De groei werd vrijwel volledig gehaald in het zogeheten 'segment saldo-reizen' dat wil zeggen reizigers die een OV-chipkaart hebben en per reis betalen – vooral werkenden en recreanten (ruim 10%). Het aantal reizigers met een Studenten-OV-kaart (+ 1%) en met een abonnement (+ 0%) bleef ongeveer gelijk.

Klanttevredenheidscijfers over 2015 worden landelijk pas in maart 2016 gepubliceerd. In maart 2015 bleek dat de klanttevredenheid in Groningen en Drenthe over 2014 was gestegen en voor het eerst boven de 7,5 was uitgekomen. Dit was ook de begrotingsdoelstelling voor 2015. Vooralsnog is er geen reden om aan te nemen dat de tevredenheid onder reizigers in 2015 niet een vergelijkbaar hoog niveau heeft vastgehouden. Eigen klantmetingen lopende 2015 laten bevestigen dit beeld. En het aantal klachten lag in 2015 veel lager van in 2014 (daling van 25%).

## Beleidsinhoud

### Jaar van afwikkeling, kwaliteitsversterking en voorbereiding

Het jaar 2015 was vervoerkundig, operationeel en ook in opdrachtgeverszin een jaar van afwikkeling, kwaliteitsversterking en voorbereiding op in 2016/2017 door te voeren nieuwe ontwikkelingen. Van groot belang was dat het College van Beroep voor het bedrijfsleven eind december 2015 het verlengingsbesluit van de concessie Groningen-Drenthe tot eind 2019 in stand liet, waardoor de pakketafspraken die samenhangen met de verlenging (financieel, materieel, duurzaamheid) vanaf medio 2016 gefaseerd kunnen worden ingevoerd.

Afwikkeling en kwaliteitsversterking kregen in 2015 onder andere gestalte in:

- de implementatie van een bezuiniging van € 2,1 miljoen in de dienstregeling van 2015;
- de optimalisering van de Q-link-formule zoals die vanaf 2014 is geïmplementeerd in en rond de stad Groningen en de verdere versterking van het Q-liner-netwerk;
- de verdere uitrol van de zogenoemde DRIS-panelen bij ruim 400 haltes en knooppunten;
- de verdere uitrol van het tariefproduct 40/4 (voor 4 euro per maand 40% dalkorting);
- verdere verhoging van de uitvoeringskwaliteit door de concessiehouders, bijvoorbeeld qua



punctualiteit, aansluit zekerheid, klantvriendelijkheid en toegankelijkheid;

- het faciliteren van de toegenomen vluchtelingenstromen, waar het OV-bureau vooral mee te maken kreeg op het traject Emmen – Ter Apel, maar ook op diverse andere locaties waar opvang werd gerealiseerd.

#### Vorbereiding komende jaren

Vorbereidend op de komende jaren is in 2015 veel aandacht besteed aan:

- de ontwikkeling en implementatie van de dienstregeling 2016 (ingaaude medio december 2015), waarin naast de normale jaarlijkse ontwikkelingen op basis van reizigersontwikkeling en gebiedsontwikkeling ook de in 2014 genomen besluiten rond het stadsvervoer in Meppel, Hooqeven, (deels) Assen, Haren, Veendam en Ter Apel werden geëffectueerd;
- de zorgvuldige voorbereiding op een onverhoopte aanbesteding begin 2016, mocht het CBB toch tot de conclusie zijn gekomen dat de verlenging tot eind 2019 niet in stand kon blijven. Het huidige concept-PvE zal eind 2017 overigens in veel opzichten nog bruikbaar zijn;
- de grootschalige wijziging van de dienstregeling in en rond Groningen als volgende stap richting de HOV-netwerkvisie 2020, mede ook samenhangend met het gereed komen van enkele grote doorstromingsmaatregelen in en rond Groningen (bv doortrekken Busbaan Peizerweg naar hoofdstation);
- de op handen zijnde grote werken als Ring Zuid Groningen, stationsgebied Groningen, stationsgebied Assen etc. In dit verband werkt het OV-bureau zeer nauw samen met organisaties als "Groningen Bereikbaar" en "Minder Hinder Assen". Uitgangspunt is dat het OV tijdens deze werkzaamheden een goed alternatief vormt voor veel automobilisten (vervoerkundig), en dat automobilisten zich hiervan ook bewust zijn (mobiliteitsmanagement en marketing);
- de verhuizing van de hoofdlocatie van concessiehouder Qbuzz in Groningen van de Bornholmstraat naar de Peizerweg eind 2015, hetgeen een ruim exploitatievoordeel oplevert en tevens veel verkeersbewegingen weghaalt in de omgeving van de Ring Zuid;
- de doorontwikkeling van doelgroepenvervoer en vraagafhankelijk OV richting "Publiek Vervoer" waarin samen ook met alle gemeenten en de

provincies wordt toegewerkt naar maximale samenhang voor de reiziger tussen gemeentelijk doelgroepenvervoer en openbaar vervoer, waardoor veel reizigers die thans nog volledig gebruik maken van doelgroepenvervoer grote delen van hun verplaatsing met het reguliere OV kunnen maken (vraagt naast toegankelijk OV goede overstapmogelijkheden op de knooppunten en bij haltes).

#### Landelijke OV-ontwikkelingen

Verder is vanuit het OV-bureau op tal van punten actief meegewerkt aan landelijke OV-ontwikkelingen, bijvoorbeeld:

- de totstandkoming van het nieuwe Studenten OV-contract tussen OC&W en vervoerders (goedgekeurd door de decentrale OV-autoriteiten vanuit hun wettelijke tariefbevoegdheid). Daarmee hangt samen dat ook MBO-studenten 18- vanaf 2017 onder het regime van de SOV-kaart komen, en dat overheden en vervoerders begin 2016 samen tot nieuwe afspraken komen over een nieuwe op vervoerprestaties gebaseerde verdeelsystematiek van de beschikbare SOV-middelen.
- verkenning actualisatie landelijke kaders voor de financierbaarheid van het decentraal OV.
- de doorontwikkeling van de OV-chipkaart en nieuwe wijzen van betalen.

#### Financiën

De kostendekkingsgraad in 2015 was 49,1% (+2,7% punt); jaarresultaat + € 4,7 miljoen.

Ook financieel is 2015 een positief jaar geweest. Het begrote resultaat van ruim € 0,01 miljoen is met een jaarresultaat van zo'n € 4,7 miljoen ruimschoots overtroffen. Dit hangt vooral samen met de volgende factoren:

- een forse groei in 2015 van de reizigers-opbrengsten ten opzichte van 2014. De begrote reizigersopbrengsten zijn grotendeels gerealiseerd ondanks enkele lagere nacalculaties uit 2014 en de omstandigheid dat de (toegepaste indices in) tarieven veel lager konden blijven dan waar in de begroting vanuit was gegaan. De reizigersopbrengsten GD stegen boven verwachting. De opbrengsten KLOV waren lager dan begroot, maar de lasten KLOV waren veel lager dan begroot als gevolg van een lagere vraag naar vraagafhankelijk vervoer;

- fors lagere lasten dan begroot, vooral terug te voeren op indexvoordeel (beperkte inflatie, beperkte loonvoetstijging, fors gedaalde dieselprijs).

De kostendekkingsgraad bedroeg over 2015 49,1%, begrotingsdoelstelling was om vanaf 2014 (kostendekkingsgraad 46,4%) jaarlijks tot aan 2020 een gemiddelde groei van de kostendekkendheid met 1%-punt te realiseren. De definitieve OV-index 2015 – mede bepalend voor de uiteindelijk behaalde kostendekkingsgraad - wordt overigens pas in september 2016 vastgesteld.

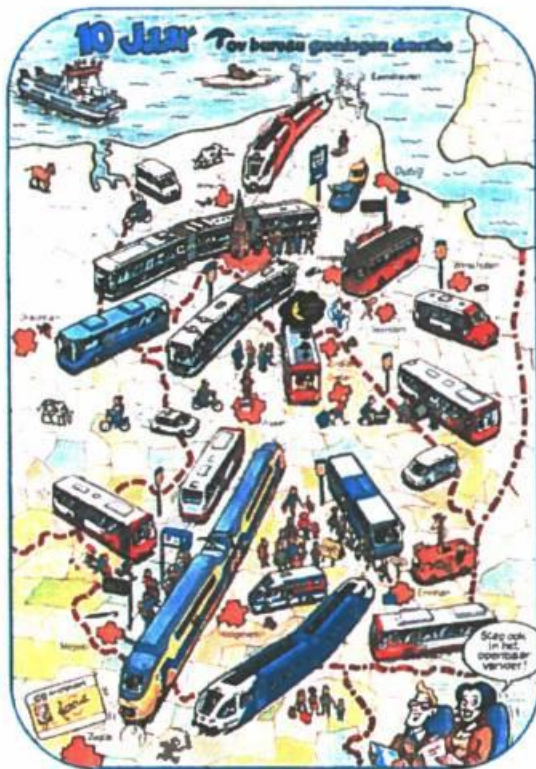
#### Leeswijzer

Ter bevordering van de leesbaarheid van dit document begint hoofdstuk 2 met een financiële uiteenzetting. De financiële uiteenzetting bevat de balans per 31 december 2015, een verkorte rekening

van baten en lasten, en een analyse van het behaalde resultaat over 2015. In hoofdstuk 3 vervolgen we met de programmaverantwoording van het Collectief personenvervoer. De verantwoording per product komt uitgebreid aan de orde in de hoofdstukken 4. De paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering vormen hoofdstuk 5. Een uitgebreide balans en een toelichting daarop is opgenomen in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 is de samenstelling van het bestuur beschreven. In de bijlagen zijn enkele specificaties opgenomen van onderwerpen elders in dit document. Tevens zijn enkele bijlagen met een subsidieverantwoording opgenomen, welke conform de afspraken dan wel vereisten in de subsidiebeschikkingen dienen te worden meegenomen in de algehele verantwoording van het OV-bureau.

Bedragen in dit document zijn vermeld in euro's.

“reizigerskilometers in 2015  
zijn 6% meer t.o.v. van 2014”



## 10-jarig bestaan van het OV-bureau

Voor de reizigers een poster, puzzel en prijsvraag, promotieactie "Blij-met-de-bus" met een fotowedstrijd en een vitrine met OV-informatie in het bus museum te Hoogezand

## 2 Financiële uiteenzetting

De financiële uiteenzetting omvat, de balans, de rekening van baten en lasten, een analyse van het resultaat en een overzicht met de stand en het verloop van de vooruit ontvangen BDU gelden over 2015.

### 2.1 Balans per 31 december 2015

#### Balans 2015

Activa	Per 31-12-2015	Per 31-12-2014	Passiva	Per 31-12-2015	Per 31-12-2014
<i>Vaste activa</i>			<i>Vaste passiva</i>		
Materiële vaste activa	4.960.963	14.421	<i>Eigen vermogen</i>		
<b>Totaal vaste activa</b>	<b>4.960.963</b>	<b>14.421</b>	Reserves	-	-
			<b>Totaal eigen vermogen</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<i>Vlottende activa</i>			<i>Vaste schulden</i>		
Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	7.885.553	6.392.953	Ontvangen garantiesommen	1.000.000	1.000.000
Liquide middelen	801.621	858.322	<b>Totaal vaste schulden</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
Overlopende activa	2.048.182	1.372.306	<i>Vlottende passiva</i>		
<b>Totaal vlottende activa</b>	<b>10.735.356</b>	<b>8.623.581</b>	Kortlopende schulden	128.160	269.469
			Kredietfaciliteit	5.313.742	2.800.000
			Vooruit ontvangen BDU	7.864.238	3.183.192
			Vooruit ontvangen subsidies	62.128	70.159
			Overlopende passiva	1.328.051	1.315.182
			<b>Totaal vlottende passiva</b>	<b>14.696.319</b>	<b>7.638.003</b>
<b>Totaal activa</b>	<b>15.696.319</b>	<b>8.638.003</b>	<b>Totaal passiva</b>	<b>15.696.319</b>	<b>8.638.003</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 Verantwoording (BBV) dienen dergelijke middelen onder de overlopende passiva verantwoord te worden. Daarmee is het inzichtelijk dat het hier gaat om vreemd vermogen met een terugbetalingsplicht, ingeval de middelen niet of onjuist worden besteed. De aanwending van de vooruit ontvangen

middelen over 2015 is volledig overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Het exploitatiesaldo van € 4.681.046 voordelig is in bovenstaande 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 2015

Programma	Realisatie 2014	Begroting 2015 Initieel	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Collectief personenvervoer</b>				
<i>Lasten per product</i>				
1 Klant - reiziger	768.421	1.008.000	1.008.000	935.825
2 Ontwikkeling	289.967	472.000	472.000	309.796
3 Beheer	106.929.361	109.491.000	109.491.000	104.861.103
4 Informatie en analyse	140.836	151.000	151.000	139.434
5 Special projects	396.700	358.000	358.000	360.857
6 Bedrijfsvoering	2.059.854	2.144.000	2.144.000	2.045.541
7 Financiering	40.917	14.000	14.000	16.322
<b>Totaal lasten</b>	<b>110.626.056</b>	<b>113.638.000</b>	<b>113.638.000</b>	<b>108.668.878</b>
<i>Baten per product</i>				
1 Klant - reiziger	-	-	-	-
2 Ontwikkeling	-	-	-	-
3 Beheer	49.294.927	52.406.000	52.406.000	51.836.909
4 Informatie en analyse	-	-	-	-
5 Special projects	374.109	358.000	358.000	378.961
6 Bedrijfsvoering	860.008	782.000	782.000	786.630
7 Financiering	60.190.378	60.092.000	60.092.000	60.347.424
<b>Totaal baten</b>	<b>110.719.422</b>	<b>113.638.000</b>	<b>113.638.000</b>	<b>113.349.924</b>
<i>Saldo per product</i>				
1 Klant - reiziger	768.421	1.008.000	1.008.000	935.825
2 Ontwikkeling	289.967	472.000	472.000	309.796
3 Beheer	57.634.434	57.085.000	57.085.000	53.024.194
4 Informatie en analyse	140.836	151.000	151.000	139.434
5 Special projects	22.591	-	-	-18.104
6 Bedrijfsvoering	1.199.846	1.362.000	1.362.000	1.258.911
7 Financiering	-60.149.461	-60.078.000	-60.078.000	-60.331.102
<b>Totaal saldo</b>	<b>-93.366</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-4.681.046</b>
<i>Exploitatiesaldo</i>				
<b>7 Financiering</b>	<b>93.366</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.681.046</b>
<b>Saldo</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## 2.3 Analyse van het resultaat over 2015

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting 2015		Effect op resultaat	
		V = voordelig	N = nadelig
<b>1</b>	<b>Klant - reiziger</b>		
<b>Lasten</b>	Beheerkosten backoffice Webshop worden m.i.v. 2015 verantwoord bij concessiebeheer	V	60.000
	Er heeft extra inzet plaatsgevonden op promotie vervoerbewijzen en tarieven	N	-50.000
	Uitbreiding van het webcareteam met 0,5 fte bleek na evaluatie met Qbuzz niet nodig	V	40.000
	Er heeft een release op de webshop plaatsgevonden i.v.m. verkoop chipkaart producten	N	-27.000
	In het kader van het 10 jarig bestaan hebben diverse activiteiten plaatsgevonden, zoals de uitgifte van een boek, een poster, een puzzel, een prijsvraag, een fotowedstrijd en een vitrine met OV informatie in het bus museum te Hoogezand	N	-20.000
	Er is sprake van minder advertentie- en drukkosten a.g.v. TFT schermen / digitalisering	V	20.000
	De geplande netwerkbijeenkomst is niet doorgegaan in 2015	V	10.000
	De analyse op resultaten van het digitale reizigerspaneel is uitgesteld naar 2016 a.g.v. een nieuw contract m.i.v. 2016	V	20.000
	Het werkbudget voor de consumentenplatforms is niet volledig benut	V	12.000
	De secretarisfunctie van het consumentenplatform is intern vervuld in plaats van extern	V	7.000
	<b>Totaal lasten</b>	V	72.000
	<b>Totaal klant - reiziger</b>	V	72.000
<b>2</b>	<b>Ontwikkeling</b>		
<b>Lasten</b>	In begroting van 2015 waren budgetten geraamd voor o.a. haltescans en reisinformatie, waarvan de realisatie heeft plaatsgevonden bij Beheer en bij Marketing en Communicatie	V	91.000
	Het aantal deelnemers aan GOVI is toegenomen, waardoor de kosten over meerdere partijen verdeeld kunnen worden.	V	18.000
	Minder uitgaven voor de duurzaamheidsvisie	V	15.000
	In 2015 hebben een aantal kleine projecten geen doorgang hoeven vinden	V	15.000
	Nulmeting Grote Markt Groningen goedkoper uitgevallen	V	13.000
	Als gevolg van het efficiënter inkopen hebben we kosten kunnen besparen	V	10.000
	<b>Totaal lasten</b>	V	162.000
	<b>Totaal ontwikkeling</b>	V	162.000
<b>3</b>	<b>Beheer</b>		
<b>Lasten</b>	De lasten in de afrekening GD concessie 2014 vallen € 7.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Daling DRU kosten a.g.v. een lager LBI percentage (Landelijke Bijdrage Index)	V	73.000
	• Uitkering van een klanttevredenheidsbonus over het jaar 2014	N	-80.000
	De lasten van de GD concessie 2015 vallen € 3.159.000 lager uit als gevolg van:		
	• Daling DRU kosten als gevolg van een lager LBI percentage (prijseffect)	V	3.770.000
	• Minder DRU's als gevolg van het vervallen van de stadsdienst Assen	V	545.000
	• Minder DRU's door het schrappen van de spitsritten lijn 11 na invoering geleed.	V	55.000
	• Minder DRU's a.g.v. taakstellingen, wijzigingen in dienstregeling en dagsoorten.	V	339.000
	• Diverse kleinere verschillen GD concessie 2015, o.a. trein vervangende bussen	N	-50.000
	• Te realiseren taakstelling bij begroting 2015, zichtbaar geworden in bovenstaande DRU besparingen	N	-1.500.000
	De afrekening van de HOV concessie 2014 valt € 6.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Daling DRU kosten a.g.v. een lager LBI percentage (Landelijke Bijdrage Index)	V	7.000
	• Uitkering van een klanttevredenheidsbonus over het jaar 2014	N	-13.000

	De lasten van de HOV concessie 2015 vallen € 58.000 lager uit als gevolg van:		
	• Daling DRU kosten als gevolg van een lager LBI percentage (prijseffect)	V	146.000
	• Meer DRU's a.g.v. diverse wijzigingen in dienstregeling en dagsoorten.	N	-88.000
	De afrekening concessie lijn 315 2012 t/m 2014 valt € 2.000 lager uit als gevolg van diverse kleine correcties ten opzichte van de inschatting bij de jaarrekening 2014	V	2.000
	De concessie lijn 315 2015 valt € 37.000 lager uit als gevolg van:		
	• Minder DRU's gereden dan geraamd	V	27.000
	• Daling DRU kosten als gevolg van indexeringspercentages	V	10.000
	De kosten voor de KLOV concessies 2014 vallen € 30.000 lager uit als gevolg van enkele kleine verschillen in de afrekeningen.	V	30.000
	De kosten voor de KLOV concessies 2015 vallen € 1.631.000 lager uit als gevolg van:		
	• Lagere kosten als gevolg van minder DRU's servicebussen in met name Assen, Hogeveen en Meppel	V	726.000
	• Lagere kosten regiotaxi als gevolg van een lagere vraag en daardoor minder gereden kilometers	V	461.000
	• Daling DRU kosten kleinschalig OV, kosten lijnbelbus en regiotaxi als gevolg van een lager LBI percentage (prijseffect)	V	327.000
	• Lagere kosten als gevolg van minder DRU's klein materieel	V	295.000
	• Lagere kosten als gevolg van minder DRU's groot materieel	V	205.000
	• Lager benuttingspercentage lijnbelbus als gevolg van minder vraag	V	163.000
	• Toename van het aantal buurtbussen	N	-148.000
	• Meer versterkingsritten gereden dan geraamd	N	-102.000
	• Te realiseren taakstelling bij begroting 2015, zichtbaar geworden in bovenstaande DRU besparingen	N	-300.000
	De kosten van algemeen concessiebeheer vallen € 45.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Beheerkosten backoffice Webshop werden voorheen onder marketing verantwoord, echter betreft het werkzaamheden t.b.v. concessiebeheer.	N	-60.000
	• Voorbereidingskosten op de nieuwe aanbesteding vallen lager uit dan geraamd	V	15.000
	De beheerkosten van de OV-chipkaart vallen € 317.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Na-ijleffect kostenstijging 2014 in 2015 voor transactiekosten en onderhoud	N	-153.000
	• Toename van de kosten TLS (transactie-, website- en callcenterkosten)	N	-97.000
	• Project 'beëindigen bij de automaat' is in 2015 afgerond en gefactureerd	N	-61.000
	• Toename van de kosten Posts (handling- en onderhoudskosten)	N	-6.000
	De kosten sociale veiligheid vallen € 92.000 lager uit als gevolg van:		
	• Het niet doorgaan van de uitbreiding van het aantal servicepunten	V	100.000
	• Overige kleine verschillen sociale veiligheid	N	-8.000
	<b>Totaal lasten</b>	V	<b>4.630.000</b>
<b>Baten</b>	De SOV opbrengsten van de GD concessie vallen € 173.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Hogere SOV opbrengst als gevolg van een stijging in het aantal reisrechthouders en herverdeeleffecten	V	572.000
	• Lagere SOV opbrengsten als gevolg van een lagere SOV-index	N	-202.000
	• Afrekening SOV opbrengsten GD 2014	N	-197.000
	De reizigersopbrengsten van de GD concessie vallen € 46.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Minder opbrengsten uit regionale kaartsoorten	N	-2.411.000
	• Meer opbrengsten uit OV-chipkaart	V	2.342.000
	• Minder opbrengsten uit landelijke abonnementen	N	-1.514.000
	• Meer opbrengsten uit regionale abonnementen	V	1.342.000
	• Overige GD opbrengsten 2015 van o.a. ten behoeve van vrij vervoer,	V	388.000

	versterkingen Ter Apel, Trein Veendam en grootverbruik		
	• Afrekening reizigersopbrengsten GD 2014	N	-185.000
	• Bijstelling opbrengst zichtabbonnementen 2013 en 2014	V	84.000
	De SOV opbrengsten van de HOV concessie vallen € 32.000 lager uit als gevolg van:		
	• Afrekening SOV opbrengsten HOV 2014	N	-57.000
	• Hogere SOV opbrengst als gevolg van een stijging in het aantal reisrechthouders en herverdeeeffecten	V	31.000
	• Lagere SOV opbrengsten als gevolg van een lagere SOV-index	N	-6.000
	De reizigersopbrengsten van de HOV concessie vallen € 89.000 hoger uit als gevolg van:		
	• Meer opbrengsten uit OV-chipkaart	V	156.000
	• Minder opbrengsten uit landelijke abonnementen	N	-100.000
	• Meer opbrengsten uit regionale abonnementen	V	50.000
	• Minder opbrengsten uit regionale kaartsoorten	N	-32.000
	• Hogere opbrengsten in de afrekening HOV concessie 2014	V	15.000
	De opbrengsten van de KLOV concessie vallen € 541.000 lager uit als gevolg van:		
	• Minder eigen bijdrages in het vraagafhankelijk vervoer, inherent aan minder km's	N	-240.000
	• Minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV – regionale kaartsoorten	N	-169.000
	• Minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV – OV-chipkaart	N	-56.000
	• Minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV – regionale abonnementen	N	-48.000
	• Minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV – landelijke abonnementen	N	-39.000
	• Totale opbrengsteffect in de afrekeningen KLOV voorgaande jaren	V	7.000
	• Hogere SOV opbrengst als gevolg van een stijging in het aantal reisrechthouders en herverdeeeffecten	V	4.000
	Er zijn minder boetes (sociale veiligheid) geïncasseerd dan geraamd	N	-4.000
	Er zijn geen opbrengstmaatregelen getroffen, maar besloten is deze als extra bezuinigingstaakstelling op te nemen; dit bedrag is verdisconteerd in het voordeel op de concessielasten GD	N	-300.000
	<i>Totaal baten</i>	N	-569.000
	<b>Totaal beheer</b>	V	<b>4.547.000</b>
<b>4</b>	<b>Informatie en analyse</b>		
<i>Lasten</i>	Diverse kleine verschillen informatie en analyse	V	12.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	12.000
	<b>Totaal informatie en analyse</b>	V	<b>12.000</b>
<b>5</b>	<b>Special projects</b>		
<i>Lasten</i>	De kosten van nachtvervoer en evenementenvervoer liggen nagenoeg in lijn met de begroting	N	-3.000
	<i>Totaal lasten</i>	N	-3.000
<i>Baten</i>	De baten voor het nachtvervoer vallen € 2.000 lager uit omdat het nachtvervoer Groningen net niet kostendekkend blijkt te zijn (99%)	N	-2.000
	Ten behoeve van het evenementenvervoer zijn baten over 2014 nagekomen omdat de decemberkoopavonden 2014 succesvoller bleken te zijn dan aangenomen bij de jaarrekening 2014	V	10.000
	Het evenementenvervoer is meer dan kostendekkend (106%)	V	13.000
	<i>Totaal baten</i>	V	21.000
	<b>Totaal special projects</b>	V	<b>18.000</b>
<b>6</b>	<b>Bedrijfsvoering</b>		
<i>Lasten</i>	De loonkosten vallen in 2015 € 38.000 lager uit dan geraamd als gevolg van:		
	• Indiensttreding van voormalige inhuurkrachten 2,58fte	N	-150.000
	• Bijdrage in de personeelslasten ten behoeve van projecten	V	79.000
	• Lagere kosten personeel derden, hoofdzakelijk als gevolg van de	V	65.000



	indiensttreding van nieuwe medewerkers		
	• Salarismutaties overig, o.a. stagevergoedingen en schaalmutaties	N	-32.000
	De kantoor en huisvestingskosten vallen in 2015 € 9.000 lager uit dan geraamd door:		
	• Er heeft een extra huurverlaging plaats gevonden voor het kantoorpand aan de Overcingellaan te Assen	V	8.000
	• Diverse kleine verschillen op kantoorkosten	V	1.000
	De advieskosten vallen in 2014 € 128.000 lager uit dan geraamd als gevolg van:		
	• In verband met de geplande nieuwe aanbesteding was in de begroting budget opgenomen voor ondersteuning, juridische kosten en advocaatkosten. Door verlenging van de concessie zijn de kosten lager uitgevallen	V	63.000
	• Als gevolg van een steeds beter functionerende controlfunctie is minder externe inhuur gepleegd	V	69.000
	• Inhuur fiscaal advies als gevolg van invoering vennootschapsbelasting	N	-2.000
	• Hogere accountantskosten als gevolg van aanvullende activiteiten over 2014	N	-3.000
	<i>Totaal lasten</i>	V	98.000
<b>Baten</b>	De personele baten vallen in 2014 € 4.000 hoger uit dan geraamd als gevolg van:		
	• Ontvangen zwangerschapsgelden vanuit het UWV	V	29.000
	• De geraamde bijdrage in personele kosten t.b.v. projecten zijn in mindering gebracht op de loonkosten	N	-25.000
	<i>Totaal baten</i>	V	4.000
	<b>Totaal bedrijfsvoering</b>	V	102.000
<b>7</b>	<b>Financiering</b>		
<b>Lasten</b>	De geraamde toevoeging aan de weerstandscapaciteit is onderdeel van het resultaat Gelet op de aangetrokken financiering en de bijbehorende financieringslasten zijn de rentelasten niet langer als bankkosten verantwoord maar als rentelasten onder dit product	V	14.000
	<i>Totaal lasten</i>	N	-16.000
	<i>Totaal lasten</i>	N	-2.000
<b>Baten</b>	De begroting was opgesteld met een BDU Index van 0%, in werkelijkheid bedraagt deze 0,318%	V	183.000
	BDU Groningen lager geraamd in begroting 2015 als gevolg van andere systematiek	V	73.000
	De rentebaten vallen lager uit als gevolg van lagere rentepercentages	N	-6.000
	Er is milieusubsidie van het Rijk ontvangen voor Groningen Bereikbaar	V	77.000
	Aandeel subsidiabele kosten Beter Benutten lager dan geraamd omdat in 2014 kosten naar voren zijn gehaald	N	-71.000
	<i>Totaal baten</i>	V	256.000
	<b>Totaal financiering</b>	V	254.000
	<b>Totaal overschot 2015</b>	V	4.681.000

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

Stand en verloop van de vooruit ontvangen bijdragen BDU	Stand op 01-01-2015	Mutatie 2015	Stand op 31-12-2015
Egalisatie en weerstandscapaciteit	3.183.192		
Exploitatiesaldo 2015		4.681.046	
Stand per 31-12-2015			7.864.238
<b>Stand op 31 december 2015</b>	<b>3.183.192</b>	<b>4.681.046</b>	<b>7.864.238</b>



**Q-link**

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



# 3 Programmaverantwoording collectief personenvervoer

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

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

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

In financiële zin hebben wij het jaar 2015 afgesloten met een voordelig saldo van 4,681 miljoen. De verschillen ten opzichte van begroot zijn hieronder weergegeven.

## Resultaat 2015 per product

Klant - reiziger	72.000	(zie par. 4.1)
Ontwikkeling	162.000	(zie par. 4.2)
Beheer	4.061.000	(zie par. 4.3)
Informatie en analyse	12.000	(zie par. 4.4)
Special projects	18.000	(zie par. 4.5)
Bedrijfsvoering	102.000	(zie par. 4.6)
Financiering	254.000	(zie par. 4.7)
<b>Exploitatiesaldo</b>	<b>4.681.000</b>	

Uit de tabel blijkt dat het saldo over 2015 is ontstaan door positieve bijdragen van alle producten.

De grootste verklaring voor van het saldo over 2015 van € 4,681 miljoen positief is de veel lagere indexering van de lasten ten opzichte van begroot. Het effect hiervan is € 4,260 miljoen.

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

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

Dit doel is: het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer.

Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn:

- reizigersgroei (kilometers);
- klanttevredenheid;
- gebiedsdekkend basisnet;
- (nieuw) de kostendekkendheid van het openbaar (bus)vervoer

Voor 2015 en volgende jaren hebben wij voor de indicatoren reizigersgroei en klanttevredenheid streefwaarden vastgesteld.

## Reizigersgroei

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigerskilometers. De streefwaarde voor de reizigerskilometergroei bedraagt voor 2015 1%.

De gerealiseerde reizigerskilometer groei bedroeg in 2015 6%. In 2015 maakten veel nieuwe reizigers gebruik van de Qliners en Q-link lijnen. Reizigers maken vaker gebruik van deze lijnen omdat deze lijnen de afgelopen jaren vaker zijn gaan rijden, met nieuwe langere bussen zijn gaan rijden en hiermee zonder file de stad Groningen kan worden bereikt. Ook stapten in 2015 meer mensen in de stadsbus in Groningen en Emmen. Het weer had in 2015 ook een positieve invloed op het gebruik van de bus door minder zon en meer regen dan in 2014.

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

#### Ontwikkeling reizigerskilometers

Jaar	Aantal reizigerskilometers	t o v jaar x-1 in aantallen	t o v x-1 in procenten
2013	244.061.143		
2014	244.688.426	627.283	0.3%
2015	259.253.861	14.565.435	6.0%

#### Klanttevredenheid

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

Reizigersgroei en klanttevredenheid zijn het resultaat van een complex samenspel van vervoerders, reizigers, bestuurlijke partners en OV-bureau. De streefwaarde voor 2015 is 7,5.

Vanaf 2012 zijn de klanttevredenheidscijfers van de concessies als volgt, waarbij de klanttevredenheid van de KLOV concessie begrepen is in de GD concessie. NB. op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag zijn de realisatiecijfers over 2015 nog niet beschikbaar (n.n.b.). Over het jaar 2014 was het overall klanttevredenheidscijfer 7,6.

#### Ontwikkeling klanttevredenheid

Concessie	2012	2013	2014	2015
GD	7,5	7,4	7,6	n.n.b.
HOV	7,5	7,6	7,8	n.n.b.
Qlink	-	-	7,5	n.n.b.
Qliners	-	-	7,7	n.n.b.

Sinds 2014 worden ook de klanttevredenheidscijfers van Qlinks en Qliners gemeten. Deze waren respectievelijk 7,5 en 7,7.

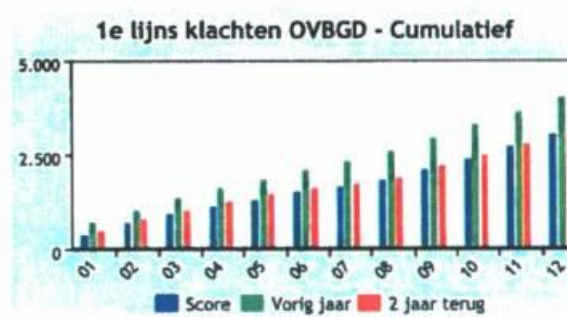
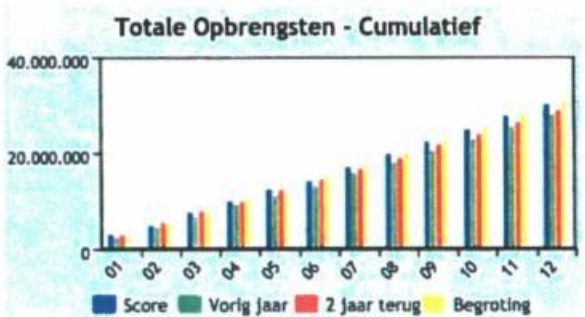
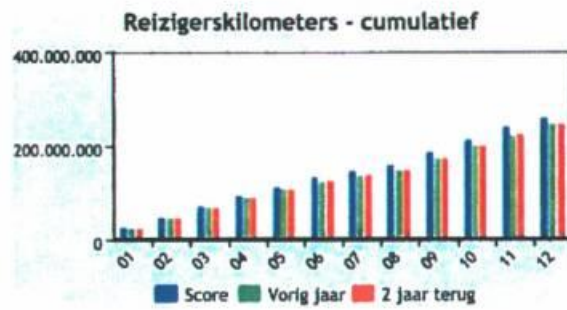
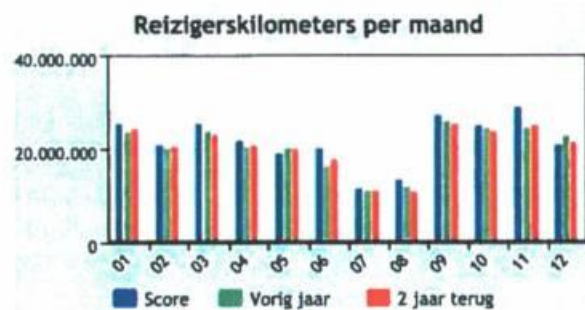
#### Gebiedsdekkend basisnet

Het geheel van buslijnen, lijnbelbussen en regiotaxi leverden heel 2015 een gebiedsdekkend basisnet in Groningen en Drenthe.

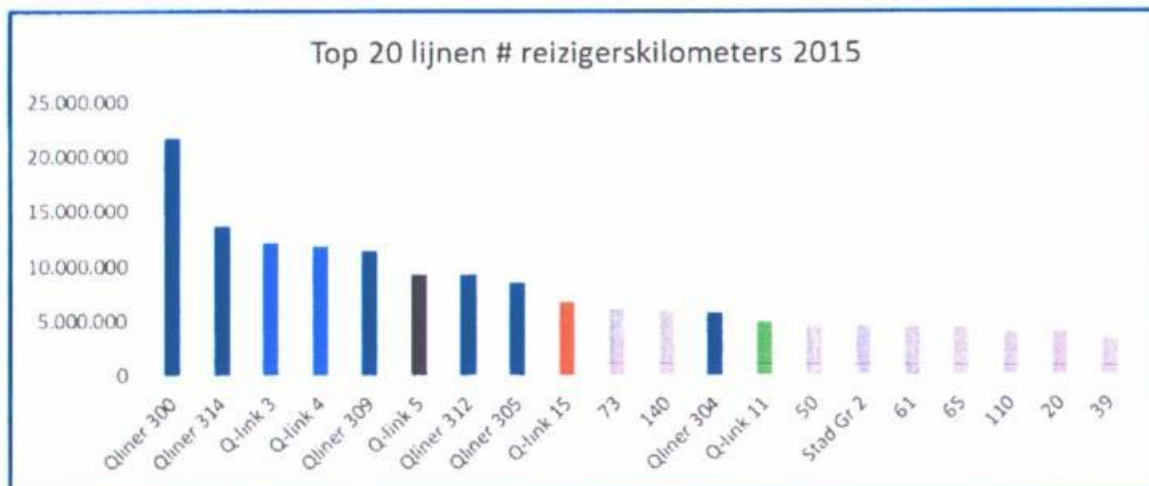
#### Kostendekkendheid

Als doelstelling is gesteld dat de kostendekkendheid van het (bus)OV met ingang van 2014, tot in elk geval 2020, jaarlijks met 1%-punt stijgt. De kostendekkendheid van het (bus)OV was in 2013 50,5% (de reizigersopbrengsten dekken de lasten van het OV voor 50,5%). In 2014 was de kostendekkendheid 46,4%. In het verslagjaar 2015 bedraagt de kostendekkendheid 49,1%, daarmee is de doelstelling ruimschoots behaald (+3%).

“toegenomen klanttevredenheid,  
score boven 7,5”



Jaaroverzicht: top 20 lijnen met meeste reizigerskilometers OV-chipkaart  
 De best scorende lijnen zijn de Qliner en Q-link lijnen.



“kostendekkingsgraad 2015: 49,1%  
 (was 46,4% in 2014)”

# 4 Productenrealisatie

Het OV-bureau kent de volgende producten: Klant – reiziger, Ontwikkeling, Beheer, Informatie en analyse, Special Projects, Bedrijfsvoering en Financiering. Per product wordt zowel een financiële als een beleidsmatige analyse gegeven, waarbij de (mate van) realisatie van de gestelde doelen voor 2015 aan de orde zullen komen.

## 4.1 Productrealisatie: klant – reiziger

### Klant – reiziger omvat:

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

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2015)

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

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Wij realiseren deze doelstellingen door in dialoog te zijn met reizigers en de wensen en behoeftes in kaart te brengen. Het Digitaal Reizigerspanel, de Consumentenplatforms, de gegevens uit de Klantenbarometer KpVV en de klachtenoverzichten van de vervoerders zijn daarvoor de belangrijkste bronnen. Naast contact met reizigers zijn we ook in gesprek met bedrijven en instellingen die dagelijks grote aantallen bezoekers of werknemers hebben en "distributiepunten", zoals winkels die een oplaadapparaat voor de OV-chipkaart hebben of bedrijven die voorverkoop punt van de Dal-Dagkaart zijn.

- reizigersgroei 1% ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk):

Het behoud van reizigers en het werven van nieuwe reizigers leidt tot gestage toename van reizigers. We concentreren ons op drie typen nieuwe reizigers:

- bezoekers of werknemers van grote instellingen die minder goed bereikbaar zijn met de auto dan met de bus;
  - reizigers met een sociaal of recreatief doel;
  - "herintreders" die een alternatief voor de auto zoeken.
- klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klanten-barometer is 7,5 (of hoger).

We stellen de reiziger centraal. We luisteren goed naar reizigers en gaan met hen in dialoog en zorgen ervoor dat de wensen van reizigers zwaar wegen in de keuzes die we maken.

Indien onze keuzes negatieve gevolgen hebben voor groepen reizigers zullen we de keuzes beargumenteerd toelichten om het begrip te vergroten en reizigers vast te houden.

We communiceren over nieuwe en/of sterke producten, zoals de Dal-Dagkaart en buslijnen met een hoge frequentie. In de communicatie bevestigen we de (positieve) keuze van de reiziger. Door reizigers tijdig te informeren over wijzigingen in de dienstregeling, tarieven en verkooppunten faciliteren we de reiziger zo optimaal mogelijk bij zijn keuze voor ons product.

- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt: Ons tarievenbeleid is helder en toegankelijk. Wij ontwikkelen, verbeteren en passen het tarievenstelsel zodanig aan dat voor de reiziger een overzichtelijk,

*gemakkelijk en acceptabel tariefsysteem bestaat, dat goed te begrijpen en voldoende verkrijgbaar is, tegen acceptabele voorwaarden en dat recht doet aan de verschillende gebruikers van het openbaar vervoer, van studenten die veel via (mobiel) internet willen regelen tot incidentele reizigers die een kaartje bij de chauffeur kopen. Het streven is samen met regionale bus- en treinvervoerders te komen tot een integraal tariefsysteem waarbij tariefproposities bijdragen aan spreiding van reizigers over spits en dal. We helpen reizigers om juiste keuzes te maken in reis en kaartsoort en te verwijzen naar een geschikt verkooppunt.*

*Onze pijlers in het klantbeleid zijn:*

- *in gesprek zijn met reizigers: wat zijn wensen en behoeftes;*
- *aanzetten tot probeer- en meergebruik op 'sterke lijnen';*
- *reizigers en niet-reizigers het openbaar vervoer laten ervaren als dichtbij en relevant;*
- *De website van Qbuzz is dé reizigerssite (voor Groningen en Drenthe);*
- *samenwerken met andere partijen: vervoerders, gemeenten, zakelijke markt en bestemmingen;*
- *functionele en frequente communicatie gericht op kennis en onderhoud imago.*

## Doelrealisatie 2015

De doelen 2015, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

### Marketing, communicatie en sales

#### Doelen 2015

- Met een gebiedsgerichte aanpak van bedrijven forenzen verleiden gebruik te maken van het OV voor woon-werkverkeer. Dit mede als aanloop naar de aanpak van de Zuidelijke Ringweg Groningen.
- Promotie van het OV in algemene zin die zal leiden tot extra reizigers.
- Stimuleren van de verkoop van Dal-Dagkaarten door promoties en extra verkooppunten.

Om de doelen te realiseren zetten we in 2015 in op:

- gerichte campagnes op sterke en nieuwe producten (P+R, Q-link, Qliner, 'sterke lijnen'), waarbij de inzet van nieuw materieel één van de middelen is;
- voortzetten aanpak zakelijke markt: maatwerk advies en uitproberen gericht op zowel individuen als werkgevers;
- promotie Dal-Dagkaart en toename sociaal-recreatief gebruik in de daluren;
- infomeren (bestaande) reizigers m.b.t. dienstregeling 2015 en 2016;
- publiceren van een OV-krant 2016 voor Groningen en Drenthe (en bij voorkeur Fryslân);
- aandacht voor de (vaste) klant en daarmee het vasthouden van de klant;
- continueren interactie/dialog/meedoen in social media.

#### Realisatie 2015

- Gedurende het gehele jaar zijn er campagnes gevoerd, zoals bijvoorbeeld Bussessions en rondom evenementen als Koningsdag en Tocht om de Noord (promotie Qlink/Qliner). In de maanden mei tot en met september heeft er een promotietour plaatsgevonden op plaatsen langs de route van HOV-lijnen. Er zijn gratis probeerkaartjes uitgedeeld, waarvoor een aankondiging in regionale weekbladen heeft gestaan. Verder is extra aandacht uitgegaan naar de Bloemenjaarmarkt in mei en Noorderzon in augustus. Dit was een totaalconcept van trein-bus-aangeklede bushaltes.
- De aanpak van de zakelijke markt gebeurt in samenwerking met Groningen Bereikbaar (Mobiliteitsmanagement). In 2015 zijn gesprekken geweest met 40 bedrijven (plm. 60.000 werknemers) waarin inzichtelijk is gemaakt hoe werknemers met het OV, dan wel spits mijdend kunnen reizen. Hierbij wordt advies op maat gegeven en veelal oplossingen gezocht in de arbeidsvoorwaarden van het bedrijf, zoals stimuleren van het gebruik van de fiets, openbaar vervoer of thuiswerken. In het eerste kwartaal van 2016 zullen nog eens 40 bedrijven bezocht worden.
- In juli heeft de actie 'Zomerbroezz'n' plaatsgevonden; twee reizigers konden op pad met één Dal-Dagkaart en zij ontvingen korting bij 20 toeristische attracties in Groningen en Drenthe. Het aantal verkochte Dal-

Dagkaarten steeg in 2015 met 12% t.o.v. 2014 (4.000 kaarten meer verkocht). Tevens is een overkoepelende campagne gevoerd voor zomeracties in heel Noord-Nederland met een speciale website en een YouTube filmpje, die beide goed bekeken zijn.

- Reizigers zijn geïnformeerd over (wijzigingen in) de dienstregeling 2015 en 2016 door een tickertape op de TFT-schermen in de bus, social media en via de website van Qbuzz. Vanaf oktober is de gehele (digitale) poster op de TFT-schermen in de bus te zien geweest. Hierdoor was het mogelijk minder (papieren) posters te plakken, hetgeen minder drukwerk met zich meebrengt.
- De OV-krant is in december in de provincies Groningen en Drenthe huis-aan-huis bezorgd in een regionaal weekblad.
- Naast relatiemanagement is de (vaste) reiziger in januari verrast met Bussessions (muzikanten in de bus) en in het kader van het 10-jarig bestaan van het OV-bureau is een puzzel met prijsvraag uitgebracht. De diverse promotie-acties en Zomerbroezz'n zijn actief onder de aandacht gebracht van reizigers. Onder de vaste reizigers is vijfmaal een digitale nieuwsbrief verspreid.
- Er wordt door Qbuzz veel gebruikt gemaakt van Twitter en Webcare (realtime serviceverlening). Voor de actie Zomerbroezz'n is ook actief gebruik gemaakt van Facebook (online marketing). Bij inzet van social media wordt gebruikt gemaakt van o.a. Google Analytics om resultaten te meten. Tevens is een begin gemaakt om samen met Qbuzz het aankoopgedrag van reizigers te monitoren.

## Tarieven en vervoerbewijzen

### Doelen 2015

Redelijke tarieven die in verhouding staan t.o.v. kosten voor alternatieve vormen van vervoer (die de marketingdoelstellingen ondersteunen), en een goede beschikbaarheid van vervoerbewijzen door:

- laagdrempelig tariefsysteem: bij voorkeur reizen met de OV-chipkaart, wagenverkoop als oplossing voor incidentele reizigers;
- tariefindexatie conform landelijke lijn, gemakkaarten (eurokaartjes) mogen duurder zijn;
- tarieven en kaartsoorten die sociaal en recreatief bus gebruik buiten de spits aantrekkelijk maken;
- analyseren en doorontwikkelen van het (chipkaart) tarievenkader en nieuwe (kortings)proposities in samenhang met andere decentrale overheden/vervoerders, onder andere afgestemd op betere spreiding over dag en week. Op termijn vervanging van sterabonnements door chipkaart propositie;
- integraal tariefsysteem voor openbaar vervoer in Groningen en Drenthe; zoveel mogelijk tariefintegratie trein.

### Realisatie 2015

- Reizen met een OV-chipkaart blijft de basis om gebruik te maken van de bus.
- In 2015 is de landelijke lijn voor tariefindexatie gevolgd. Onderzocht is of het mogelijk is om abonnementen automatisch te verlengen en dat project is succesvol afgerond. Verder is gewerkt aan het tarievenbeleid voor 2016.
- Het reisproduct 40/4 lijkt een functioneel reisproduct te zijn. Het product is na de pilot permanent beschikbaar gesteld via de webshop van Qbuzz. Vanaf 1 januari 2016 kan het product ook automatisch doorlopend worden verlengd.
- Het nieuwe landelijke reisproduct 'budget-zeker' (vervanging van het stad/streekabonnement) is ontwikkeld. Dit product kan alleen in combinatie met een NS-abonnement. De uitrol heeft in het tweede kwartaal plaatsgevonden. De 'bonus-bundel' 'bevindt zich nog in de pilotfase in de Zuidvleugel en in voorjaar 2016 zal hierover een besluit worden genomen.
- Ouders van scholieren willen graag budget-zekerheid. Arriva streeft ernaar om sterabonnements te verchippen. Er treden echter wel problemen op bij de grenzen van een concessiegebied. Voortschrijdend inzicht en veel landelijk overleg heeft na intensieve analyse op landelijk niveau geleid tot een oplossing waarbij een concessie gedaan wordt aan de budget-zekerheid. Een oplossing wordt nu gezocht in een landelijk geldende korting voor scholieren. Hierover is een advies gegaan naar het NOVB. Landelijk is een abonnement voor MBO-studenten in ontwikkeling (SOV, invoering 2017).



- Met de voorgenomen verchipping van het sterabonement door Arriva (m.i.v. het nieuwe schooljaar 2016) zou tariefintegratie plaats kunnen vinden. Tevens mogen drie kinderen tot 12 jaar gratis meereizen, zowel in de trein als in de bus.

#### Reizigersinspraak

##### Doelen 2015

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

##### Realisatie 2015

Het aantal leden van het DRP is eind 2015 ruim 900. In 2015 zijn twee klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd en specifieke onderzoeken naar de TFT-schermen in de bus en de dienstregeling.

Uit onderzoek is gebleken dat het comfort en geluid van de Q-link onderzoek behoeft. In juni en oktober hebben klanttevredenheidsonderzoeken plaatsgevonden en signalen hieruit zijn binnen de organisatie doorvertaald. Eind 2015 is een nieuw bureau gecontracteerd en zijn plannen gemaakt voor een vernieuwde website.

#### Consumentenplatform

##### Doelen 2015

Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering en neemt deel als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platforms. Het OV-bureau zal de Consumentenplatforms ondersteuning bieden voor doorgaande professionalisering. Ook in 2015 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema's. Signalen over klant(on)tevredenheid worden meegenomen in de vaststelling van het beleid van het OV-bureau.

##### Realisatie 2015

Het OV-bureau neemt deel aan de vergaderingen van de Consumentenplatforms Groningen en Drenthe en vindt ondersteuning op verschillende terreinen plaats. In het kader van professionalisering heeft een aantal leden een cursus op het gebied van reizigersinspraak en aanbestedingsprocedures gevolgd, georganiseerd door Rover. Ook hebben diverse inleiders van betrokken organisaties en overheden een thema belicht. Twee themagroepjes hebben zich gebogen over de nieuwe dienstregeling en het Programma van Eisen m.b.t. de aanbesteding van de GD-concessie en hierover hebben de platforms een advies uitgebracht aan het dagelijks bestuur. Tevens heeft Consumentenplatform Groningen een inspraakvisie ingediend op de Binnenstadvisie van gemeente Groningen. Met enkele leden wordt gewerkt aan een upgrade van de website. Bij het Consumentenplatform Groningen is een nieuwe voorzitter geïnstalleerd, de heer S. (Sjak) Rijploeg.

#### Financiën klant – reiziger

Klant - reiziger	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Marketing en communicatie	942.000	942.000	888.603
Klant – reiziger overig	66.000	66.000	47.223
<b>Totaal lasten</b>	<b>1.008.000</b>	<b>1.008.000</b>	<b>935.825</b>
<b>Baten</b>			
Klant – reiziger overig	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saldo</b>	<b>1.008.000</b>	<b>1.008.000</b>	<b>935.825</b>

#### Marketing en Communicatie

Op de post Marketing en Communicatie is € 72.000 minder uitgegeven dan begroot. De belangrijkste reden is dat de beheerkosten van de Backoffice Webshop met ingang van 2015 worden verantwoord bij concessiebeheer (€ 60.000). Verder is er sprake van diverse over en onderschrijdingen van de begroting voor in totaal € 12.000. Een analyse van deze verschillen is opgenomen in paragraaf 2.3.

#### 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 worden betaald. Door de secretarisfunctie net als in 2014 intern te vervullen (in plaats van met externe inhuur), is er een voordeel van € 7.000 behaald. Daarnaast is het werkbudget door de consumentenplatforms niet volledig benut in 2015, waardoor nog eens € 12.000 minder aan lasten is gerealiseerd dan geraamd.

## 4.2 Productenrealisatie: Ontwikkeling

#### Ontwikkeling omvat:

- Ontwikkeling OV lange termijn
- Ontwerp dienstregeling en OV-product
- Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten – haltebeleid
- Reizigersinformatie

#### Meerjarendoelstellingen

*(tekst uit begroting 2015)*

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

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk),
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendeckingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

#### Strategie

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

#### Ontwerp dienstregeling en OV-product

*Op basis van het openbaar vervoerbeleid in Groningen en Drenthe werkt het OV-bureau aan het verder ontwikkelen en verbeteren van de openbaar vervoerdiensten en dienstregeling. Dit gebeurt in overleg met de diverse relevante partijen, als reizigers(organisaties), gemeenten en andere overheden en de vervoerders in het gebied. Hierbij is aandacht voor een goede aansluiting op het nationaal en regionaal spoor. Door goede aansluitingen van het hoogwaardig en verbindend net, het basisnet en het aanvullende vervoersysteem wordt voor reizigers een OV-verplaatsing in Groningen en Drenthe aantrekkelijk, voor alle doelgroepen, onder acceptabele condities.*

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

*Een gebiedsdekkend basisnet verbindt en ontsluit grafmazig grotere dorpen en steden.*

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

vrijwilligers en anderen, met als resultaat dat zoveel mogelijk (maatwerk)vervoer tegen acceptabele kosten kan worden aangeboden.

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

#### Reizigersinformatie

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

#### Doelrealisatie 2015

De doelen 2015, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

#### Ontwikkeling OV lange termijn

##### Doelen 2015

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

- Verbinding leggen tussen investeringen in infrastructuur en exploitatie OV (versnelling OV) (Stationsweg Groningen, busbaan Peizerweg, tunnel stationsgebied Groningen).
- Bijdrage aan structuurvisies (o.a. ontwikkeling POP Groningen).
- Bijdrage aan (strategische) afstemming grote projecten, zoals Zuidelijke Ringweg, FlorijnAs Assen en Atalanta Emmen.
- Bijdragen aan het formuleren en vastleggen van de aanbestedingsopzet: o.a. wagenpark vervoerders en strategische infrastructuur.

##### Realisatie 2015

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

- HOV maatregelenpakketten Leek en Roden, deze zijn vastgesteld in 2015 en worden gerealiseerd in 2016/2017.
- De nieuwe keerlus in Leek (Bousemalaan) is in gebruik genomen.
- Maatregelenpakket ontwikkeld voor doorstroming Stationsweg Groningen, realisatie in de loop van 2016.
- Inspraaktraject HOV-as Peizerweg Groningen en begin van realisatie (gereed in de loop van 2016).
- Ontwerpen voor de bus tunnel Groningen zijn gemaakt.
- Verkenning bushalte A28 Groningen Zuid en doorstroming Laan Corpus/Van Ketwich Verschuur.
- Verbetering doorstroming Boermarkeweg Emmen.
- Ontwerp busstation Assen in de tijdelijke en definitieve situatie.
- Ontwerp nieuw busstation Beilen.
- Onderzoek naar duurzaamheidsaanpak binnen openbaar vervoer.

Tevens zijn Raad en Staten geconsulteerd over het Programma van Eisen m.b.t. de aanbesteding: basisvoorziening OV, duurzaamheid en sociale component en is een presentatie gegeven over de HOV-lijnen tijdens een bijeenkomst van KpVV.

#### Ontwerp dienstregeling en OV-product

##### Doelen 2015

- Klanten vasthouden en nieuwe klanten trekken en ondertussen de verhouding tussen kosten en opbrengsten verbeteren (de gemiddelde kostendeckingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.)
- Ontwikkeling van de dienstregeling 2016 passend binnen de financiële kaders en gericht op verdergaande

netwerkintegratie met trein.

- Uitbouwen verdiens OV bovenkant lijnennet:
  - focus op versnellen bestaande lijnennet, met realistische rijtijden;
  - optimaliseren Qliners, Qlink en zware basislijnen in streek en stad, inclusief juiste materieelinzet;
- Slim herontwerp OV onderkant lijnennet met vervoerders om de kostendekkingsgraad van slecht renderende lijnen te verbeteren:
  - klein waar kan, groot waar moet;
  - vraagafhankelijk waar kan, vast waar moet;
  - slecht renderende lijnen met beperkt gebruik beëindigen (waarbij lokale betrokkenen de tijd krijgen om desgewenst vervangende system tot ontwikkeling te brengen. Het OV-bureau faciliteert hier desgewenst in.)
- Afstemmen OV-producten met Groningen Bereikbaar, Taskforce Mobiliteitsmanagement, Ring Zuid en daarnaast voor en tijdens de werkzaamheden aan de Zuidelijke Ringweg P+R-producten ontwikkelen.
- Stremmingen en omleidingen klantvriendelijk oplossen (FlorijnAs Assen, Hondsrugweg Emmen en werkzaamheden Ring Zuid Groningen).

#### Realisatie 2015

- De dienstregeling 2015 (ingangsdatum december 2014) heeft, op basis van OV-chipkaart gegevens, extra reizigers getrokken, zowel qua aantallen reizigers als reizigerskilometers. De opbrengsten zijn met 5% gestegen ten opzichte van 2014 (+€ 2,5 miljoen). Ten opzichte van de begroting 2015 vallen de baten lager uit, dit als gevolg van naboeijingen 2014, lagere tarief indexatie dan begroot, hogere opbrengsten GD concessie, maar lagere opbrengsten KLOV dan begroot, wat inherent is aan de lagere vraag en lagere kosten.
- In de dienstregeling 2015 is ingezet op het versterken van sterke lijnen en dat heeft een goede uitwerking gehad: meer reizigers. De groei zit met name bij de Qliners en Qlink verbindingen. De groei varieert weliswaar per lijn maar waar groei zit is vanaf dienstregeling 2016 de dienstverlening uitgebreid. Ook een zware basislijn als 140 Delfzijl-Groningen is uitgebreid.
- De dienstregelingsvoorstellen voor 2016 zijn gemaakt, voorgelegd en goedgekeurd door het dagelijks bestuur. De nieuwe dienstregeling is grotendeels doorgevoerd per 13 december 2015. Enkele maatregelen worden op een later moment doorgevoerd vanwege de benodigde infrastructuur die nog niet beschikbaar is. Er is een taakstellende bezuiniging opgelegd van € 1 miljoen op jaarbasis en in de definitieve dienstregeling is de bezuiniging gerealiseerd.
- Een aantal lijnen is in de dienstregeling 2016 stopgezet: de Servicebus in Hoogezand is beëindigd. Hier functioneert nu een vrijwilligerssysteem en in Haren heeft in 2015 voor 1 jaar een vraagafhankelijke bus als vervanging van de Servicebus gereden. Stadsdienst Veendam is beëindigd (hier rijdt nu een vrijwilligerssysteem), de stadsbussen Assen (m.u.v. lijn Marsdijk - Circuit), Hoogeveen en Meppel zijn opgeheven. Betreffende gemeenten hebben besloten voor het vervoer een alternatief vervoerssysteem te ontwikkelen als het Publiek Vervoer.
- De samenwerking met Groningen Bereikbaar verloopt goed: contacten met bedrijven lopen in eerste instantie via Groningen Bereikbaar, waarna een op maat gemaakt OV-productvoorstel in samenwerking met het OV-bureau wordt gemaakt. Een uitdaging blijkt steeds weer het vinden van geschikte routes voor OV-lijnen die goed doorstromen. Het succes van P+R producten hangt hiervan af.
- Werkzaamheden aan grote infra-projecten hebben stremmingen en omleidingen veroorzaakt. In samenwerking met de betrokken gemeenten hebben we over alle tijdelijke omleidingen naar de klant gecommuniceerd, o.a. via de dynamische reisinformatieborden. In Emmen zijn de werkzaamheden aan de Hondsrugweg afgerond en neemt het gebruik van de stadsdienst weer toe.

#### Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

##### Doelen 2015

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders, gericht op verbetering van OV-

infrastructuur.

- Bijdragen aan aanvragen voor Beter Benutten 2 subsidie (HOV infra en materieel)
- Optimaliseren van bestaande voorzieningen/infra op knooppunten op het gebied van bijv. fietsenstallingen, reizigersinformatie.

Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur, zoals busstalling Groningen.

#### Realisatie 2015

- Het OV-bureau heeft deelgenomen aan de Ontwikkelgroepen met alle gemeenten en wegbeheerders en een bijdrage geleverd aan de visie opwaardering haltervoorzieningen van de gemeente Groningen.
- Er is een bijdrage geleverd aan Beter Benutten 2 m.b.t. capaciteitsuitbreiding Qliners. Deze is gezekerd in samenwerking met Regio Groningen Assen.
- Het OV-bureau heeft een bijdrage geleverd aan de opwaardering van verschillende P+R's (gemeente Groningen).
- In 2015 is een nieuwe busstalling aan de Peizerweg in Groningen gerealiseerd en in gebruik genomen, die in eigendom is bij de overheid (OV-bureau).

### Reizigersinformatie

#### Doelen 2015

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

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

#### Realisatie 2015

- In 2015 is gewerkt aan de implementatie van aansluitinformatie (bus-bus) voor reizigers in de bus via TFT-schermen.
- De gegevensaanlevering vanuit de vervoerders naar de nationale databank NDOV is afgerond. NDOV is ondergebracht bij het CROW.
- Op de DRIS-panelen zijn vrije tekstregels te zien om reizigers beter te informeren.
- In 2015 heeft verdere uitrol van DRIS panelen buiten op straat plaatsgevonden, inclusief het plaatsen van grote overzichtspanelen op knooppunten.

### Financiën Ontwikkeling

Ontwikkeling	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Ontwikkelbudget	152.000	152.000	98.875
Reizigersinformatie en haltebeleid	320.000	320.000	210.921
<b>Totaal lasten</b>	<b>472.000</b>	<b>472.000</b>	<b>309.796</b>
<b>Baten</b>			
Ontwikkelbudget	-	-	-
Reizigersinformatie en haltebeleid	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saldo</b>	<b>472.000</b>	<b>472.000</b>	<b>309.796</b>

#### Ontwikkelbudget

Op het ontwikkelbudget is € 53.000 minder uitgegeven dan begroot. Dit is het gevolg van het niet

doorgaan van een aantal projecten (-€ 15.000), minder uitgaven aan de duurzaamheidsvisie

(-€ 15.000), de nulmeting Grote Markt Groningen is goedkoper uitgevallen (-€ 13.000) en een algemene efficiencyslag op de inkoop (-€10.000).

#### Reizigersinformatie en haltebeleid

Op de post Reizigersinformatie en haltebeleid is € 109.000 minder uitgegeven dan begroot. De voornaamste reden hiervoor is dat budgetten waren

geraamd voor o.a. haltescans en reisinformatie, waarvan de realisatie heeft plaatsgevonden bij Beheer en bij Marketing en Communicatie (-€ 91.000). Daarnaast is het aantal deelnemers aan het project GOVI toegenomen waardoor de kosten over meerdere partijen verdeeld kunnen worden (-€ 18.000).

### 4.3 Productenrealisatie: Beheer

#### Beheer omvat:

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

#### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2015)

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

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendeckingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

#### Beheer

*Beheer draagt bij aan het bereiken van de doelen door te borgen dat reizigers tevreden zijn en blijven. Uitgangspunt van het beheer is dat afspraken met de verschillende stakeholders, die zijn vastgelegd in concessies en overeenkomsten, dienen te worden nagekomen. Daarnaast spreken we opdrachtnemers erop aan, om vanuit de reiziger gezien, steeds betere kwaliteit op belangrijke aspecten in de dienstverlening te leveren. Naast deze opdrachtgever-opdrachtnemer relatie is er ook ruimte om in het kader van de partner-partner relatie win-win-situaties voor alle partijen te creëren.*

#### Doelrealisatie 2015

De doelen 2015, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

#### Vorbereiding aanbestedingen

##### Doelen 2015

De voorbereiding voor de aanbestedingen voor de nieuwe concessieperiode (GD/HOV-concessie) is in 2013 van start gegaan en heeft begin 2014 geleid tot een vastgestelde Nota van Uitgangspunten (NvU). In 2014 is eveneens gestart met de uitwerking van de NvU in een Programma van Eisen (PvE).

- Het concept-PvE dient voor de zomer van 2015 te zijn vrijgegeven voor de inspraak. Na verwerking van de inspraakreacties kan vaststelling van het PvE in september van 2015 plaats vinden.
- Na vaststelling van het PvE volgt een technische uitwerking in een bestek. Dit bestek dient eind 2015 gereed te zijn waarna het jaar 2016 is gereserveerd voor offertes, beoordeling, gunning en eventuele procedures.
- In 2015 zal tevens de aanbesteding van de kleinschalige concessies starten, al dan niet in samenwerking met gemeenten, afhankelijk van de besluitvorming in de zomer van 2014.

#### Realisatie 2015

- Gedurende het jaar 2015 is gewerkt met twee plannen; plan A verlenging van de GD-concessie en plan B aanbesteding GD-concessie. Het Programma van Eisen is opgesteld en informeel met raads- en statenleden, gemeenten en consumentenorganisaties besproken in afwachting van de uitspraak van de rechter. FMN had beroep aangetekend tegen de verlenging. De uitspraak is op 28 december 2015 bekend geworden en de rechter heeft geoordeeld dat het verlengingsbesluit voor de GD-concessie rechtmatig is genomen waarmee de GD-concessie definitief verlengd is tot en met december 2019. Hiermee is ook de aanbesteding van de GD-concessie verschoven.
- Door voortschrijdend inzicht zal het kleinschalig vraag gestuurd openbaar vervoer niet worden aanbesteed door het OV-bureau maar wordt dit onderdeel van de aanbesteding van het Publiek Vervoer. Enkele kleinschalige vaste OV-lijnen zullen waarschijnlijk in de GD-concessie worden opgenomen. Aan de totstandkoming van het Plan van Aanpak Publiek Vervoer is door het OV-bureau actief meegewerkt.

#### Beheer concessies

##### Doelen 2015

- Structureel, systematisch en proactief beheer van de verschillende concessies zodat vervoerders minimaal de uitgevraagde kwaliteit van de dienstverlening realiseren. Dit houdt o.a. het volgende in:
  - uitvoering geven aan de vaste periodieke beheeronderzoeken en hier op beheren;
  - op basis van uitkomsten Digitaal Reizigerspanel, KTO's, klachten etc. bepalen van onderwerpen die niet of onvoldoende aan de vereiste kwaliteit voldoen. Deze onderwerpen worden in het Kwaliteitsplan opgenomen met als doel om de betreffende onderwerpen binnen een redelijke termijn (weer) op de vereiste uitvoeringskwaliteit te krijgen;
  - directe inzet op geconstateerde onacceptabele gebreken ('brandjes').
- Door actief en structureel de uitvoeringskwaliteit te monitoren en de resultaten te beheren, een bijdrage leveren aan het realiseren van een klanttevredenheid van minimaal een 7,5.
- Borging van de uitvoeringskwaliteit m.b.t. toegankelijkheid van het OV (m.n. de dienstverlening door de chauffeurs), in het bijzonder het analyseren van klachten en waar mogelijk actie ondernemen ter preventie.
- Beheer kleinschalige concessies:
  - blijvende bewaking van de uitvoeringskwaliteit, ook gelet op de overnameontwikkelingen in de vervoerbranche;
  - ontwikkelingen binnen kleinschalig vervoer beheersbaar houden(ontwikkeling vrijwilligersvervoer e.d.).
- Beheer van versterkingsinzet zowel budget technisch als op kwaliteit (GD/HOV/KLOV).

##### Realisatie 2015

- Op basis van periodieke onderzoeken wordt bekeken welke onderwerpen op de beheeragenda moeten worden opgenomen. Verder worden maandelijks rapportages geanalyseerd en eventueel actie ondernomen. In 2015 is op basis van uitkomsten van het DRP in het kwaliteitsplan opgenomen: vertrekpuntualiteit (vooral het tegengaan van te vroeg vertrekken), is een verbetertraject voor aansluitingen gestart en is houding/gedrag van chauffeurs in elk concessieoverleg besproken. Deze issues lopen door in 2016. Tevens is de rolstoeltoegankelijkheid van bussen onderzocht. Elke vestiging wordt onaangekondigd gecontroleerd op materiaal en instructies voor chauffeurs. Tot slot heeft een geluidsmeting bij LE en Hess bussen plaatsgevonden (i.s.m. RUD). De resultaten van de geluidsmeting vallen overigens binnen de wettelijke kaders.
- Resultaten van KTO/klachten/DRP worden meteen meegenomen in het kwaliteitsplan. De klanttevredenheid in het KTO (onderzoek uit 2014!) is vastgesteld op 7,5.
- M.b.t. de handhelds is in samenwerking met Qbuzz veel aandacht besteed aan een strikt afstortregime door de regiovervoerders. Het afstortgedrag van de regiovervoerders is mede daardoor sterk verbeterd in 2015.
- Daar waar gemeenten het initiatief nemen om alternatieve vervoersvormen te ontwikkelen geeft het OV-bureau ondersteuning. Voorbeelden hiervan zijn het stadsvervoer in Meppel, Hoogeveen en Assen en het vrijwilligersvervoer in Veendam en Hoogezand.

- In 2015 heeft een overschrijding van het versterkingsbudget plaatsgevonden (15%). Verschillende aspecten hebben hierin een rol gespeeld: opnieuw een groei van het aantal studenten, een sterke stijging van het aantal reizigers op lijn 140 en vervoer van vluchtelingen naar Ter Apel. Voor het vervoer van vluchtelingen is de dienstregeling nu uitgebreid, hierover zijn afspraken gemaakt met de Provincies Groningen en Drenthe (ook in 2016).

## Beheer betaalsystemen

### Doelen 2015

#### OV-chipkaartsysteem

- Het OV-bureau heeft slechts mogelijkheden tot secundaire en in veel gevallen slechts tertiaire beïnvloeding van het OV-chipkaartsysteem. Beheer van de OV-chipkaart is er met name op gericht om hiaten en fouten in het systeem te ontdekken en via de vervoerders bij de juiste instanties kenbaar te maken. Vervolgens dient bij de vervoerders druk te worden gehouden om de hiaten en fouten op te lossen.
- Omdat genoemde hiaten en fouten lang niet altijd direct op te lossen zijn is het noodzakelijk om klantvriendelijke en effectieve processen bij problemen met de OV-chipkaart te ontwikkelen en uit te voeren zodat reizigers zo weinig mogelijk hinder hiervan ondervinden.

#### Distributie

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

### Realisatie 2015

#### OV-chipkaartsysteem

- Door vervoerders is een vereenvoudigde procedure ontwikkeld om geld terug te vragen indien vergeten is uit te checken (website: uitcheckgemist.nl). Het OV-bureau draagt bij in de kosten voor dit systeem.

#### Distributie

- De (oplaad)apparaten van O&W die geplaatst waren bij onderwijsinstellingen blijken in het voorjaar weggehaald te zijn bij de Hanzehogeschool Groningen. Reden is o.a. het beperkte gebruik van de apparaten. Er vinden verder nog sporadisch mutaties plaats in het distributienetwerk. De spreiding van de apparaten over het gebied lijkt voldoende en bovendien maken steeds meer mensen gebruik van automatisch opladen. Verder is gestart met een onderzoek of P+R kaartjes verchipt kunnen worden.

## Beheer sociale veiligheid

### Doelen 2015

- Begin 2015 zal een besluit worden genomen over al dan niet verlenging van de contracten van de Veiligheidszorgen tot eind van de concessieperiode (eind 2017).
- Uitvoering geven aan het in 2014 geactualiseerde Sociaal Veiligheidsplan 2015 – 2020.
- Het behalen van het door reizigers gegeven rapportcijfer van 8,0 (was in 2013 7,9) voor gevoel van (sociale) veiligheid. Betere zichtbaarheid en uitbreiding van controleurs is daarbij van belang.
- Het percentage zwart- en grijsrijden behouden op 1% (effectieve controle op- en preventie van zwart- en grijsrijden.)

### Realisatie 2015

- In 2015 is duidelijk geworden dat Veiligheidszorg Noord haar werkzaamheden per 1 maart 2016 zal beëindigen en heeft het OV-bureau Veiligheidszorg Drenthe verzocht te onderzoeken of het mogelijk is de werkzaamheden over te nemen.
- Maandelijks worden managementrapportages verstrekt over de controles van de OV-stewards.
- De veiligheidsconvenanten worden verder afgebouwd. Het OV-bureau heeft, tezamen met andere overheden hierin een passieve rol.
- Het rapportcijfer voor gevoel van veiligheid is 8,0 (peildatum: 2014). Dit resultaat is behaald zonder uitbreiding van controleurs maar wel met een betere zichtbaarheid van de controleurs op potentiële risico-lijnen.



- Het percentage zwart- en grijsrijden is 0,25% . Door de managementrapportages is een duidelijker beeld ontstaat van de risicolijnen en kunnen chauffeurs van Qbuzz via hun leidinggevende wensen aangeven voor interventies op buslijnen. Tevens worden controleurs in burgerkleding ingezet.

## Beheer reizigersinformatie

### Doelen 2015

#### DRIS

- Proactief beheer van de kwaliteit van de dynamische reizigersinformatie zodat onzekerheid over reistijden zo veel mogelijk gereduceerd kunnen worden bij reizigers. Zowel bij de halte als vlak voor vertrek via apps, websites en DRIS panelen.
- Inrichting van het ketenbeheerssysteem (kwaliteitsindicatoren en rapportages) opdat alle partijen(in opdracht van het OV-bureau) in de keten van dynamische reisinformatie hun contractafspraken naleven, incidenten snel en goed oplossen en hun aandeel leveren aan kwalitatief hoogwaardige reisinformatie.

#### NDOV

- Kwaliteit van de te leveren data dient in 2015 op het vereiste niveau te zijn. Conform bestek is dit 98% van de haltepassages.
- Monitoring van het landelijke NDOV-beheer en voorkomende werkzaamheden om de dynamische reisinformatie kwalitatief hoogwaardig te laten aansluiten bij de behoeften van de reizigers.
- Statische reizigersinformatie
- Wegwerkzaamheden zoveel als mogelijk verwerken in de dienstregeling en bijbehorende vertrekstaten zodat reizigers hun reizen zo eenvoudig mogelijk kunnen blijven plannen, met de juiste reisinformatie en zo min mogelijk onverwachte vertragingen.

#### Statische reizigersinformatie

- Wegwerkzaamheden zoveel als mogelijk verwerken in de dienstregeling en bijbehorende vertrekstaten zodat reizigers hun reizen zo eenvoudig mogelijk kunnen blijven plannen, met de juiste reisinformatie en zo min mogelijk onverwachte vertragingen.

### Realisatie 2015

#### DRIS

- Het OV-bureau heeft actief deelgenomen aan de NDOV overleggen over de kwaliteit van de reisinformatie met Qbuzz en de andere OV-autoriteiten. Verbeterpunten zijn en worden opgepakt, indien nodig binnen het concessieoverleg. Qbuzz scoort goed op actuele reisinformatie in vergelijking met andere vervoerders per bus in Nederland. Daarnaast is een ketentest uitgevoerd voor de dynamische reisinformatiepanelen(DRIS). Verbeterpunten zijn met alle ketenpartners verder uitgewerkt. Ook neemt het OV-bureau vanuit diverse geledingen(management en ambtelijk) deel aan de Landelijke Nationale Data OV(NDOV) overleggen om in gezamenlijkheid met het ministerie van infrastructuur en milieu en andere OV-autoriteiten de actuele reisinformatie ter beschikking te stellen aan de markt. Dit heeft er o.a. toe geleid dat begin juni 2015 Google Maps een actuele reisplanner heeft gelanceerd. Daarnaast is er in de herfst van 2015 een update geformuleerd van de Mijksenaar standaard voor het weergeven van actuele reisinformatie.
- Halverwege 2015 is door middel van een ketentest bepaald of de dynamische reisinformatieketen naar behoren functioneert. Dit was het geval, verbeterpunten zijn opgepakt. Project Sigma heeft bij de uitrol van DRIS panelen op straat vertraging opgelopen door Enexis aansluitingen en planningen van infra werkzaamheden. De 90% DRIS panelen op straat is op enkele details na gehaald. De laatste hand wordt gelegd om te voldoen aan performance eisen van de software.

#### NDOV

- In 2015 is frequent overleg gevoerd met Qbuzz en GOVI over de kwaliteit van de te leveren data. Qbuzz heeft een goede datakwaliteit in vergelijking met andere vervoerders in Nederland. Desondanks bleef de performance van haltepassages gemiddeld steken op 97%. Hiervoor waren meerdere oorzaken, die ook zijn opgelost. Qbuzz is aan het werk om missende haltepassages op te sporen zodat de laatste procentpunten behaald

kunnen worden.

- De nieuwe huisvader van NDOV is KPVV CROW per september 2016. De provincie Noord-Holland blijft huisvader tot die tijd zodat de juridische implicaties van de overgang van het huisvaderschap goed uitgewerkt kunnen worden. De kwartaalgesprekken NDOV en Qbuzz, en NDOV en Arriva over de kwaliteit van reisinformatie zorgen voor stapsgewijze verbetering van de laatste verbeterpunten en zijn succesvol.

Statische reisinformatie

- Continue proces; reisinformatie 9292 werkt met een ander systeem dan overige betrokkenen, wat m.n. bij evenementen een probleem is.

#### Beheer financiën dienstregeling en dienstregeling processen

##### Doelen 2015

- Financiële stabiliteit door:
  - financieel beheer dienstregeling 2015;
  - scherper zicht op meer- en minderwerk en daarbij behorende kosten;
  - het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2016 die maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger;
  - gedegen afrekening dienstregeling 2014.

##### Realisatie 2015

- Financieel beheer op de dienstregeling is een continu proces. Binnen de financiële kaders wordt een dienstregeling gemaakt, die tegemoet komt aan de vraag van de reiziger. De afrekeningen van 2013 hebben plaatsgevonden. Binnenkort zullen ook de afrekeningen over 2014 volledig zijn afgerond.

#### Financiën Beheer

Beheer	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Beheer algemeen en audits	196.000	196.000	241.469
Concessiemanagement GD	93.892.000	93.892.000	89.239.083
Concessiemanagement HOV	3.904.000	3.904.000	3.852.934
Concessiemanagement Q315	495.000	495.000	456.080
Concessiemanagement KLOV	10.717.000	10.717.000	8.759.537
Additionele kosten OV-chip	1.426.000	1.426.000	1.742.929
Sociale veiligheid	661.000	661.000	569.071
Maatregelen dienstregeling GD 2015	-1.500.000	-1.500.000	-
Maatregelen dienstregeling KLOV 2015	-300.000	-300.000	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>109.491.000</b>	<b>109.491.000</b>	<b>104.861.103</b>
<b>Baten</b>			
Concessiemanagement GD	48.214.000	48.214.000	48.433.218
Concessiemanagement HOV	2.028.000	2.028.000	2.085.261
Concessiemanagement KLOV	1.839.000	1.839.000	1.297.579
Opbrengstmaatregelen GD 2015	300.000	300.000	-
Sociale veiligheid	25.000	25.000	20.851
<b>Totaal baten</b>	<b>52.406.000</b>	<b>52.406.000</b>	<b>51.836.909</b>
<b>Saldo</b>	<b>57.085.000</b>	<b>57.085.000</b>	<b>53.024.194</b>

#### Beheer algemeen en audits

De kosten van algemeen concessiebeheer vallen

€ 45.000 hoger. Dit is hoofdzakelijk het gevolg van een verschuiving van beheerkosten backoffice Webshop

welke voorheen uit het marketingbudget werden bekostigd (€ 60.000). Daarnaast is er sprake van een voordeel op de voorbereiding-, advies- en begeleidingskosten van de nieuwe aanbestedingsronde die eind 2017 nieuwe OV concessies op zou leveren. In afwachting van de uitspraak van de rechter op mogelijke verlenging is € 15.000 minder aan voorbereidingskosten gemaakt dan geraamd.

#### Concessiemanagement GD

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

In financiële zin laat de GD concessie in 2015 een positiever beeld zien dan verwacht. Voornamelijk als gevolg van een fors lager LBI percentage (Landelijke Bijdrage Index) bedraagt het resultaat op de GD concessie 3,1 mln. positief. Het aandeel van het LBI percentage in dit resultaat is € 3,8 miljoen, wat betekent dat de overige verschillen in kosten en opbrengsten tegen elkaar weg te strepen zijn. Per saldo vallen de lasten van de GD concessie € 3,1 miljoen lager uit, de opbrengsten € 0,2 miljoen hoger. Hierna wordt nader ingegaan op de voor- en nadelen op achtereenvolgens concessielasten GD en concessiebatens GD.

GD lasten 2015 (-€ 3.159.000) – De kosten van de GD concessie 2015 vallen lager uit als gevolg van een daling van een fors lager LBI percentage (€ 3.770.000), een daling van het aantal DRU als gevolg van taakstellingen, wijzigingen in dienstregelingen en wijzigingen in dagsoorten (€ 939.000). In totaal was een taakstelling van € 1.500.000 opgenomen in de begroting, de realisatie van deze taakstelling is zichtbaar geworden op de lagere kosten concessiemanagement GD. De grootste DRU besparing is gerealiseerd door een beperking van het

aanbod op de stadsdienst Assen (-€ 545.000) verder zijn er diverse wijzigingen doorgevoerd, waaronder het schrappen van spitsritten lijn 11 nadat er gelede bussen waren ingezet (-€ 55.000). Verder zijn er in 2015 diverse kleine meerkosten ontstaan als gevolg van de inzet van trein vervangende bussen e.d.

GD baten 2015 (+€ 219.000) – De concessiebatens van de GD zijn in 2015 iets hoger dan begroot. Als gevolg van een stijging in het aantal reisrechthouders en als gevolg van herverdeel-effecten zijn de opbrengsten uit Studenten OV hoger dan geraamd (+€ 572.000) echter als gevolg van een afrekening van de SOV over 2014 (-€ 197.000) en een lagere SOV index (-€ 202.000) wordt het voordeel op de SOV inkomsten beperkt tot € 173.000. De overige reizigersopbrengsten vallen € 46.000 hoger uit dan geraamd, ondanks dat de tarieven index veel lager werd dan waarmee in de begroting rekening werd gehouden. Tussen de verschillende kaartgroepen hebben zich aanzienlijke verschuivingen voorgedaan. Gedaald zijn de opbrengsten uit de landelijke abonnementen en uit de regionale kaartsoorten (eurokaartjes). Gestegen zijn de opbrengsten uit de chipkaart en uit de regionale abonnementen.

#### Concessiemanagement HOV

De HOV concessie Groningen – Drenthe bevat een tweetal HOV (hoogwaardig openbaar vervoer) verbindingen. De HOV concessie heeft dezelfde looptijd als de GD concessie en bedraagt 6 jaar met de optie tot 2 jaar verlenging. De verlengingsoptie is in 2013 gelicht, waarmee de concessieduur nu 8 jaar bedraagt.

HOV lasten (-€ 52.000) - De lasten van het concessiemanagement HOV zijn in 2015 € 52.000 lager dan geraamd. Deze lagere kosten zijn voor € 146.000 toe te rekenen aan het lagere LBI percentage, daarentegen is er voor € 88.000 meer aan DRU's gereden dan geraamd als gevolg van diverse wijzigingen in de dienstregeling en dagsoorten. De afrekening HOV 2014 valt € 6.000 hoger uit, dit is voor € 13.000 toe te rekenen aan een toegekende bonus klanttevredenheid over 2014 en een klein voordeel op de indexeringspercentages (-€ 7.000).

HOV opbrengsten (+€ 57.000) - De opbrengsten uit de HOV concessie liggen in 2015 € 57.000 boven de

begroting. Dit is het gevolg van hogere overige reizigersopbrengsten (€ 89.000). Daarentegen vallen de opbrengsten uit Studenten OV lager uit dan begroot als gevolg van een afrekening SOV 2014 (-€ 57.000), hogere SOV opbrengsten als gevolg van een toename in het aantal reisrechthouders (+€ 31.000) en een lagere SOV index (-€ 6.000).

#### Concessiemanagement Kleinschalig OV

De lasten op de zogenoemde "KLOV"- concessies liggen gesommeerd € 1.661.000 onder de begroting. De lagere lasten zijn het gevolg van minder DRU's servicebussen in met name Assen, Meppel en Hoogeveen (-€ 725.000), minder gereden kilometers regiotaxi (-€ 461.000), een daling van de kosten kleinschalig OV door een lager LBI percentage (-€ 327.000), minder DRU's klein materieel (-€295.000) en minder DRU's groot materieel (-€ 205.000). In totaal was een taakstelling van € 300.000 opgenomen in de begroting, de realisatie van deze taakstelling is zichtbaar geworden op de lagere kosten concessiemanagement KLOV. Daarnaast is er sprake van een lager benuttingspercentage van de lijnbelbus (-€ 163.000), is het aantal buurtbussen toegenomen (+€148.000) en zijn er meer versterkingsritten gereden in 2015 (+€ 102.000). Tot slot laat de afrekening van de KLOV concessies over 2014 een nagekomen voordeel zien van € 30.000.

De totale baten van het KLOV vallen € 541.000 lager uit dan geraamd, dit als gevolg van minder eigen bijdrages vraagafhankelijk vervoer (-€ 240.000), minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV (-€ 304.000) en een hogere opbrengst uit Studenten OV (+€ 4.000). De lagere eigen bijdrage voor het vraagafhankelijk vervoer is inherent aan de afname van het aantal reizigerskilometers. Tot slot heeft in 2015 de afrekening over 2014 plaatsgevonden,

waarbij in totaal € 7.000 extra opbrengsten zijn berekend.

#### Concessiemanagement Lijn 315

In 2014 is gebleken dat de Q315 structureel minder DRU's heeft gereden, dit werkt door in 2015 omdat de begroting 2015 hierop niet is aangepast. Over de jaren 2012 en 2014 wordt in totaal nog een bedrag van € 2.000 teruggevorderd, bovenop de inschatting die vorig jaar bij de jaarrekening is gemaakt. Het effect in 2014 van het lagere aantal DRU's bedraagt € 27.000 en als gevolg van een lager indexeringspercentage nog eens € 10.000. Het totale voordeel op de lasten Q315 bedragen daarmee € 39.000.

#### Additionele kosten OV-chipkaart

De kosten OV-chipkaart bedroegen € 317.000 meer dan begroot. De meerkosten zijn voor € 153.000 toe te schrijven aan het na-ijleffect van de kostenstijging 2014 in 2015. In 2015 zijn er wederom meer transactiekosten gemaakt (€ 97.000) en is er sprake van een stijging in de handling- en onderhoudskosten (€ 6.000). Bijzonder in 2015 is de afwikkeling van het project 'beëindigen bij de automaat' dat in 2013 is gestart, maar financieel is afgewikkeld in januari 2015 (+€61.000).

#### Sociale veiligheid

De kosten voor sociale veiligheid zijn € 92.000 lager uitgevallen dan geraamd voor 2015. De lagere uitgaven zijn grotendeels te verklaren uit het feit dat de middelen voor cofinanciering van extra servicepunten bij gebrek aan cofinancieringsmiddelen niet zijn uitgegeven (-€ 100.000 lasten). Verder is sprake van enkele kleine verschillen in de kosten (+€ 8.000). De opbrengsten uit processen verbaal blijven € 4.000 achter bij de raming.

## 4.4 Productenrealisatie: Informatie en analyse

### Informatie en analyse omvat:

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

## Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2015)

Het door middel van bewaken van informatiestromen en – bronnen en het analyseren van data bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);
- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt.

Informatie en analyse voorziet de clusters klant-reiziger, ontwikkeling, beheer en financiën van data en analyseert data t.b.v. het ontwikkelen en beheren van beleidsproducten.

In landelijk verband wordt gewerkt aan het open stellen van vervoersdata via landelijke loketten. Naast actuele dienstregeling informatie zullen op termijn andere data aan worden toegevoegd zoals bijvoorbeeld aantal instappers, aantal kilometers of haltevoorzieningen.

## Doelrealisatie 2015

De doelen 2015, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

### Bronbeleid

#### Doelen 2015

- Bewaken inkomende informatiestromen en –bronnen van OV-chipkaart, GOVI, CVS, UclTK etc.
- Benutten en waarborgen van kwaliteitsinformatiestromen m.b.v. data- en controleprotocollen.
- Benutten van extra informatiemogelijkheden van de OV-chipkaart.
- Ontwikkelen en benutten van nieuwe informatiebronnen, bijv. demografische gegevens.

#### Realisatie 2015

- In 2015 zijn, in samenwerking met de Provincies Groningen en Drenthe, NS, Qbuzz en Arriva op basis van OV chipkaart data concessie overschrijdende reizen in beeld gebracht voor de bundels Assen/Emmen-Groningen. De resultaten hiervan zijn gebruikt voor vraagstukken over extra OV-capaciteit en P+R locaties. In samenwerking met Groningen Bereikbaar is op basis van GOVI en OV-chipkaart-gegevens een analysetool ontwikkeld waarmee de invloed van de toekomstige werkzaamheden in de gemeente Groningen op het gebied van openbaar vervoer gemonitord kunnen worden.
- Er is een controleprotocol ontwikkeld voor inkomende datastromen zodat gecheckt kan worden of alle bestanden met managementinformatie van de vervoerders is ontvangen en vindt er een check plaats op verschillen met het voorgaande kalenderjaar.
- In het kader van Beter Benutten bus-trein-integratie is een onderzoek uitgevoerd naar de concessie overschrijdende reizen in de ketenmobiliteit (zie eerste frase).
- Er zijn pilot onderzoeken uitgevoerd naar de mobiliteit rond Emmen en naar de verwachte effecten van de studenten OV-kaart MBO 18-.

### Rapportages

#### Doelen 2015

Opstellen van rapportages ter ondersteuning van de uitvoering van het beleid, zoals managementrapportages

#### Realisatie 2015

Bij het opstellen van de managementrapportages vindt continu een doorontwikkeling plaats.

### Financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning

#### Doelen 2015

- Op basis van de beschikbare bronnen verstrekken van financiële informatie.

- Het verstrekken van adviezen t.b.v. de voorbereiding en de uitvoering van het beleid.
- Beheer van de subsidieverlening en vaststelling m.b.t. de concessies.
- Bieden van ondersteuning bij de beheeragenda's voor de concessies GD, HOV en KLOV.
- Managementrapportages voor gemeenten en vervoerders; verzameling en analyse van gegevens.
- Ondersteunen van de budgetbewaking m.b.t. de concessies.

#### Realisatie 2015

- Gegevens voor het opstellen van de managementrapportages en de MARAP's zijn steeds beschikbaar geweest.
- In 2015 zijn adviezen verstrekt op het gebied van de bonus-malus regeling, aanbesteding, materieel inzet en punctualiteit.
- Er zijn beschikkingen opgesteld voor de subsidies aan buurtbusorganisaties. Hiervoor is een nieuwe rekenmethode ontwikkeld, die in 2016 zal worden toegepast.
- Ten behoeve van de beheeragenda heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar de (rolstoel) toegankelijkheid en de controle op de overgang van de nieuwe dienstregeling. De onderzoeken zijn uitgevoerd door verschillende gespecialiseerde bureaus.
- Er zijn in 2015 rapportages ontwikkeld t.b.v. de sturing van de Veiligheidszorgen. Nu kan het aantal uitgeschreven processen-verbaal per BOA, per provincie en risicolijnen in beeld worden gebracht alsmede het zwart- en grijsrijden.
- Ten behoeve van de budgetbewaking wordt per maand een overzicht gemaakt.

#### Coördinatie onderzoeken

##### Doelen 2015

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

##### Realisatie 2015

- In 2015 heeft een tweetal onderzoeken plaatsgevonden: (rolstoel) toegankelijkheid en de overgang naar de nieuwe dienstregeling.
- In het kader van het Digitaal Reizigers Panel zijn twee klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd en specifieke onderzoeken naar de TFT-schermen in de bus en de dienstregeling.

#### Analyse en publicaties

##### Doelen 2015

- Het uitvoeren van analyses ten behoeve van beleid.
- Het verzorgen van publicaties zoals trendmonitor en klachtenbarometer.
- Nader vormgeven van wijze waarop de achterliggende gegevens van de publicaties beschikbaar kunnen worden gesteld aan de samenleving, zoals gemeenten en andere belangstellenden.

##### Realisatie 2015

- Er zijn verschillende kwaliteitsanalyses uitgevoerd m.b.t. stiptheid, Qlink lijn 4 is bijvoorbeeld onderzocht en de resultaten zijn, voor controledoeleinden, schematisch weergegeven. Tevens is advies uitgebracht over de financiële effecten van de invoering MBO-scholierenkaart.
- KPVV heeft in maart 2015 de klantenbarometer gepubliceerd. De barometer maakt deel uit van de Trendmonitor, die breed is verspreid onder overheden, aanpalende organisaties en belangstellenden.
- In 2015 is gestart met project Dashboard, een toevoeging aan onze website waarop een 6-tal indicatoren over het busvervoer worden getoond. Een ieder die geïnteresseerd is kan daarop bijv. zien hoeveel reizigers afgelopen maand gebruik hebben gemaakt van het busvervoer. Het projectplan is vastgesteld; de offerte uitvraag zal begin 2016 plaatsvinden.

## Kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling

### Doelen 2015

- Coördineren van de klachtafhandeling, zowel intern (OV-bureau) als bij de vervoerders.
- Het verwerken van klachten tot stuurinformatie en (management)rapportages die zijn ingediend bij de vervoerders.

### Realisatie 2015

- Het aantal klachten dat door de klantenservice van Qbuzz (en secundair het OV-bureau) in behandeling is genomen is minder dan vorig jaar. De afname bedraagt ruim 25%. In veel gevallen is de afhandeltermijn korter geworden. Soms wordt de afhandeltermijn overschreden, met name daar waar overleg met meerdere externe partijen noodzakelijk is.
- Issues die voortkomen uit de klachten zijn: punctualiteit, stiptheid en aansluitingen. De concessiemanager bespreekt deze punten regelmatig in het beheeroverleg en bewaakt de voortgang van de verbeterafspraken.

## Financiën Informatie en analyse

Informatie en analyse	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Informatie en analyse	151.000	151.000	139.434
<b>Totaal lasten</b>	<b>151.000</b>	<b>151.000</b>	<b>139.434</b>
<b>Baten</b>			
Informatie en analyse	-	-	-
<b>Totaal baten</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Saldo</b>	<b>151.000</b>	<b>151.000</b>	<b>139.434</b>

### Informatie en analyse

In 2015 zijn er uit het budget voor informatie en analyse diverse onderzoeken bekostigd zoals onderzoeken naar de klanttevredenheid van de reizigers, de klantvriendelijkheid van de vervoerders,

onderzoeken naar gratis OV, punctualiteitsmetingen rijtijdmetingen en diverse audits bij de vervoerder. De kosten liggen in lijn met de begroting voor 2014 (-€ 12.000).

## 4.5 Productrealisatie: Special projects

### Special projects omvat:

- Evenementen- en nachtvervoer
- Projecten voor derden

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2015)

Het door middel van het organiseren van evenementen- en nachtvervoer en projecten voor derden bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau:

- 1% reizigersgroei ten opzichte van realisatie 2013 (na trendbreuk);

- het klanttevredenheidscijfer uit de KpVV Klantenbarometer is 7,5 (of hoger);
- gebiedsdekking tussen 07.00 en 24.00 uur;
- de gemiddelde kostendekkingsgraad groeit jaarlijks ten opzichte van 2014 tot 2020 gemiddeld met 1%punt

#### Evenementen en nachtvervoer

Voor bezoekers van grotere evenementen inzetten van extra openbaar vervoer. Door cofinanciering vanuit organisator en/of gemeenten of hanteren van hogere tarieven is evenementen en nachtvervoer en ander bijzonder vervoer in beginsel voor het OV-bureau volledig kostendekkend.

Voor bezoekers van horeca, bioscopen, schouwburgen, e.d. waar mogelijk bieden van openbaar vervoer aanvullend op het reguliere aanbod gedurende bepaalde nachten, op basis van het principe van kostendekkendheid of door het

aanpassen van tarieven, evt. met cofinanciering van gemeenten en horeca. Het aanbod van nachtvervoer wordt in nauw overleg met de gemeente(n) bepaald.

#### Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

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

#### Doelrealisatie 2015

De doelen 2015, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

#### Evenementen- en nachtvervoer

##### Doelen 2015

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 2015

Met de huidige lijnen van het nachtvervoer loopt het goed. Dit is ongewijzigd doorgezet naar 2016. Bij het evenementen vervoer wordt, behalve goed vervoer naar en van evenementen, ook beoogd met name nieuwe reizigers een positieve reiservaring te laten hebben. Hiertoe wordt bij evenementen soms extra vervoer ingezet, bijv. bij Koningsdag en bij de Tocht om de Noord. De extra kosten hiervoor komen ten laste van het budget marketing en communicatie. Voor een compleet overzicht van het evenementenvervoer wordt verwezen naar bijlage 5.

#### Projecten voor derden

Projecten voor derden zijn in 2015 niet uitgevoerd.

#### Financiën Special Projects

Special projects	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Evenementen en nachtvervoer	358.000	358.000	360.857
Totaal lasten	358.000	358.000	360.857
<b>Baten</b>			
Evenementen en nachtvervoer	358.000	358.000	378.961
Totaal baten	358.000	358.000	378.961
Saldo	-	-	-18.104

#### Evenementenvervoer

Uitgangspunt bij het evenementenvervoer is eveneens volledige kostendekkendheid. In 2015 is dit ruimschoots gehaald, met een kostendekkendheid van 106% (+€ 13.000). Daarnaast is in 2015 nog een extra

baten nagekomen over december 2014 (+€ 10.000) omdat de koopavonden Emmen succesvoller bleken te zijn dan verwacht ten tijde van het opstellen van de jaarrekening 2014.



### Nachtvervoer

De nachtbus Stadskanaal is opgeheven in 2015. De kosten en opbrengsten van de nachtbus Groningen liggen in lijn met de begroting 2015. Uitgangspunt bij het nachtvervoer is volledige kostendeckendheid. Waar in 2014 de kostendeckendheid van de nachtbus Groningen nog 81% bedroeg blijkt de nachtbus in 2015 nagenoeg kostendeckend met 99%. Het tekort op de nachtbus bedraagt € 2.000.

## 4.6 Productenrealisatie: Bedrijfsvoering

### Bedrijfsvoering omvat:

- organisatieontwikkeling
- organogram en formatie
- automatisering
- huisvesting

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2015)

*Doel van de bedrijfsvoering is om op slagvaardige, kwalitatief hoogwaardige, klantvriendelijke en flexibele wijze de primaire taakstelling ("het realiseren, in stand houden en verbeteren van het openbaar vervoer") van het OV-bureau mogelijk te maken.*

### Organisatieontwikkeling

*Van de ambtelijke dienst van het OV-bureau wordt in 2015 (net als in de afgelopen jaren) gevraagd:*

- *overtuigende adviesrol voor het bestuur en de moederorganisaties op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoeligheden/financiële risico's etc., opdrachtnemersrol van (kader stellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur;*
- *heldere – met de gebiedspartners gedeelde - vervoerkundige hoofdlijnenvisie op de doorontwikkeling van het Regionaal Openbaar Vervoer in het gebied, doorwerkend in een afgestemd meerjarenperspectief zodanige mix van opdrachtgeverschap en partnership met de concessiehouders dat deze optimaal en geïnspireerd hun taken vormgeven en uitvoeren ("inlevende zakelijkheid");*
- *invulling partnership met inliggende gemeenten rond de verschillende vormen van collectief vervoer in het gebied;*

- *zodanige vormgeving van klantgerichtheid en marketing binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV met behoud van gebied dekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben;*
- *het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal,*
- *samenhang binnen het OV-bureau en doordachte en op voldoende feiten gebaseerde besluiten en voorstellen (inhoud, bestuurlijk, financieel, juridisch, promotioneel etc.);*
- *professionele organisatie, met professionele en verbindende medewerkers, die in- en extern goede samenwerking weten te bereiken;*
- *binnen voortdurende randvoorwaarden en kwaliteitskaders (financieel, juridisch/WGR, integriteit etc).*

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

- *inhoudelijke expertise (kennis/kunde);*
- *professioneel opdrachtgeverschap;*
- *gedrevenheid (enthousiasme);*
- *grensverleggende neiging (durf, creatief);*
- *resultaatgerichtheid;*
- *gerichtheid op de reiziger;*

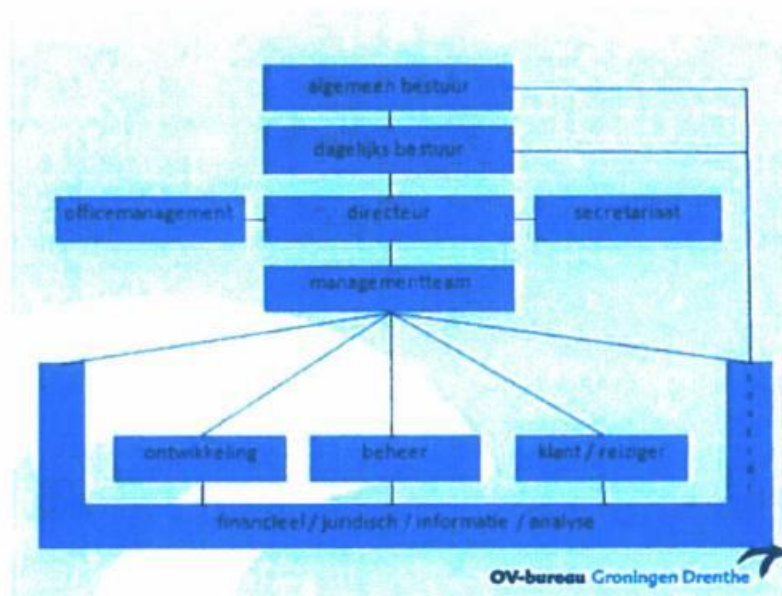
- *samenwerkingsbereidheid met andere stakeholders voor het OV in het gebied.*

*Eveneens kunnen ambities als bovengeschetst alleen worden waargemaakt als organisatie breed wordt gewerkt vanuit de volgende kernwaarden:*

- *met betrokkenheid en passie,*
- *integraal denkend en werkend;*
- *het verschil willen maken (ambitie)*

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

### Organogram en formatie



*De control in bovenstaand schema is belegd bij de controller. De controller adviseert rechtstreeks aan de directeur en/of het dagelijks bestuur (DB) en algemeen bestuur (AB) over alle zaken die de financieel/economische bedrijfsvoering betreffen. Aandachtspunten van control zijn onder meer*

- *checks op (dus niet: zelf uitvoeren van) gehanteerde (meerjaren)prognoses, gehanteerde prognose-systematiek en doorrekeningen financiële gevolgen voornemens en wensen (zoals die intern tot op MT/directieniveau worden uitvoeren bij elk relevant voorstel);*
- *inrichting begrotingsproces en het jaarrekeningproces;*
- *borging kwaliteit interne financiële processen;*
- *waar aan de orde aanpassingsvoorstellen op gehanteerde systematieken/processen.*

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

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

<i>Formatie</i>	<i>Omvang in fte's</i>
Directeur	1,0
Cluster Klant - reiziger	2,6
Cluster Ontwikkeling	4,5
Cluster Beheer (incl. aanbesteding)	4,5
Financiën, Control, Juridische zaken, Informatie & Analyse	4,2
Officemanagement & secretariaat	1,4
<b>Totaal</b>	<b>18,2</b>

*De feitelijke formatie van het OV-bureau ligt 1,2 fte hoger in 2015 (0,8 fte tijdelijke overformatie in samenhang met aanloop naar volgende ronde concessieaanbestedingen alsmede beheer DRIS 0,4 fte). De financiële vertaling van deze formatie is verwerkt in de begroting.*

#### Automatisering

In 2014 heeft een update plaatsgevonden van de software van de kantoorautomatisering. In 2015 wordt van een deel van de hardware vervangen. Een en ander wordt gedekt uit het bestaande budget voor kantoorkosten.

#### Huisvesting

Het huurcontract loopt tot 1 maart 2017. Begin 2014 heeft het dagelijks bestuur na onderhandeling over de hoogte van de huur besloten het huidige huurcontract met twee jaar te verlengen vanaf maart 2015.

#### Realisatie 2015

In 2015 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de organisatiestructuur (zie organogram) en de formatieomvang van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau (18,2 fte). De gemiddelde gerealiseerde bezetting is 19,5 fte geweest. Deze overformatie vloeit voort uit de aanloop naar de volgende ronden concessieaanbestedingen, het beheer DRIS en het terugnemen van het secretariaat van de consumenten platforms. E.e.a. was reeds in de begroting 2015 verwerkt. Waar nodig is, in verband met verlofoverschotten, zwangerschapsverlof en ziekte, beperkt gebruik gemaakt van vervangende inhuur. Verder heeft ook aanvullende inhuur plaatsgehad, samenhangend met extra promotie- en sales-activiteiten rondom Qliner en Qlink (ook in samenhang met programma Beter Benutten), de mogelijke Wp2000-aanbesteding in 2016 (opwerking van Nota van Uitgangspunten naar Programma van Eisen, uiteindelijk nu nog niet op de markt gebracht in verband met de verlengings-uitspraak Cbb van 28/12/2015) en de ingevoerde systematiek van financiële prognoses en controle daarop. Daarnaast hebben diverse studenten een stageperiode bij het OV-bureau doorgebracht.

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

- consequent is in alle dossiers (in de business cases, in de verlengingsbeslissing, vaststelling begroting en dienstregeling etc.) aandacht gegeven aan de verschillende rollen die van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau worden gevraagd;
- de zogenoemde HR-cyclus is ook in 2015 weer volledig doorlopen;
- de huisvesting van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau en het gastheerschap van het projectorganisatie Publiek Vervoer. In dat kader is besloten de huur van de huidige huisvesting in het GKB-gebouw te Assen te verlengen tot 2020, waarbij ervoor gekozen is om ongeveer 100m<sup>2</sup> extra te huren (waardoor vanaf 1 februari 2016 de gehele 2<sup>e</sup> etage van het pand wordt gehuurd);
- conform de jaarlijkse protocollen is in 2015 organisatie-breed aandacht geschonken aan de specifieke onderwerpen integriteit, inkoopbeleid en interne communicatie.
- In 2015 is in samenwerking met medewerkers van de provincie Drenthe actief aandacht gegeven aan de doorontwikkeling van de interne communicatie, in dat kader is in het najaar een proef gestart met Yammer (sociaal netwerk voor medewerkers);
- doorgaande digitalisering van werkzaamheden, onder andere ook in de vorm van nieuwe Officepakketten, gedigitaliseerde personeelsmodules en de realisatie van een fysiek dashboard in de hal van het OV-bureau;
- de upgrade van de huisstijl van het OV-bureau (2014) is in 2015 stap voor stap verder doorgevoerd.

#### Financiën Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Lonen en salarissen	1.676.000	1.676.000	1.713.710
Huisvestingskosten	99.000	99.000	91.369
Kantoorkosten	105.000	105.000	103.983
Advieskosten	264.000	264.000	136.480
<b>Totaal lasten</b>	<b>2.144.000</b>	<b>2.144.000</b>	<b>2.045.541</b>

Bedrijfsvoering	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Baten</b>			
Lonen en salarissen	782.000	782.000	786.630
<b>Totaal lasten</b>	<b>782.000</b>	<b>782.000</b>	<b>786.630</b>
<b>Saldo</b>	<b>1.362.000</b>	<b>1.362.000</b>	<b>1.258.911</b>

#### Lonen en salarissen

De personele bezetting bedroeg in 2015 gemiddeld 19,5 fte, bij een formatie van 18,2 fte. Als gevolg van enkele personele mutaties liggen de totale loonkosten € 34.000 hoger dan geraamd. Voornaamste reden is de uitbreiding van het aantal fte in dienst van het OV-bureau zelf (+2,58). Dit zorgt voor een stijging van de loonsom met € 150.000. Daarnaast is de loonsom door schaalmutaties en stagevergoedingen gestegen met € 32.000. De lasten voor externe inhuur zijn daarentegen gedaald met € 65.000, evenals de advieskosten (minder nodig door eigen capaciteit) en bovendien is er € 79.000 ontvangen aan bijdragen voor de inzet van eigen personeel ten behoeve van derden en projecten. Van dit bedrag was reeds € 25.000 in de begroting opgenomen (€ 20.000 t.b.v. DRIS en € 5.000 t.b.v. ITRACT). Tot slot is vanuit het UWV € 29.000 ontvangen aan zwangerschaps-gelden.

#### Huisvestingskosten

De huisvestingskosten betreffen alle kosten verband houdend met de huisvesting van het OV-bureau aan de Overcingellaan te Assen. In 2015 zijn deze kosten € 8.000 lager dan geraamd als gevolg van een extra huurverlaging.

#### Kantoorkosten

De kantoorkosten zijn iets lager dan geraamd (-€1.000) en betreffen:

automatiseringskosten	€ 60.000
telefoonkosten	€ 15.000
dienstverleningsbijdrage	€ 15.000
drukwerk	€ 6.000
portokosten	€ 5.000
kantoorbenodigdheden	€ 3.000

#### Advieskosten

Het budget voor advieskosten heeft in 2015 een ruime onder uitputting van € 128.000. Dit komt met name omdat in de begroting rekening was gehouden met hogere lasten voor de versterking van de control functie en hogere advocaatkosten in verband met het bezwaar en beroep tegen de tweede verlenging van de concessie. Daarnaast is er advies ingewonnen om de effecten van de invoering vennootschapsbelasting overheidsbedrijven voor het OV-bureau te inventariseren (-€ 2.000) en zijn de accountantskosten als gevolg van aanvullende werkzaamheden over 2014 hoger uitgevallen (-€ 3.000).

## 4.7 Productenrealisatie: Financiering

### Financiering omvat:

- Financiering- en dekkingsmiddelen

### Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2015)

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

### Doelrealisatie 2015

De doelen 2015, alsmede de realisatie ervan zijn in de volgende tabellen weergegeven.

## Financiering- en dekkingsmiddelen

### Doelen 2015

- Weerstandsvermogen op peil: € 2,5 miljoen eind 2016 (streefdatum).
- Rendement op uitgezette middelen:
  - kort geld vrije ruimte: 3 maands euribor;
  - kort geld schatkistbankieren: rente schatkistbankieren (niet beïnvloedbaar)
  - lang geld schatkistbankieren: depositorente schatkistbankieren (niet beïnvloedbaar)
- Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:
  - evenementen- en nachtvervoer; vervoer;
  - projecten voor derden.
- Voldoen aan eisen verantwoording BDU.
- Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).
- Discussie over bezuiniging BDU/ overgang provinciefonds scherp monitoren, analyseren en indien nodig dekkingspakket voorbereiden en implementeren.
- Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.
- Ontwikkeling Studentenkaart monitoren en zo nodig maatregelen nemen.
- Opstellen van prognoses t.b.v. bestuur rapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.

### Realisatie 2015

- Per 31 december 2015 bedraagt de weerstandscapaciteit € 7,864 miljoen, waarmee naar verwachting het doel voor eind 2016 ruim wordt gehaald.
- Van rendement op uitgezette middelen is geen sprake. De rekeningcourant faciliteit bij de provincie Groningen is aan gesproken voor het aankopen en realiseren van de remise aan de Peizerweg te Groningen en voor de voorfinanciering van subsidie uit het programma Beter Benutten. In totaal is 16k aan rente- en bankkosten betaald. Per 31 december 2015 bedroeg te stand van het rekeningcourant faciliteit van de provincie Groningen - € 5.314.000
- De kostendekking bij het evenementenvervoer bedraagt 106%; bij het nachtvervoer 99%
- Aan de eisen inzake BDU en informatieplicht aan derden is voldaan
- Naar aanleiding van de overgang BDU naar provinciefonds zijn afspraken gemaakt met de provinciale partners in de gemeenschappelijke regeling over het continueren van de bijdragen vanaf 2016 voor de exploitatie OV.
- Landelijk praten we mee over de uitwerking van de nieuwe verdeelsystematiek voor de Studentenkaart OV. Verder is een raming gemaakt van de gevolgen van de invoering van de studentenkaart voor MBO-ers onder de 18 jaar per 2017
- Per vergadering van het dagelijkse bestuur is het prognosemodel bijgewerkt en extern gecontroleerd en is een bestuursrapportage opgesteld. Tevens zijn ramingen gemaakt t.b.v. de jaarrekening.

## Financiën financiering

Financiering en algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Lasten</b>			
Onvoorzien	-	-	-
Rentelasten	-	-	16.322
Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)	14.000	14.000	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>14.000</b>	<b>14.000</b>	<b>16.322</b>

Financiering en algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2015	Begroting 2015 na wijzigingen	Realisatie 2015
<b>Baten</b>			
Bijdrage BDU	57.482.000	57.482.000	57.738.034
Extra BDU Businesscase	2.400.000	2.400.000	2.400.000
Rentebaten	10.000	10.000	4.291
Overige baten	200.000	200.000	205.099
<b>Totaal Baten</b>	<b>60.092.000</b>	<b>60.092.000</b>	<b>60.347.424</b>
<b>Saldo</b>	<b>-60.078.000</b>	<b>-60.078.000</b>	<b>-60.331.102</b>

#### Rentelasten

De rentelasten zijn met ingang van 2015 overgebracht van het product Bedrijfsvoering naar het product Financiering. Hier is voor gekozen omdat de aangetrokken financiering en daarmee de financieringslasten van dusdanige omvang zijn dat afzonderlijke verantwoording van de rentelaten (€ 16.000) gerechtvaardigd is.

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

Bij de begroting 2015 is rekening gehouden met een positief saldo van € 14.000. In werkelijkheid bedraagt het positieve resultaat over 2015 € 4.681.046. Het volledige bedrag zal worden toegevoegd aan de vooruit ontvangen BDU, component egalisatie en weerstandscapaciteit.

#### Bijdrage BDU

De van de partners ontvangen BDU ligt € 256.000 hoger dan de raming. Dit komt omdat het indexpercentage voor 2015 in werkelijkheid

0,3186% bedraagt, terwijl in de begroting rekening was gehouden met 0%, dit geeft een voordeel van € 183.000. Daarnaast is de BDU van de provincie Groningen €73.000 hoger dan geraamd als gevolg van een andere rekensystematiek.

#### Rentebaten

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

#### Overige baten

Onder de overige baten was in de begroting 2015 een subsidie bijdrage 'Beter Benutten' geraamd van € 200.000. In werkelijkheid is in 2015 €128.000 minder subsidiabel gebleken omdat in 2014 kosten naar voren zijn gehaald. Daarnaast is een milieusubsidie vanuit het Rijk ontvangen inzake Business Case Groningen Bereikbaar (+€ 77.000).

*Je mee* **ZOMER BROEZZ'N?** 

**2=1** / **+**

**MET JE DAL-DAGKAART IN JULI EN AUGUSTUS** / **KORTING OP HEEL VEEL ATTRACTIES**

Voor € 10 reist u met twee personen de hele dag onbeperkt in alle bussen in Groningen, Drenthe en Zuidoost-Friesland.

Per volwassene  
3 kinderen  
11 ja-

een iPad mini!

[broezzn.nl](http://broezzn.nl)

Promotieactie: ZOMERBROEZZ'N



BUSSESSIONS Met Oes in de bus

## 5 Paragrafen

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

### 5.1 Paragraaf weerstandsvermogen

Op 11 september 2015 heeft het dagelijks bestuur ingestemd met de notitie risicomanagement en weerstandsvermogen 2016-2019. Het risicomanagement van het OV-bureau omvat de volgende elementen, die in hun samenhang worden toegepast (de risicomanagement-systematiek van het OV-bureau Groningen- Drenthe):

- conservatief begroten;
- werken met een prognosemodel, op basis waarvan financiële mee- en tegenvallers tijdig gerapporteerd worden aan het bestuur, dat naar aanleiding hiervan zo nodig kan bijsturen;
- lopende het jaar prognosticeren met een minimale Landelijke Bijdrage Index (LBI) van 2%;
- werken met een weerstandscapaciteit om tegenvallers op te vangen;
- periodiek (begroting, jaarrekening en vier- en achtmaandsrapportage) actualiseren en beoordelen van alle relevante risico's met financiële consequenties, zoals geïnventariseerd in deze notitie;
- zorgen voor beheersingsmaatregelen, en als tegenvallers optreden, zo nodig tijdig maatregelen nemen;
- werken met een rekeningcourantfaciliteit om eventuele liquiditeitsvraagstukken als gevolg van optredende risico's op te lossen.

Deze notitie is in uitvoering genomen.

De weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2015 € 7,86 miljoen, waarmee de wederopbouw van de weerstandscapaciteit meer bedraagt dan het minimale niveau van € 4,1 miljoen. Het perspectief voor de jaren 2016 en volgende is goed.

De in de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen genoemde specifieke risico's zijn per product genoemd, zoals hieronder vermeld:

- Klant – reiziger:  
Tarievenbeleid
- Ontwikkeling:  
Gevolgen grote infrastructurele werken  
Nalatig haltebeheer
- Beheer:  
Concurrentieverhoudingen/tegenvallende OV-aanbestedingen  
Indexering  
Gevolgen SOV contract  
Een nieuwe verdeling van de SOV  
OV-chipkaart en nieuwe betaalsystemen  
Het regiovervoer kent een open einde  
De verhouding tussen bonussen en boetes  
Realisatie van landelijke en regionale reizigersopbrengsten  
Versterkingen vervoerders  
Beschikbaarheid OV-stewards
- Special projects:  
Niet kostendekkend evenementenvervoer
- Bedrijfsvoering:  
Juridische risico's m.b.t. contracten  
Werkdruk en afhankelijkheid
- Financiering:  
Bijdragen provincies

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. Van deze geïnventariseerde risico's is beoordeeld hoe groot de kans van optreden alsmede de gevolgen in financiële zin. Op basis hiervan is de verwachtingswaarde van de risico's berekend om zodoende het bedrag aan benodigde weerstandscapaciteit te kunnen bepalen. Bij de bepaling van dit bedrag is er van uitgegaan dat



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

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

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen is het risico van indexering benoemd, maar in de weerstandscapaciteit is hier beperkt rekening meer gehouden. In de raming van de lasten is rekening gehouden met de CPB prognoses van december 2015. Met name op het punt van de loonvoet marktsector is gebleken dat na afloop van het jaar dit cijfer door het CPB nog kan worden bijgesteld. In het najaar 2016 ontstaat zekerheid over de definitieve LBI-index.

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

Tenslotte vermeldt de genoemde notitie als risico de juridische procedure over de uitwerking van het Heerenveenakkoord. De FMN heeft een bodemprocedure aangespannen tegen de meeste decentrale overheden. Inzet is de uitleg van het Heerenveenakkoord, dat in 2008 is afgesloten, toen er sprake was van stakingen in het OV. Van het OV-bureau is aan additionele indexering over de periode 2007-2009 een bedrag van € 2,6 miljoen exclusief wettelijke rente geëist. In december 2014 heeft de rechter de eis van FMN niet ontvankelijk verklaard. Door FMN is hiertegen in hoger beroep gegaan.

### Kengetallen

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

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

Financiële kengetallen	Jaar 2014	Jaar 2015
Netto schuldquote	3%	9%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen	3%	9%
Solvabiliteit	0%	0%
Structurele exploitatieruimte	0%	4%

De netto schuldquote is relatief laag t.o.v. het totaal aan baten van ruim € 100 miljoen. Onder ideale omstandigheden zou de netto schuldquote van het OV-bureau 0% zijn. Wij hebben echter kortlopende schulden, zie ook de paragraaf financiering. Dat de solvabiliteit 0% is vloeit rechtstreeks voort uit het feit dat het OV-bureau gefinancierd wordt uit BDU middelen. De middelen die overblijven worden verantwoord als kortlopende schuld, omdat hierop in principe een terugbetalingsverplichting rust. De betekenis van het kengetal structurele exploitatieruimte is beperkt en is rechtstreeks het gevolg van het positieve exploitatiesaldo over 2015.

## 5.2 Paragraaf financiering

### Kader financieringsfunctie

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

### Schatkistbankieren

Vanaf 16 december 2013 is het schatkistbankieren verplicht geworden. Tijdelijk overtollige middelen

dienen verplicht te worden aangehouden bij het Rijk. Met het Rijk is in dit kader een overeenkomst afgesloten inzake het aanhouden van een rekeningcourant bij het Rijk.

#### Vermogensbeheerovereenkomst

De vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen bevat een mogelijkheid om kortlopend krediet op te nemen (kredietfaciliteit). Van deze mogelijkheid is in 2015 gebruik gemaakt om de financiering van realisatie van de remise aan de Peizerweg mogelijk te maken. Van de krediet faciliteit is verder gebruik gemaakt voor de financiering van nog te ontvangen subsidie (Beter benutten).

#### Gerealiseerde rente op uitgezette gelden

Gedurende het gehele jaar 2015 is gebruik gemaakt van de kredietfaciliteit, waardoor per saldo € 12.000 rente is betaald.

#### Wet Financiering Decentrale Overheden (Wet Fido)

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

De norm voor de kasgeldlimiet bedraagt: 8,2% van het begrotingstotaal van € 113.638.000 = € 9.318.316. Aan deze norm wordt voldaan. Het bedrag aan opgenomen kasgeldleningen per 31 december 2015 (=netto vlottende schuld) bedraagt € 5.314.000.

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

#### Regeling Derivaten Decentrale Overheden (Ruddo)

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

“jaarresultaat 2015: +€ 4,7 miljoen  
(begroting € 0,01 miljoen)”

## Busstalling Qbuzz aan de Peizerweg te Groningen



# 6 Uitgebreide balans en toelichting

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

## 6.1 Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening over het boekjaar 2015 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 volgend op het jaar waarin het actief is aangeschaft. Van de materiële vaste activa worden gebouwen afgeschreven in 30 jaar, het kantoormeubilair in 7 jaar en automatiseringsapparatuur in 3 jaar. Op gronden wordt niet afgeschreven. Nieuwe investeringen in automatiseringsapparatuur zullen in 5 jaar worden afgeschreven, dit overeenkomstig de financiële verordening 2012. Alle reeds gedane investeringen behoren tot de investeringen met een economisch nut.

#### Vorderingen en overige uitzettingen

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

#### Overlopende activa

Overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### Liquide middelen

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

### Passiva

#### Uitlopende passiva

De uitlopende 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 uitlopende 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.

#### Ramingen

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: de definitieve afrekeningen met de vervoerders over het jaar 2015 worden op zijn vroegst in het najaar

2016, na ontvangst van controleverklaringen over de gerealiseerde lasten en baten, opgesteld. In 2016 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 2016 verwerkt.

- LBI-index: de DRU prijzen worden jaarlijks verhoogd met de LBI-index. Vaststelling van de realisatie van de LBI 2015 vindt plaats in het najaar van 2016.
- verdeelmethodiek abonnementen en grootgebruik contracten: vaststelling van de definitieve opbrengsten is naar verwachting volledig in het najaar 2016.

#### 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 2015

Activa	2015	2014	Passiva	2015	2014
<b>Vaste activa</b>			<b>Vaste passiva</b>		
<i>Materiele vaste activa</i>			<i>Eigen vermogen</i>		
<i>Investerings met een economisch nut</i>			Reserves	-	-
Gronden en terreinen	1.833.000	-			
Gebouwen	3.127.963	-	<b>Vaste schulden</b>		
Inrichting en inventaris	-	14.421	Ontvangen garantiesom	1.000.000	1.000.000
<b>Subtotaal</b>	<b>4.960.963</b>	<b>14.421</b>	<b>Subtotaal</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>
<b>Vlottende activa</b>			<b>Vlottende passiva</b>		
<i>Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</i>			<i>Kortlopende schulden</i>		
Vorderingen op openbare lichamen	1.032.847	1.463.686	Crediteuren	2.087	1.295
Overige vorderingen	5.731.376	2.620.078	Belastingen en premies	126.073	268.175
Schatkistbankieren	1.121.330	2.309.189	Kredietfaciliteit	5.313.742	2.800.000
<i>Liquide middelen</i>	801.621	858.322			
<i>Overlopende activa</i>			<i>Vooruit ontvangen bedragen</i>		
De van Europese en Nederlandse overheidslichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voorfinanciering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel	1.826.162	1.370.226	Vooruit ontvangen bedragen		
Overige nog te ontvangen bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	222.020	2.080	Vooruit ontvangen BDU	7.864.238	3.183.192
			Vooruit ontvangen subsidies	62.128	70.159
			<i>Overlopende passiva</i>		
<b>Subtotaal</b>	<b>10.735.356</b>	<b>8.623.581</b>	Overlopende passiva	1.328.051	1.315.182
<b>Totaal activa</b>	<b>15.696.319</b>	<b>8.638.003</b>	<b>Subtotaal</b>	<b>14.696.319</b>	<b>7.638.003</b>
			<b>Totaal passiva</b>	<b>15.696.319</b>	<b>8.638.003</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

#### Vaste activa

##### Materiële vaste activa

Het OV-bureau kende tot voorheen een beperkte hoeveelheid activa, met ingang van dit jaar is daar verandering in gekomen door de verwerving van de grond Peizerweg 128 en de bouw van een busremise aldaar. 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 01-01-2015	Investeringen 2015	Afschrijving 2015	Bijdragen derden	Boekwaarde 31-12-2015
Investeringen met een economisch nut					
Overige materiële vaste activa					
Gronden en terreinen	-	1.833.000	-	-	1.833.000
Gebouwen	-	3.127.963	-	-	3.127.963
Inrichting en inventaris	14.421	-	14.421	-	-
<b>Totaal</b>	<b>14.421</b>	<b>4.960.963</b>	<b>14.422</b>	<b>-</b>	<b>4.960.963</b>

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

#### Vlottende activa

##### Uitzettingen met een rente typische looptijd korter dan één jaar

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

Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar	2015	2014
Vorderingen op openbare lichamen	1.032.847	1.463.686
Overige vorderingen	5.731.376	2.620.078
Schatkistbankieren	1.121.330	2.309.189
<b>Totaal</b>	<b>7.885.553</b>	<b>6.392.953</b>

#### Openbare lichamen

De grootste vorderingen op openbare lichamen ultimo boekjaar bedraagt de nog te ontvangen doorschuif BTW van de provincies Groningen en Drenthe en de

gemeente Groningen van in totaal € 816.000. Van de provincie Fryslân wordt een bedrag gevorderd van in totaal € 79.000 betreffende de afrekening van de lijn Q315 over de jaren 2012-2015. Van de provincie Drenthe wordt nog een bedrag ontvangen van € 65.000 betreffende de indexering op de BDU. De resterende vordering op openbare lichamen betreft divers kleinere vorderingen (< € 50.000) voor in totaal € 73.000.

#### Overige vorderingen

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

(vooral de reizigersopbrengsten zijn pas in een later stadium definitief). De vorderingen per concessie zijn als volgt:

GD 2014	€ 6.000
GD 2015	€ 4.000.000
HOV 2015	€ 230.000
KLOV 2012-14	€ 202.000
KLOV 2015	€ 215.000

Naast de afrekeningen op de concessies staat er een vordering open op enkele vervoerders voor de opbrengst uit zichtabbonnementen, welke buiten de concessie omgaan. De totale vordering op de vervoerders bedraagt over de jaren 2013-2015 € 1.071.000. Het resterende bedrag van € 7.000 betreft diverse kleine vorderingen.

### Verantwoording schatkistbankieren

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen x € 1000)					
Verslagjaar					
(1)	Drempelbedrag	852.285			
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	926	895	801	802
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag	-	-	51	50
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag <sup>1</sup>	74	43	-	-
<b>[1] Berekening drempelbedrag</b>					
Verslagjaar					
(4a)	Begrotingstotaal verslagjaar	113.638			
(4b)	Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen	113.638			
(4c)	Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat	-			
(1) =					
(4b) * 0,0075 +					
(4c) * 0,002 met	Drempelbedrag	852.285			
een minimum van € 250.000					
<b>[2] Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen</b>					
		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
(5a)	Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil)	83.325	81.449	73.690	73.790
(5b)	Dagen in het kwartaal	90	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	926	895	801	802

<sup>1</sup> Het drempelbedrag is in de eerste helft 2015 licht overschreden als gevolg van een niet dagelijks volledige afroaming door de huishouder. Dagelijks volledig afroamen bleek technisch door de huishouder niet te realiseren zolang er gebruik werd gemaakt van de zerobalancing rekening. De zerobalancing rekening werd bij de invoering van schatkistbankieren vereist. Aan het Agentschap is verzocht de dagelijkse afroaming rechtstreeks met de zakenrekening te doen plaatsvinden en de zerobalancing rekening op te heffen. Hiermee heeft het Agentschap ingestemd. Nadat dit gerealiseerd was kon de huishouder wel dagelijks het saldo op de zakenrekening volledig afroamen.

### Liquide middelen

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

Liquide middelen	2015	2014
Kas	236	2.108
Bank	801.385	856.214
<b>Totaal</b>	<b>801.621</b>	<b>858.322</b>

### Bank

Het saldo van de bank bestaat uit het saldo van de bankrekening OV-steward (€ 1.385) en het saldo van de ondernemerstopdeposito (€ 800.000). Het bedrag op de ondernemerstopdeposito betreft het beoogde bedrag (drempel) van 0,75% van het begrotingstotaal

waarvoor geen verplichting tot schatkistbankieren bestaat. Door dit bedrag in een deposito onder te brengen wordt een hoger rendement behaald. De zakelijke rekening kent ultimo 2015 geen saldo als gevolg van het afroamen van de saldi op de zakenrekening richting het schatkistbankieren.

### Derivaten

De wijziging van de Regeling uitzettingen en derivaten decentrale overheden (Ruddo) geeft aanvullende regels voor het gebruik en verantwoording van derivaten. Het OV-bureau heeft gedurende 2015 geen gebruik gemaakt van derivaten.

### Overlopende activa

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

Nog te ontvangen – de nog te ontvangen bedragen betreft vorderingen op partners die participeren in projecten waarvan het OV-bureau de cassiersfunctie heeft. De gemaakte projectkosten dienen nog (gedeeltelijk) te worden door gefactureerd aan de partners. De projecten kennen ultimo 2015 de volgende vorderingen:

De van Europese en Nederlandse overheids-lichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voor-financiering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel	2015	2014
ITRACT	-	42.013
Beter benutten	-	-
Qlink BUCA II	1.175.631	1.175.631
DRIS	650.531	152.582
<b>Totaal</b>	<b>1.826.162</b>	<b>1.370.226</b>

De nog te ontvangen subsidie Qlink BUCA II wordt naar alle waarschijnlijkheid ontvangen uit Rijksmiddelen Beter Benutten II, mocht deze subsidie om welke reden dan ook niet tot uitbetaling komen dan staan de partners garant voor dit bedrag. Vooruitbetaalde kosten - de vooruitbetaalde kosten betreft facturen welke eind 2015 zijn ontvangen en betaald, maar waarvan de prestatie plaats zal vinden in 2016.



Overige nog te ontvangen bedragen die ten laste volgende begrotingsjaren komen	2015	2014
Vooruitbetaalde kosten	222.020	2.080
<b>Totaal</b>	<b>222.020</b>	<b>2.080</b>

Het bedrag aan vooruitbetaalde kosten bestaat uit een tweetal bijdragen aan de Pilot vervoer 2016 van de gemeente Meppel en Hoogeveen voor ieder € 110.000.

## Passiva

### Vaste schulden

#### Garantiesommen

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.

Vaste schulden	2015	2014
Ontvangen garantiesom	1.000.000	1.000.000
<b>Totaal</b>	<b>1.000.000</b>	<b>1.000.000</b>

### Vlottende passiva

#### Kortlopende schulden

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

Kortlopende schulden	2015	2014
Crediteuren	2.087	1.295
Belastingen en premies	126.073	268.175
Kredietfaciliteit	5.313.742	2.800.000
<b>Totaal</b>	<b>5.441.902</b>	<b>3.069.470</b>

De vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen bevat een mogelijkheid om kortlopend krediet op te nemen, indien de liquiditeitssituatie van het OV-bureau daartoe aanleiding geeft. Op 17 september 2014 is hiervan voor het eerst gebruik gemaakt voor een bedrag van € 2.800.000. In 2015 is dit bedrag verder opgelopen naar ruim 5,3 miljoen. De crediteuren bestaan uit een reeks inkoopfacturen welke eind 2015 zijn ontvangen en welke begin 2016 betaald zijn. Op balansdatum 31 december 2015 betrof dit een schuld (€ 2.087) aan leveranciers. De belastingen en premies bestaan uit de loonheffing en

sociale premies over november en december 2015 voor in totaal € 133.000 en het saldo van de nog te betalen en te ontvangen ondernemers BTW aan de belastingdienst voor een bedrag van € 7.000.

### 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	2015	2014
Vooruit ontvangen BDU	7.864.238	3.183.192
Vooruit ontvangen subsidies	62.128	70.159
Overige overlopende passiva	1.328.051	1.315.182
<b>Totaal</b>	<b>9.254.417</b>	<b>4.568.533</b>

De vooruit ontvangen BDU subsidie tot en met 2015 omvat de van Nederlandse overheidslichamen ontvangen subsidies welke nog niet besteed waren voor het specifieke doel waarvoor ze beschikbaar waren gesteld. In hoofdstuk 2.4 is een specificatie van de vooruit ontvangen BDU subsidies per component opgenomen, ultimo 2015 is dit overigens enkel nog de egalisatie- en weerstandscapaciteit.

De vooruit ontvangen subsidies betreffen gelden welke het OV-bureau heeft ontvangen voor het project Publiek vervoer (€ 17.000) en voor de uitvoering van de afspraken in de bestuursovereenkomst Collectief personenvervoer Noord Groningen (€ 45.000). In bijlage 2 wordt over het project CPNG verantwoording afgelegd.

De overige overlopende passiva bestaan hoofdzakelijk uit de nog te betalen kosten OV-chip (€ 442.000), de nog te betalen facturen vraagafhankelijk KLOV (€ 250.000), nog te betalen kosten evenementen en nachtvervoer (€ 177.000), overige concessie GD gerelateerde kosten Qbuzz (€ 178.000) de nog te betalen afrekening HOV over 2014 (€ 40.000) en diverse andere nog te betalen facturen welke begin 2016 gefactureerd zijn of nog ontvangen worden (€ 241.000).

## 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

Het huurcontract van de kantoorruimte aan de Overcingellaan had een looptijd van 5 jaren en is ingegaan per 1 maart 2010. Het contract zou aflopen per 1 januari 2016, echter medio 2014 is dit contract verlengd tot 1 maart 2017 en in 2015 is dit contract opnieuw aangepast. Het OV bureau gaat vanaf februari 2016 extra kantoorruimte huren op dezelfde etage aan de Overcingellaan in verband met de extra huisvestingsbehoefte door het project Publiek Vervoer. Het aangepaste contract heeft een looptijd van 5 jaren

en gaat in op 1 februari 2016. De resterende financiële verplichting tot 1 februari 2020 bedraagt € 422.951.

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

#### WNT verantwoording 2015 OV-bureau Groningen Drenthe:

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

Het bezoldigingsmaximum in 2015 OV Bureau Groningen-Drenthe is € 178.000. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte. Het individuele WNT-maximum voor de leden van [Raad van Toezicht / Raad van Commissarissen] bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van de duur van het dienstverband.

## Bezoldiging topfunctionarissen

Leidinggevende topfunctionarissen in 2015 en 2014<sup>1</sup>

bedragen x € 1	Jan van Selm	bedragen x € 1	Jan van Selm
<b>Functie(s)</b>	directeur	<b>Functie(s)</b>	directeur
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Gewezen topfunctionaris? <sup>2</sup>	nee	Gewezen topfunctionaris? <sup>3</sup>	nee
(Fictieve) dienstbetrekking? <sup>4</sup>	nee	(Fictieve) dienstbetrekking? <sup>5</sup>	nee

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

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

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

Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	ja	Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	ja
<b>Bezoldiging</b>		<b>Bezoldiging</b>	
Beloning	116.329	Beloning	105.619
Belastbare onkostenvergoedingen	-	Belastbare onkostenvergoedingen	-
Beloningen betaalbaar op termijn	15.046	Beloningen betaalbaar op termijn	18.584
<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>131.376</b>	<b>Totaal bezoldiging</b>	<b>124.203</b>
<b>Toepasselijk WNT-maximum<sup>6</sup></b>	<b>178.000</b>	<b>Toepasselijk WNT-maximum<sup>7</sup></b>	<b>230.474</b>

#### Toezichthoudende topfunctionarissen

Naam	Functie(s)	Totale bezoldiging	Duur dienstverband in 2015 (in dagen)	Omvang van het dienstverband in 2015 (fte)
Marianne Besselink	AB-lid	Geen bezoldiging	117	PM
Marc Boumans	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	117	PM
Henk Brink	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Patrick Brouns	AB-lid	Geen bezoldiging	248	PM
Eelco Eikenaar	AB-lid	Geen bezoldiging	248	PM
Fleur Gräper	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	248	PM
Joost van Keulen	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Rein Munnikma	AB-lid	Geen bezoldiging	117	PM
Paul de Rook	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Roeland van der Schaaf	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Tjisse Stelpstra	AB-lid	Geen bezoldiging	248	PM
Ard van der Tuuk	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Bote Wilpstra	AB-lid	Geen bezoldiging	117	PM

Naam	Functie(s)	Totale bezoldiging	Duur dienstverband in 2014 (in dagen)	Omvang van het dienstverband in 2015 (fte)
Marc Boumans	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Bote Wilpstra	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Marianne Besselink	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Henk Brink	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Rein Munnikma	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Ard van der Tuuk	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Joost van Keulen	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Roeland van der Schaaf	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Paul de Rook	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	232	PM
Ton Schroor	AB-lid	Geen bezoldiging	133	PM

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

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

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

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

#### Overige rapportage verplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen die in 2014 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum hebben ontvangen, of waarvoor in eerder jaren een vermelding op grond van de WOPT of de WNT heeft

plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden. Er zijn in 2015 geen ontsluitingen aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dienen worden gerapporteerd.

## Reizigersvoorzieningen

Informatiepaneel met reisinformatie bij de halte



Perron-aanduiding bij knooppunten



TFT-scherm in de bus met halte-informatie en tijden

## 7 Samenstelling bestuur

Het strategisch beleid van het OV-bureau wordt bepaald door het algemeen bestuur, bestaande uit bestuurders van de colleges van gedeputeerde staten van de provincies Groningen en Drenthe en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Groningen. Daarnaast is er een dagelijks bestuur die bestaat uit drie gedeputeerden/bestuurders van genoemde overheden.

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat per 31 december 2015 uit de volgende bestuurders:

- Fleur Gräper (voorzitter), provincie Groningen
- Patrick Brouns, provincie Groningen
- Eelco Eikenaar, provincie Groningen
- Henk Brink (vicevoorzitter), provincie Drenthe
- Tjisse Stelpstra, provincie Drenthe
- Ard van der Tuuk, provincie Drenthe
- Paul de Rook, gemeente Groningen
- Joost van Keulen, gemeente Groningen
- Roeland van der Schaaf, gemeente Groningen

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

- gedeputeerde provincie Groningen, Fleur Gräper (voorzitter)
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk Brink (vicevoorzitter)
- wethouder gemeente Groningen, Paul de Rook

De belangrijkste taken van het dagelijks bestuur zijn:

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



## Bijlage 1 Staat van materiële vaste activa

Investerings met een economisch nut	Aanschaf waarde	Termijn afschrijving	Boekwaarde 01-01-2015	Investering 2015	Afschrijving 2015	Boekwaarde 31-12-2015
Peizerweg 128	1.833.000	geen	-	1.833.000	-	1.833.000
Gronden en terreinen	1.833.000		-	-	-	1.833.000
Busremise Peizerweg	3.127.963	30 jaar	-	3.127.963	-	3.127.963
Gronden en terreinen	3.127.963		-	-	-	3.127.963
Inrichting en inventaris '05	111.987	7 jaar	-	-	-	-
Inrichting en inventaris '09	100.950	7 jaar	14.421	-	14.421	-
Inrichting en inventaris	212.937		14.421	-	14.421	-
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	-	-	-	-
Automatisering	215.631		-	-	-	-
<b>Totaal materiële vast activa</b>	<b>5.389.531</b>		<b>14.421</b>	<b>4.960.963</b>	<b>14.421</b>	<b>4.960.963</b>

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

### Deelnemende partijen zijn:

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

### Doelstelling en inhoud bestuursovereenkomst

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

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

### Verantwoording 2015

De uitgaven 2015 bedragen in totaal € 31.067, in onderstaande tabel is een specificatie van de kosten gegeven en is tevens het verloop van het fonds vanaf 2012 in beeld gebracht.

<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>
Saldo baten 2013	2.000
Saldo lasten 2013	-2.634
<b>Eindsaldo 2013</b>	<b>114.784</b>
Saldo baten 2014	23.176
Saldo lasten 2014	73.605
<b>Eindsaldo 2014</b>	<b>64.355</b>
<b>Uitgaven 2015</b>	
Detacheringskosten	26.400
Nieuw concept leerlingenvervoer	4.667
<b>Totaal uitgaven 2015</b>	<b>31.067</b>
Bijdrage gemeenten in bonus KTO	11.560
<b>Totaal inkomsten 2015</b>	<b>11.560</b>
<b>Eindsaldo 2015<sup>a</sup></b>	<b>44.848</b>

<sup>a</sup> Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2015 gepresenteerd als vooruit ontvangen subsidie, onder de overlopende passiva.



## Bijlage 3 Verantwoording DRIS-panels

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 (3)

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

### Beschikking (2)

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

Uitgaven project	2011	2012	2013	2014	2015	totaal lasten
Vorbereidingskosten	37.545	278.175	-	-	-	315.720
Informatiezuilen	-	-	632.938	1.714.377	746.097	3.093.412
Projectmanagement	-	-	209.955	190.905	23.217	424.077
Audiovoorbereiding	-	-	162.767	-	-	162.767
Overig, aansluiting e.d.	-	-	19.098	184.822	94.635	298.555
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>37.545</b>	<b>278.175</b>	<b>1.024.758</b>	<b>2.090.104</b>	<b>863.949</b>	<b>4.294.531</b>
Inkomsten project	2011	2012	2013	2014	2014	totaal baten
Bijdrage regiofonds	-	440.000	440.000	-	-	880.000
Bijdrage provincie Groningen	-	-	400.000	1.200.000	200.000	1.800.000
Bijdrage provincie Drenthe	-	591.500	32.000	-32.000	-	591.500
Overige baten provincies	-	28.000	-	44.000	128.500	172.500
Overige baten gemeenten	-	-	53.500	81.000	37.500	200.000
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>-</b>	<b>1.059.500</b>	<b>925.500</b>	<b>1.293.000</b>	<b>366.000</b>	<b>3.644.000</b>
<b>Saldo inkomsten - uitgaven<sup>9</sup></b>	<b>-37.545</b>	<b>781.325</b>	<b>-99.258</b>	<b>-797.104</b>	<b>-497.949</b>	<b>-650.531</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 inschrijvers had bezwaar tegen de gunning aangetekend, maar na uitvoerig overleg is het bezwaar ingetrokken. De uitrol is eind 2012 gestart door de bezwaarprocedure is de uitrol verlengd tot en met mei 2014.

<sup>9</sup> Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2015 gepresenteerd als nog te ontvangen subsidie, onder de overlopende activa.

### 2013

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

### 2014

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

### 2015

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

## Bijlage 4 BDU verantwoording 2015

Beginsaldo BDU 2015	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Eindsaldo reguliere BDU	3.183.192	1.337.788	1.845.404
Eindsaldo BDU pluspakket 2014-2017	-1.175.631	-756.250	-419.381
Saldo BDU 01-01-2015	2.007.561	581.538	1.426.023
Bijdragen BDU 2015	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Reguliere BDU bijdrage provincies	60.138.034	20.999.535	39.138.499
Subsidie pluspakket bus 2014-2017	-	-	-
Totaal bijdragen BDU 2015	60.138.034	20.999.535	39.138.499
Bestedingen 2015	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Bestedingen BDU 2015 regulier	55.456.988	19.409.946	36.047.042
Bestedingen pluspakket bus 2014-2017	-	-	-
Totaal bestedingen 2015	55.456.988	19.409.946	36.047.042
<b>Eindsaldo BDU regulier</b>	<b>7.864.238</b>	<b>2.927.377</b>	<b>4.936.861</b>
<b>Eindsaldo BDU pluspakket 2014-2017</b>	<b>-1.175.631</b>	<b>-756.250</b>	<b>-419.381</b>
Individuele bestedingen 2015	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Concessie Groningen Drenthe (GD) (73%)	40.657.758	14.230.215	26.427.543
Overige (27%)	14.799.230	5.179.731	9.619.499
<b>Totaal bestedingen 2015</b>	<b>55.456.988</b>	<b>19.409.946</b>	<b>36.047.042</b>

## Bijlage 5 Evenementenvervoer 2015

Evenement	Locatie
Januari	
Je Suis Charlie	Groningen
Open Dag RUG	Groningen
Maart	
Monnikenloop (lijn 163)	Schiermonnikoog
April	
Bloemenjaarmarkt	Groningen
Kings of Core	Groningen
Open Dag RUG	Groningen
WK Superbike	Assen
Koningsnacht, en -dag	Groningen
Knoalsternacht	Stadskanaal
Mei	
FC Groningen - PEC	Groningen
Bevrijdingsfestival	Groningen
Huldiging FC Groningen	Groningen
Juni	
Muziek- en zangfestival (lijn 163)	Schiermonnikoog
TT-festival	Assen
NK-wielrennen	Emmen

Evenement	Locatie
Juli	
C'est la Vie	Emmen
Truckstar	Assen
Augustus	
Gamma Racing Day	Assen
Noorderzon	Groningen
MXGP	Assen
September	
British Superbikes	Assen
Tocht om de Noord	Groningen
Oktober	
4 Mijl van Groningen	Groningen
Formido Finale races	Assen
Zuidlaardermarkt	Zuidlaren
November	
Promotiedagen	Groningen
Open Dag RUG	Groningen
Landelijke intocht Sinterklaas	Meppel
December	
Koopavonden Sint en Kerst	Groningen
Koopavonden Sint en Kerst	Emmen



## Bijlage 6 Afkortingenwijzer

BDU	Brede Doel Uitkering
BTW-OV	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CVS	Commissie verdeling streekabbonementen
DRIS	Dynamisch Reizigersinformatiesysteem
DRP	Digitaal Reizigers Panel
DRU	Dienstregelinguur
EURIBOR	Euro Interbank Offered Rate; het gemiddelde rente tarief waartegen
FIDO (Wet)	Wet Financiering Decentrale Overheden
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe
GGD-overheden	de gemeente Groningen en provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
HOV-concessie	de treinvervangende HOV-lijnen 305 en 314
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
I&M	Infrastructuur en Milieu
KLOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; 6 regioconcessies
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
NDOV	Nationale data openbaar vervoer
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van
NvU	Nota van Uitgangspunten
OV	Openbaar vervoer
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
P+R	Parkeren en reizen
RGA	Regio Groningen - Assen
RSP	Regio Specifiek Pakket
SOV	Studenten Openbaar Vervoerkaart
TLS	Trans Link Systems
UcLTK	Uitvoeringscommissie Landelijk Tarieven Kader
VBN	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning

## Bijlage 7 Controleverklaring

Overcingellaan 15e, Assen  
Postbus 189, 9400 AD Assen

T 0592 - 39 69 00

F 0592 - 39 69 19

[info@ovbureau.nl](mailto:info@ovbureau.nl)

[www.ovbureau.nl](http://www.ovbureau.nl)

 ov bureau groningen drenthe

# **Accountantsverslag 2015**

## *OV-bureau Groningen Drenthe*

*Accountantsverslag 2015*

*OV-bureau Groningen  
Drenthe*

*18 februari 2016*



**OV-bureau Groningen Drenthe**







Aan de directie en het dagelijks bestuur van  
OV-bureau Groningen Drenthe  
T.a.v. de heer drs. J. Bosker RC  
Postbus 189  
9400 AD ASSEN

18 februari 2016

Referentie: SJD/e03737842/NS/bif

Geachte directie en leden van het dagelijks bestuur,

**Accountantsverslag met betrekking tot de controle van de jaarrekening 2015**

Met genoegen presenteren wij u ons accountantsverslag met betrekking tot de controle van de jaarrekening 2015 van het OV-bureau Groningen Drenthe (hierna: OV-bureau). Dit rapport bevat de belangrijkste bevindingen uit de controle van uw jaarrekening. De conceptrapportage is hierbij afgestemd met de directeur en de controller. Daarnaast is de inhoud van dit verslag tijdens de vergadering op 18 februari 2016 nader aan u toegelicht.

Wij gaan onder andere in op de belangrijkste bevindingen uit onze controle en geven onze visie op de financiële situatie. Daarnaast besteden wij specifiek aandacht aan de interne beheersing.

Mocht u nog vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Wij willen graag van deze gelegenheid gebruik maken om u en uw medewerkers te bedanken voor de medewerking die we ontvangen hebben tijdens onze controle.

Met vriendelijke groet,  
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

S.J. Dul MSc RA  
director

---

*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 Belastingadviseurs 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 gedeponseed bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

# Inhoudsopgave

## 1. Uw jaarrekening geeft een getrouw en rechtmatig beeld

- 1.1. Wij hebben een goedkeurende controleverklaring verstrekt
- 1.2. Goedkeurend oordeel voor zowel getrouwheid als rechtmatigheid
- 1.3. Lage LBI-index heeft positieve gevolgen voor het resultaat
- 1.4. Aankoop locatie Peizerweg juist verwerkt, op basis BBV geen afwaardering noodzakelijk
- 1.5. BDU over naar Provinciefonds
- 1.6. Onderbouwing van schattingen inzake eindafrekeningen is wederom verbeterd
- 1.7. Kengetallen weerstandsvermogen opgenomen conform gewijzigd BBV
- 1.8. WNT is nageleefd, in 2016 wijzigingen in de wet
- 1.9. Prognoses fluctueren door veel variabele gegevens
- 1.10. OV-bureau naar verwachting niet Vpb-plichtig
- 1.11. Door het dagelijks bestuur zijn schattingen gemaakt

## 2. De interne beheersing van het OV-Bureau is van een goed niveau

- 2.1. De IT-omgeving is van adequaat niveau
- 2.2. Geen aanwijzingen van fraude, PwC voldoende onafhankelijk

## Bijlagen

### A.1. Overzicht van controleverschillen

# 1. Uw jaarrekening geeft een getrouw en rechtmatig beeld

## 1.1. Wij hebben een goedkeurende controleverklaring verstrekt

Wij hebben onze controle van de jaarrekening 2015 van OV-bureau Groningen Drenthe, zoals is opgesteld door het dagelijks bestuur, afgerond en hebben een goedkeurende controleverklaring op de aspecten getrouwheid en rechtmatigheid verstrekt met betrekking tot de jaarrekening 2015, onder voorbehoud van de goedkeuring van deze jaarrekening door het algemeen bestuur.

## 1.2. Goedkeurend oordeel voor zowel getrouwheid als rechtmatigheid

Wij voeren de jaarrekeningcontrole uit om een oordeel over de getrouwheid en rechtmatigheid van de jaarrekening als geheel te vormen, zoals bedoeld in artikel 217, tweede lid van de Provinciewet. Het is niet de doelstelling van de jaarrekeningcontrole om zekerheid te verschaffen over de kwaliteit van de interne organisatie. De controle van de jaarrekening bestaat uit een combinatie van controlewerkzaamheden, waaronder risicoanalyse, cijferbeoordelingen, beoordeling van de administratieve procedures en het daarmee samenhangende systeem van interne beheersingsmaatregelen en gegevensgerichte controlewerkzaamheden. De samenstelling en omvang van die werkzaamheden zijn noodzakelijk voor het verkrijgen van dit oordeel over de getrouwheid en rechtmatigheid.

Tijdens onze controlewerkzaamheden maken wij gebruik van de rapporterings- en goedkeuringstoleranties zoals opgenomen in het Besluit Accountantscontrole Decentrale Overheden ('BADO'). Deze zijn in overeenstemming met het door u vastgestelde controleprotocol de dato 20 november 2015 ten behoeve van de controle van de jaarrekening 2015.

Dit houdt in dat wij een goedkeurende controleverklaring kunnen afgeven als de geconstateerde fouten minder zijn dan 1% (€1.086.000) en de onzekerheden minder zijn dan 3% (€3.248.000) van de totale werkelijke lasten in de jaarrekening.

### *Beperkte controleverschillen getrouwheid zijn gecorrigeerd*

Uit onze controle zijn enkele controleverschillen ten aanzien van getrouwheid gebleken voor een bedrag van gesaldeerd €14.000 (extra bate). De geconstateerde controleverschillen zijn integraal gecorrigeerd in de definitieve jaarrekening. Wij verwijzen u naar bijlage A.1 voor een specificatie van de gecorrigeerde controleverschillen. Door de aanpassingen resteren geen controleverschillen voor getrouwheid. Derhalve hebben wij een goedkeurende verklaring voor het aspect getrouwheid afgegeven.

### *Geen tekortkomingen rechtmatigheid*

Wij voeren een controle uit op de rechtmatigheid van de jaarrekening. Naast de controle op naleving van de wet BDU verkeer en vervoer, ligt de nadruk hierbij voornamelijk op de naleving van de Europese aanbestedingsrichtlijnen en de per 1 april 2013 van kracht geworden Aanbestedingswet.

De geconstateerde rechtmatigheidsfouten uit voorgaand jaar heeft u op passende wijze opgevolgd door contracten opnieuw aan te besteden of niet voort te zetten. Als gevolg hiervan hebben wij geen bevindingen ten aanzien van rechtmatigheid te rapporteren over 2015. Daarom hebben wij ook op het aspect rechtmatigheid een goedkeurende verklaring afgegeven.

### **1.3. Lage LBI-index heeft positieve gevolgen voor het resultaat**

Het OV-bureau Groningen Drenthe is voor de werkelijke lasten voor een groot deel afhankelijk van de ontwikkelingen van een aantal indexcijfers. De LBI- index (landelijke bijdragen) is hierbij het meest bepalende indexcijfer. Dit indexcijfer bepaalt de tarieven per dienstregeling uur (DRU). De LBI-index is opgebouwd uit de volgende factoren:

- loonvoet marktsector;
- consumentenprijsindex (CPI);
- ontwikkeling dieselprijs.

De loonvoet marktsector en de consumentenprijsindex zijn minder hard gestegen dan verwacht. De dieselprijs kende zelfs een daling van 11,5% in 2015. Hierdoor zijn de DRU-kosten lager dan begroot. Dit heeft een positief effect gehad op de jaarrekening 2015 van circa €4 miljoen.

### **1.4. Aankoop locatie Peizerweg juist verwerkt, op basis BBV geen afwaardering noodzakelijk**

Op 8 april 2015 is het OV-bureau Groningen Drenthe eigenaar geworden van het perceel aan de Peizerweg voor een bedrag van €2.700.000, bestaande uit de overdracht van het perceel alsmede bijkomende kosten. Hierbij heeft QBUZZ in opdracht en voor rekening van het OV-bureau een busstalling en busremise gerealiseerd. Per 31 december 2015 was hiervan €2.250.000 in rekening gebracht. Dit bedrag kan mogelijk nog oplopen tot een maximum van €2.573.000 in 2016. De boekwaarde bedraagt ultimo 2015, inclusief alle overige kosten, €4.961.000. Formeel zouden de mogelijke extra kosten van Qbuzz nog in het boekjaar 2015 moeten worden verwerkt. Op dit moment bestaat echter nog geen inzicht in deze aanvullende kosten. Gezien de omvang van dit bedrag (door het afgesproken maximum) en aangezien dit een zeer beperkt financieel effect heeft op de resultatenrekening 2015 (alleen afschrijvingskosten) hebben we dit niet als tekortkoming aangemerkt.

Dit actief classificeert onder het BBV als een actief met een economisch nut. De uitsplitsing tussen de grond en de opstallen is op een gedegen manier, aan de hand van taxatieverslagen en externe prijsopgaven, onderbouwd door het OV-bureau Groningen Drenthe.

De uitsplitsing tussen grond en opstallen is van belang voor de toekomstige afschrijvingslasten, waarbij op de grondpositie conform het BBV niet zal worden afgeschreven.

In het kader van de verwerking in de jaarrekening is ook een controle uitgevoerd op een mogelijke afwaardering op locatie Peizerweg (als gevolg van een lagere marktwaarde). Hiertoe is met name de classificering als activum met een maatschappelijk doel (geen afwaardering noodzakelijk) dan wel een commercieel doel (wel afwaardering noodzakelijk) van belang. Het OV-bureau heeft de investering aangemerkt als een investering met een maatschappelijk doel (namelijk het verbeteren van het Openbaar Vervoer). Wij kunnen instemmen met deze classificatie.

Op basis van het BBV is het derhalve niet noodzakelijk om een eventuele afwaardering uit te voeren bij een lagere marktwaarde. Indien van toepassing zal dit onderdeel zijn van de toekomstige afschrijvingslasten.

### **1.5. BDU over naar Provinciefonds**

Per 1 januari 2016 gaat de Brede Doeluitkering Verkeer & Vervoer (BDU) over naar het Provinciefonds. Dit heeft gevolgen voor de financiering van het OV-bureau Groningen Drenthe in de komende jaren. Hierover heeft u afspraken gemaakt met de deelnemende provincies over de hoogte van de bijdrage (onder andere gebaseerd op de LBI-index).

In de balans staat per 31 december 2015 een batig saldo op de rekening "vooruit ontvangen BDU". Dit aangezien per eind 2015 nog een schuld bestaat uit hoofde van de BDU met een terugbetaalverplichting.

Voor de komende jaren is het van belang om ook hernieuwde afspraken te maken over de wijze van verantwoording door het OV-bureau. Naar verwachting kan het OV-bureau verantwoording af blijven leggen over de subsidie van de provincies door middel van de jaarrekening. Wel is het van belang om gezamenlijk met de provincies het normenkader te bepalen. Maken de vereisten uit de BDU daarbij nog onderdeel uit van het Normenkader? Welke eisen stelt de provincie aan de subsidie? En wat gebeurt er als er overschotten zijn (terugbetalen, eigen vermogen opbouwen)? Wij adviseren u deze afspraken tijdig te maken, zodat het OV-bureau hier ook administratief op in kan spelen in 2016.

## 1.6. *Onderbouwing van schattingen inzake eindafrekeningen is wederom verbeterd*

In de jaarrekening 2015 zijn (conform voorgaande jaren) inschattingen opgenomen ten aanzien van de financiële afrekening met vervoerders. Deze inschattingen worden met name gebaseerd op het ingerichte prognosemodel. Tijdens onze controle hebben wij in detail werkzaamheden uitgevoerd op het prognosemodel en de daarbij gehanteerde input. De controles op het model en de invoer ervan zijn in 2015 verder aangescherpt, waardoor vanuit onze controle minder onjuistheden zijn gebleken dan in voorgaande jaren.

De geconstateerde onjuistheden hebben dit jaar met name betrekking op de invoer van de dienstregelingen (inclusief aanpassingen ervan) in het prognosemodel. Daarnaast waren enkele stelposten opgenomen die niet onderbouwd konden worden met feitelijke kosten. De geconstateerde onjuistheden zijn in bijlage A.1 gespecificeerd. Alle geconstateerde onjuistheden zijn gecorrigeerd in de jaarrekening.

Bovenstaande bevindingen geven aan dat enkele relatief kleine afwijkingen al snel een aanzienlijke impact kunnen hebben op de uitkomsten van de geraamde eindafrekeningen. Wij adviseren u dan ook periodiek een controle uit te voeren op de aansluiting tussen de zogeheten FO sheets en de dienstregeling.

## 1.7. *Kengetallen weerstandsvermogen opgenomen conform gewijzigd BBV*

Met ingang van de jaarrekening 2015 dienen gemeenten, provincies en gemeenschappelijke regelingen kengetallen op te nemen in de paragraaf weerstandsvermogen. Dit op basis van wijziging van het BBV. Doel hiervan is om meer inzicht en vergelijkbaarheid te krijgen tussen de organisaties. Aangezien het OV-bureau ook rapporteert op basis van het BBV zijn de kengetallen in de paragraaf weerstandsvermogen opgenomen. Dit betreffen de volgende kengetallen, die conform de berekeningssystematiek van artikel 11 van het BBV zijn berekend:

Kengetal	2015	2014
Netto schuldquote	9%	3%
Netto schuldquote gecorrigeerd voor alle leningen	9%	3%
Solvabiliteit	0%	0%
Structurele exploitatieruimte	4%	0%

Wij kunnen ons vinden in de gehanteerde wijze van berekenen van deze kengetallen. Het vijfde verplichte kengetal "grondexploitatie" is daarbij terecht niet meegenomen in de jaarrekening van het OV-bureau Groningen Drenthe.

## 1.8. *WNT is nageleefd, in 2016 wijzigingen in de wet*

In de jaarrekening van het OV-bureau is in hoofdstuk 6 conform de vereisten van de WNT een toelichting opgenomen op de bezoldiging van de directeur (als topfunctionaris). Tevens zijn de leden van het algemeen en dagelijks bestuur op aangeven van het ministerie van BZK in de jaarrekening toegelicht. Hiermee is voldaan aan de vereisten uit de WNT.

Ook in 2016 worden in de WNT weer een aantal wijzigingen doorgevoerd. De wettelijke maximale bezoldiging voor topfunctionarissen is aangepast van €178.000 in 2015 naar €179.000 in 2016.

De belangrijkste wijziging heeft betrekking op topfunctionarissen die anders dan op grond van een dienstbetrekking hun werkzaamheden verrichten ('externe topfunctionarissen'). Met ingang van 2016 geldt een nieuwe regeling. Voor de eerste zes maanden waarin de topfunctie wordt vervuld geldt een maximum bezoldiging van €144.000. Voor de volgende zes maanden geldt een maximum bezoldiging van €108.000. Over deze hele periode geldt bovendien dat het gemiddelde uurtarief niet hoger dan €175 (exclusief btw) mag zijn. Vanaf de dertiende maand geldt hetzelfde maximum als voor topfunctionarissen met een dienstbetrekking. Als het vervullen van de topfunctie méér dan zes aaneengesloten maanden wordt onderbroken wordt daarna opnieuw gestart met het tellen van het aantal maanden waarin de functie is vervuld. Bij een kortere onderbreking wordt het aantal maanden doorgeteld.

*Te veel toegekende bedragen moeten worden terugbetaald*  
In strijd met de WNT verstrekte beloningen aan topfunctionarissen zijn wettelijk onverschuldigd en dienen door u te worden teruggevorderd. Uit onze controle over 2015 zijn op dit aspect geen risico's geconstateerd.

---

### **1.9. Prognoses fluctueren door veel variabele gegevens**

De afgelopen jaren heeft het OV-bureau aanzienlijk geïnvesteerd in het verder krijgen van grip op de financiële positie. Hierbij is een prognosemodel opgezet waarin alle variabele gegevens maandelijks worden verwerkt om een zo goed mogelijke voorspelling van de verwachte resultaten te kunnen maken.

Deze gegevens worden gebruikt om invulling te geven aan begroting, jaarrekening en tussentijdse rapportages (viermaands-, achtmaands- en bestuursrapportages).

Uit deze rapportages (maar ook de ervaringen uit voorgaande jaren) blijkt dat de prognose van het jaarresultaat gedurende het jaar, onder andere als gevolg van nagekomen indexcijfers en ontwikkelingen in reizigersaantallen, sterk fluctueert. Het OV-bureau (en het financieel resultaat) is hierbij sterk afhankelijk van de externe ontwikkelingen die veelal niet te beïnvloeden zijn. Wij zijn van mening dat het OV-bureau de ontwikkelingen in de cijfers goed analyseert en adequaat bijstellingen doorvoert (onder andere door middel van het prognosemodel).

### **1.10. OV-bureau naar verwachting niet Vpb-plichtig**

Per 1 januari 2016 is de vennootschapsbelastingplicht (Vpb-plicht) voor overheden van kracht geworden. Dit betekent dat veel organisaties zich aan het voorbereiden zijn. Onderdeel hiervan is te bepalen welke activiteiten belastingplichtig zullen zijn. Het OV-bureau heeft een extern bureau ingeschakeld om een scan te laten uitvoeren naar uw activiteiten en de eventuele Vpb-plicht die hierop rust.

Vanuit de conceptrapportage komt naar voren dat het OV-bureau Groningen Drenthe naar verwachting niet Vpb-plichtig is.

### 1.11. Door het dagelijks bestuur zijn schattingen gemaakt

Bij het opstellen van de jaarrekening moet het dagelijks bestuur belangrijke schattingen voor de verslaggeving maken en toelichten. Wij hebben de schattingen die door het dagelijks bestuur zijn gemaakt bij het opstellen van de jaarrekening 2015 beoordeeld, en geconcludeerd dat deze zijn gebaseerd op passende bewijsstukken en goed uitgebalanceerde schattingen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van onze bevindingen met bijbehorende motivering.

Belangrijke schattingen	Beoordeling		Toelichting
	2015	2014	
Verwachte levensduur en waardering van materiële vaste activa	● (E)	● (E)	De verwachte levensduur van de activa en daarmee de afschrijvingspercentages (grond niet afgeschreven, opstellen 30 jaar) zijn evenwichtig en consistent bepaald en in lijn met hetgeen gebruikelijk is.
Afrekeningen met vervoerders	● (E)	● (E)	Door het OV-bureau zijn bij het opstellen van de jaarrekening afrekeningen opgesteld voor de vervoerders. Hierbij wordt rekening gehouden met verschillende aspecten zoals meer gereden DRU's, versterkingen en reizigersopbrengsten. Het OV-bureau is voor de opstelling van de eindafrekening voor een groot deel afhankelijk van de aangeleverde informatie en nog aan te leveren informatie van derden.  Wij hebben de in jaarrekening opgenomen inschattingen ten behoeve van de eindafrekeningen met de vervoerders uitgebreid besproken en beoordeeld op basis van onderliggende documentatie. In de basis kunnen wij instemmen met de kwaliteit van de schattingen.



Tabel 1 Oordeel schattingen dagelijks bestuur

## **2. De interne beheersing van het OV-Bureau is van een goed niveau**

Tijdens onze controle hebben wij specifiek aandacht besteed aan de interne beheersing van het OV-bureau. In de afgelopen jaren was de interne beheersing van een goed niveau. In 2015 zijn geen omvangrijke wijzigingen doorgevoerd in de interne beheersing. Wel is kritisch gekeken hoe de beheersing rondom schattingen verder kon worden aangescherpt. Onze conclusie is dat de interne beheersing ook in 2015 van een goed niveau was.

### **2.1. De IT-omgeving is van adequaat niveau**

Artikel 2:393, lid 4 van het Nederlands Burgerlijk Wetboek vereist dat we een reflectie geven op de betrouwbaarheid en continuïteit van uw geautomatiseerde gegevensverwerking. Onze controle heeft geen bevindingen opgeleverd die in dit kader moeten worden gerapporteerd.

### **2.2. Geen aanwijzingen van fraude, PwC voldoende onafhankelijk**

#### *Fraude, fouten en niet-naleving van wet- en regelgeving*

De verantwoordelijkheid voor de jaarrekening berust bij het dagelijks bestuur. Uit dien hoofde zijn zij verantwoordelijk voor het beschermen van het vermogen van het OV-bureau Groningen Drenthe, het voeren van een afdoende financiële administratie en het in stand houden van een geschikt systeem van interne beheersing (waaronder procedures voor het waarborgen van de betrouwbaarheid en continuïteit van geautomatiseerde systemen en het voorkomen en opsporen van fraude, overige onregelmatigheden en fouten en niet-naleving van wet- of regelgeving).

Wij hebben onze controle zodanig ingericht dat wij er redelijk, maar niet absoluut, zeker van kunnen zijn dat materiële afwijkingen in de jaarrekening (waaronder materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude) aan het licht zullen komen. Onze controle bestond niet uit een uitvoerige controle van transacties zoals noodzakelijk zou zijn om fouten of fraude die niet hebben geleid tot materiële afwijkingen in de jaarrekening te kunnen opsporen.

Het dient te worden onderkend dat het controleproces inherente beperkingen kent. Als gevolg van de aard van fraude, met name wanneer daarbij sprake is van verhulling door samenzwering en vervalsing van documenten, is het mogelijk dat bij een controle die is opgezet en uitgevoerd in overeenstemming met algemeen aanvaarde controlestandaarden materiële fraude niet wordt ontdekt.

Hoewel doeltreffende interne beheersingsmaatregelen het risico dat fouten en fraude zich voordoen of onontdekt blijven, doen afnemen, wordt dit risico hiermee niet weggenomen. Wij kunnen daarom niet garanderen dat eventuele fouten of gevallen van fraude ontdekt worden. Gegeven de inherente beperkingen van het controleproces en het interne beheersingssysteem kan en mag er niet op vertrouwd worden dat ons onderzoek alle fouten of gevallen van fraude aan het licht zal brengen.

#### *Er zijn geen aanwijzingen van fraude gebleken*

De primaire verantwoordelijkheid voor het voorkomen en opsporen van fraude en onjuistheden berust bij het dagelijks bestuur. Het algemeen bestuur ziet erop toe dat het dagelijks bestuur hiertoe adequate procedures volgt en actie onderneemt als daartoe aanleiding bestaat.

Als uw accountant hebben wij de verantwoordelijkheid om risico's van fraude te herkennen, voor zover deze risico's kunnen leiden tot materiële fouten in de jaarrekening. Tijdens onze controle van de jaarrekening 2015 zijn ons geen aanwijzingen van fraude gebleken.

#### *Wij zijn onafhankelijk*

We hebben de naleving van de externe onafhankelijkheidsregels over onze dienstverlening in 2015 bewaakt. We bevestigen dat we deze onafhankelijkheidsvereisten hebben nageleefd. Wij hebben geen andere werkzaamheden voor het OV-bureau uitgevoerd.



# Bijlagen

## A.1. Overzicht van controleverschillen

#	Omschrijving	Jaarrekeningpost	Winst/(verlies)		Balans	
			Debet	Credit	Debet	Credit
1	Tussentijdse wijzigingen op de dienstregeling zijn niet verwerkt in de afrekening met de vervoerders.	Lasten BDU / Overige vorderingen	104.680			104.680
2	In de afrekening van de Groningen-Drenthe concessie is een stelpost stremmingen opgenomen die niet onderbouwd kan worden en zodoende dient vrij te vallen.	Lasten BDU / Overige vorderingen		99.250	99.250	
3	Aanpassing "groot voor klein", op lijnen waar met meerdere vervoerstypen is gereden, is reeds verwerkt in de dienstregeling, derhalve stelpost van 4.400 DRU niet noodzakelijk.	Lasten BDU / Overige vorderingen		83.919	83.919	
4	2 januari 2015 is opgenomen als "zomervakantie dienstregeling", dit moet de dienstregeling van "korte vakantie" zijn.	Lasten BDU / Overige vorderingen	33.380			33.380
5	Afwijking tussen de FO sheets en de feitelijke dienstregeling.	Lasten BDU / Overige vorderingen	26.795			26.795
6	In de afrekening is de periode 13 december tot en met 31 december gerekend met de dienstregeling vanaf maart 2016, in plaats van dienstregeling december 2015.	Lasten BDU / Overige vorderingen	4.078			4.078
<b>Toename/(afname) winst voor belastingen</b>				<b>14.236</b>	<b>14.236</b>	

### *Alle controleverschillen zijn gecorrigeerd*

Alle door ons geconstateerde controleverschillen zijn inmiddels gecorrigeerd en dus verwerkt in de definitieve versie van de jaarrekening. De bovenstaande tabel geeft hiervan een overzicht.

# OV-Klantenbarometer 2015

Onderzoek klanttevredenheid in het regionale openbaar vervoer

Groningen Drenthe



### Over CROW-KpVV

In opdracht van de gezamenlijke overheden voert CROW een KpVV-Meerjarenprogramma uit, met als doel een bijdrage leveren aan het competentier maken van de overheid op het gebied van mobiliteit. CROW-KpVV is actief op de volgende gebieden: Collectief Vervoer, Fiets (onder het merk CROW-Fietsberaad), Mobiliteit en Wegontwerp. In een breed netwerk met andere kennisinstituten en maatschappelijke organisaties is CROW-KpVV betrokken bij actuele ontwikkelingen in het decentrale beleid en verspreidt en borgt relevante kennis. CROW-KpVV signaleert nieuwe ontwikkelingen, geeft aan wat hun betekenis is en wat de gevolgen kunnen zijn.

### Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

**Praktische kennis  
direct toepasbaar**

# OV-Klantenbarometer 2015

Groningen Drenthe

## CROW

Galvanistraat 1, 6716 AE Ede  
Postbus 37, 6710 BA Ede  
Telefoon (0318) 69 53 00  
Fax (0318) 62 11 12  
E-mail klantenservice@crow.nl  
Website [www.crow.nl](http://www.crow.nl)

Maart 2016

CROW en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben de hierin opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van wetenschap en techniek. Desondanks kunnen er onjuistheden in deze publicatie voorkomen. Gebruikers aanvaarden het risico daarvan.

CROW sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van de gegevens.

De inhoud van deze publicatie valt onder bescherming van de auteurswet.

De auteursrechten berusten bij CROW.

# Inhoud

Inleiding	1
1 Overzicht uitkomsten Groningen Drenthe	2
2 Concessie Groningen/Drenthe	4
3 HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7
4 Regionale treindiensten Groningen	10
5 Trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen)	14
6 Qlinks Groningen/Drenthe	18
7 Qliners Groningen/Drenthe	21
Bijlagen	24
Bijlage 1. De achtergronden van het onderzoek	25
Bijlage 2. Vragenlijst en clustering van vragen	26
Bijlage 3. Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden	33

## Inleiding

De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden. In deze maanden reizen interviewers door het hele land om vragenlijsten af te nemen onder reizigers in bus, tram, metro, regionale trein en boot. Dit jaar is het onderzoek voor de vijftiende maal gehouden. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit. Het onderzoek is uitgevoerd door een combinatie van I&O Research en inno-V.

Het belangrijkste doel van de OV-Klantenbarometer is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land. Het onderzoek beslaat nu 69 onderzoeksgebieden, dit zijn er vier minder dan in 2014. Net als voorgaande jaren worden alle gebiedsconcessies en lijnconcessies apart gemeten, net als de verschillende modaliteiten binnen de gebiedsconcessies. Het onderzoek OV-Klantenbarometer vormt hiermee niet één, maar eigenlijk 69 dezelfde onderzoeken die gelijktijdig worden gehouden. In 2015 is de klantwaardering gemeten in 6.077 ritten. Er zijn in die ritten circa 90.270 enquêtes afgenomen waarvan er 89.617 bruikbaar waren. Op de site [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl) is de opzet en de systematiek van het onderzoek uitgebreid beschreven.

In deze rapportage zijn de resultaten van de OV-Klantenbarometer weergegeven voor de onderzoeksgebieden van Groningen Drenthe:

- Concessie Groningen/Drenthe
- HOV-lijnen Groningen/Drenthe
- Regionale treindiensten Groningen
- Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)

Verder worden in dit rapport afzonderlijke resultaten weergegeven voor Qlinks Groningen/Drenthe en Qliners Groningen/Drenthe.

### Leeswijzer

- In hoofdstuk 1 wordt een algemeen overzicht van het klantoordeel van alle onderzoeksgebieden van Groningen Drenthe gegeven, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met voorgaande jaren. Daarnaast wordt ingegaan op de respons, standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten van het onderzoek.
- In de hoofdstukken 2 tot en met 7 wordt per onderzoeksgebied een beschrijving gegeven van het algemene klantoordeel over het openbaar vervoer. Dit oordeel wordt vergeleken met het landelijke gemiddelde, het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én voor alle duidelijkheid met voorgaande jaren. Ook wordt van het betreffende onderzoeksgebied het oordeel van de reizigers op de verschillende onderzochte items in een tabel weergegeven. Hierbij wordt per item een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van vergelijkbare onderzoeksgebieden én het landelijke oordeel op de betreffende items.

**Oordeel onderzoeksgebieden**

Alle reizigers die gebruik hebben gemaakt van het openbaar vervoer in de onderzoeksgebieden in Groningen Drenthe waarde- ren dit openbaar vervoer gemiddeld met het rapportcijfer 7,5. Landelijk wordt het openbaar vervoer ook met een 7,5 gewaar- deerd.

Groningen Drenthe telt 4 onderzoeksgebieden en 2 uitgesplitste onderzoeksgebieden. In tabel 1.1 staat per item aangegeven wat het oordeel van de reiziger landelijk en per afzonderlijk onderzoeksgebied is.

Tabel 1.1. Algemeen klantenoordeel landelijk en van alle onderzoeksgebieden Groningen Drenthe

Clustering	Cijfer 2012	Cijfer 2013	Cijfer 2014	Cijfer 2015
<i>Landelijk</i>				
Algemeen oordeel	7,4	7,4	7,5	7,5
Informatie en veiligheid	7,6	7,6	7,6	7,7
Rijcomfort	7,4	7,5	7,5	7,6
Tijd en doorstroming	6,8	6,8	6,9	7,0
Prijs	6,2	6,3	6,4	6,6
<i>Concessie Groningen/Drenthe</i>				
Algemeen oordeel	7,5	7,4	7,6	7,6
Informatie en veiligheid	7,8	7,8	7,9	8,0
Rijcomfort	7,6	7,7	7,8	7,7
Tijd en doorstroming	6,7	6,5	7,0	7,0
Prijs	6,3	6,4	6,8	6,9
<i>HOV-lijnen Groningen/Drenthe</i>				
Algemeen oordeel	7,5	7,6	7,8	7,7
Informatie en veiligheid	7,8	7,7	8,0	7,9
Rijcomfort	7,7	7,7	7,8	7,8
Tijd en doorstroming	7,0	7,0	7,1	7,2
Prijs	6,1	6,1	6,4	6,4
<i>Regionale treindiensten Groningen</i>				
Algemeen oordeel	7,4	7,5	7,4	7,3
Informatie en veiligheid	7,8	7,9	7,9	7,8
Rijcomfort	7,5	7,5	7,5	7,4
Tijd en doorstroming	7,3	7,3	7,3	7,3
Prijs	5,9	6,0	5,8	6,1
<i>Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)</i>				
Algemeen oordeel	6,3	7,7	7,6	7,7
Informatie en veiligheid	7,5	7,8	7,8	7,8
Rijcomfort	6,4	7,8	7,9	7,9
Tijd en doorstroming	6,3	7,5	7,4	7,4
Prijs	6,0	6,4	6,3	6,6
<i>Qlinks Groningen/Drenthe</i>				
Algemeen oordeel	-	-	7,5	7,6
Informatie en veiligheid	-	-	7,9	8,0



Clustering	Cijfer 2012	Cijfer 2013	Cijfer 2014	Cijfer 2015
Rijcomfort	-	-	7,5	7,7
Tijd en doorstroming	-	-	7,1	7,3
Prijs	-	-	6,6	7,0
<i>Qliners Groningen/Drenthe</i>				
Algemeen oordeel	-	-	7,7	7,7
Informatie en veiligheid	-	-	7,9	8,0
Rijcomfort	-	-	8,0	8,0
Tijd en doorstroming	-	-	7,1	7,2
Prijs	-	-	6,7	6,6

### Gemiddeld rapportcijfer, standaarddeviatie en spreiding

In tabel 1.2 staan de standaarddeviatie, spreiding en betrouwbaarheid van de uitkomsten uit 2015 weergegeven voor de onderzoeksgebieden van Groningen Drenthe. De tabel toont het algemene rapportcijfer, de standaarddeviatie, het aandeel onvoldoendes (rapportcijfer 1 t/m 5) en het aandeel topscores (rapportcijfer 9 en 10). De standaarddeviatie is een indicator voor de spreiding van de gegeven rapportcijfers rondom het gemiddelde rapportcijfer. Hoe groter de standaarddeviatie, hoe groter deze spreiding.

Tabel 1.2. Algemeen klantenoordeel, standaarddeviatie en spreiding rapportcijfers

	Algemeen klantenoordeel	Standaarddeviatie	Aandeel onvoldoendes	Aandeel topscores
Concessie Groningen/Drenthe	7,6	1,30	4,9%	17,5%
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	0,98	1,9%	16,6%
Regionale treindiensten Groningen	7,5	1,38	8,5%	13,2%
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)	7,7	1,22	3,7%	19,5%
Qlinks Groningen/Drenthe	7,6	1,19	3,6%	19,2%
Qliners Groningen/Drenthe	7,7	1,15	2,9%	17,5%

### Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Het betrouwbaarheidsinterval geeft de marge weer waarin de werkelijke waarde zich met een bepaalde zekerheid bevindt. Bij de interpretatie van de uitkomsten van het onderzoek dient rekening te worden gehouden met deze marge: wanneer een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende gebieden of verschillende jaren dient niet alleen op de cijfers zelf gelet te worden, maar ook op de betrouwbaarheidsintervallen. Een betrouwbaarheidsinterval van 95% geeft aan dat bij bijvoorbeeld 100 herhalingen van het onderzoek het onderzochte populatiegemiddelde minstens 95 keer binnen het 95% betrouwbaarheidsinterval ligt.

Tabel 1.3. Betrouwbaarheid van de uitkomsten

	Aantal ritten onderzoeksgebied tijdens een onderzoekswEEK	Aantal geënquêteerde ritten (steekproef)	Aantal getelde reizigers in de geënquêteerde ritten	Aantal afgenomen bruikbare enquêtes	Nauwkeurigheds-marge rondom rapportcijfer algemeen oordeel
Concessie Groningen/Drenthe	21.557	145 (0,7%)	4.058	1.728 (42,6%)	0,09
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	695	50 (7,2%)	993	648 (65,3%)	0,09
Regionale treindiensten Groningen	2.012	50 (2,5%)	3.751	1.568 (41,8%)	0,14
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)	512	50 (9,8%)	4.542	2.008 (44,2%)	0,10
Qlinks Groningen/Drenthe	4.426	50 (1,1%)	2.164	819 (37,8%)	0,11
Qliners Groningen/Drenthe	1.771	25 (1,4%)	523	340 (65,0%)	0,21

**Algemeen rapportcijfer 2015**

In 2015 waarden de klanten van het openbaar vervoer in concessie Groningen/Drenthe het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6.

**Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2015**

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2015 met het rapportcijfer 7,5. In tabel 2.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2015 in vergelijkbare gebieden. In 2015 geeft 86,4% van de respondenten concessie Groningen/Drenthe een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 84,1% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 2.1. Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Schiermonnikoog	8,5	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,4
Midden-Overijssel	7,7	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	Noord-Holland Noord	7,4
Zuidoost-Fryslân	7,6	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,4
Concessie Groningen/Drenthe (inclusief Qlinks en Qliners)	7,6	Achterhoek	7,4
Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,5	Rivierenland	7,3
Provincie Utrecht	7,5	Zeeland	7,3

**Klantenoordeel op items**

Tabel 2.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in concessie Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2012 t/m 2015. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- informatie vertragingen (21%)
- kans op zitplaats (16%)
- niets (15%).

Tabel 2.2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Zitplaats	8,3	8,4	8,8	8,5	8,7	8,4
Netheid	7,2	7,4	7,6	7,4	7,3	7,2
Vriendelijkheid	7,4	7,7	7,7	7,7	7,8	7,5
Rijstijl	7,2	7,3	7,5	7,4	7,4	7,3
Geluid	6,7	6,6	6,7	6,7	6,4	6,5
Gemak instappen	8,6	8,5	8,6	8,6	8,6	8,5
Informatie algemeen	7,4	7,5	7,6	7,7	7,5	7,4
Informatie vertragingen	4,5	4,3	5,0	5,7	5,4	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs/laden	7,4	7,5	7,8	7,9	7,9	7,7
Tarief	5,2	4,9	5,5	5,8	5,6	5,3
Punctualiteit	7,1	7,0	7,5	7,3	7,1	7,2
Reïssnelheid	7,5	7,5	7,7	7,6	7,5	7,6

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Frequentie	7,1	6,7	7,1	7,1	7,0	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,5	8,0	8,0	8,2	8,2	7,9
Overstaptijd	6,6	6,3	6,6	6,5	6,4	6,5
<b>Totale rit</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

Tabel 2.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in concessie Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 vermeld.

Tabel 2.3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Veiligheid algemeen	8,0	7,9	8,0	8,0	7,9	7,7
Veiligheid rit	8,1	8,1	8,2	8,2	8,2	8,0
Veiligheid instaphalte	7,9	7,9	8,0	8,1	8,0	7,8
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	9%	7%	10%	8%	10%	12%
bedreigd	1%	1%	2%	2%	2%	2%
bestolen	1%	1%	1%	2%	2%	2%
mishandeld	1%	0%	1%	1%	1%	1%
anders	3%	2%	3%	3%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer * of op halte (% Ja)		14%	15%	14%	14%	17%

\* Niet gevraagd in 2012.

### Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 2.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers voor de jaren 2014 en 2015.

Tabel 2.4. Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Gezellig	6,3	6,3	6,3	6,1
Sfeervol	5,9	5,9	5,9	5,7
Rustig	6,5	6,3	6,5	6,3
Efficiënt	7,0	6,9	6,9	6,8
Comfortabel	7,0	6,9	6,9	6,8

## Achtergrondkenmerken

Tabel 2.5 geeft voor concessie Groningen/Drenthe de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 2.5. Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2012	2013	2014	2015
<i>Reismotief</i>				
Wonen	30%	38%	33%	33%
Werken	15%	12%	12%	16%
Onderwijs	24%	31%	30%	29%
Winkelen	8%	3%	6%	4%
Sporten	3%	2%	2%	1%
Bezoek	11%	7%	9%	7%
Anders	9%	7%	9%	9%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	19%	18%	16%	21%
18 tot 27 jaar	51%	60%	61%	49%
28 tot 40 jaar	10%	8%	8%	10%
41 tot 64 jaar	17%	11%	11%	15%
65 jaar of ouder	3%	3%	4%	4%
<i>Geslacht</i>				
Man	44%	48%	47%	42%
Vrouw	56%	52%	54%	58%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				
Ja	33%	28%	30%	30%
Nee	67%	72%	70%	70%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	21%	23%	28%	31%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	13%	15%	11%	17%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	0%	1%	0%
Studenten OV-chipkaart	36%	50%	49%	38%
Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	-	0%	1%	3%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen	-	2%	2%	1%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	21%	8%	6%	8%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	2%	1%	1%	2%
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje	2%	2%	1%	1%
Ander abonnement/kortingproduct	4%	-	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	28%	22%	23%	24%
2 keer per week	13%	14%	14%	13%
3 keer per week	12%	9%	11%	12%
4 keer per week	13%	13%	14%	12%
5 keer per week	17%	18%	17%	19%
Meer dan 5 keer per week	18%	25%	21%	20%

### Algemeen rapportcijfer 2015

In 2015 waarden de klanten van het openbaar vervoer in HOV-lijnen Groningen/Drenthe het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2015

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2015 met het rapportcijfer 7,5. In tabel 3.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2015 in vergelijkbare gebieden. In 2015 geeft 92,7% van de respondenten de HOV-lijnen Groningen/Drenthe een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 84,1% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 3.1. Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Schiermonnikoog	8,5	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,4
Midden-Overijssel	7,7	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	Noord-Holland Noord	7,4
Zuidoost-Fryslân	7,6	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,4
Concessie Groningen/Drenthe	7,6	Achterhoek	7,4
Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,5	Rivierenland	7,3
Provincie Utrecht	7,5	Zeeland	7,3

### Klantenoordeel op items

Tabel 3.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in HOV-lijnen Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2012 t/m 2015. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- informatie vertragingen (28%)
- niets (15%)
- kans op zitplaats (10%).

Tabel 3.2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Zitplaats	8,4	8,5	8,9	9,0	8,7	8,4
Netheid	7,4	7,4	7,4	7,5	7,3	7,2
Vriendelijkheid	7,7	7,7	7,9	7,8	7,8	7,5
Rijstijl	7,6	7,7	7,6	7,7	7,4	7,3
Geluid	6,6	6,6	6,7	6,7	6,4	6,5
Gemak instappen	8,2	8,2	8,4	8,4	8,6	8,5
Informatie algemeen	7,4	7,3	7,5	7,6	7,5	7,4
Informatie vertragingen	4,1	4,1	4,1	5,0	5,4	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs/laden	7,1	7,5	7,6	7,5	7,9	7,7
Tarief	4,9	4,5	4,8	5,0	5,6	5,3
Punctualiteit	7,6	7,5	7,7	7,6	7,1	7,2
Reïssnelheid	8,0	8,0	8,2	8,1	7,5	7,6

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Frequentie	7,5	7,6	7,7	7,7	7,0	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,7	7,9	8,0	8,2	8,2	7,9
Overstaptijd	6,2	6,5	6,5	6,5	6,4	6,5
<b>Totale rit</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

Tabel 3.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in HOV-lijnen Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 vermeld.

Tabel 3.3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Veiligheid algemeen	8,0	7,9	8,1	8,0	7,9	7,7
Veiligheid rit	8,2	8,1	8,3	8,2	8,2	8,0
Veiligheid instaphalte	7,9	7,8	8,0	7,9	8,0	7,8
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	12%	9%	11%	12%	10%	12%
bedreigd	2%	1%	2%	2%	2%	2%
bestolen	2%	2%	1%	1%	2%	2%
mishandeld	1%	0%	1%	1%	1%	1%
anders	3%	3%	3%	2%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer * of op halte (% Ja)		15%	14%	17%	14%	17%

\* Niet gevraagd in 2012.

### Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 3.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers voor de jaren 2014 en 2015.

Tabel 3.4. Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Gezellig	6,1	6,2	6,3	6,1
Sfeervol	5,9	5,7	5,9	5,7
Rustig	6,5	6,4	6,5	6,3
Efficiënt	7,3	7,2	6,9	6,8
Comfortabel	7,2	7,2	6,9	6,8

## Achtergrondkenmerken

Tabel 3.5 geeft voor HOV-lijnen Groningen/Drenthe de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 3.5. Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2012	2013	2014	2015
<i>Reismotief</i>				
Wonen	36%	34%	34%	36%
Werken	12%	13%	17%	17%
Onderwijs	31%	39%	31%	36%
Winkelen	2%	1%	2%	1%
Sporten	1%	1%	0%	1%
Bezoek	10%	7%	10%	4%
Anders	7%	4%	5%	6%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	15%	17%	11%	15%
18 tot 27 jaar	65%	67%	72%	70%
28 tot 40 jaar	7%	7%	7%	9%
41 tot 64 jaar	9%	7%	7%	5%
65 jaar of ouder	3%	1%	3%	1%
<i>Geslacht</i>				
Man	47%	45%	47%	49%
Vrouw	53%	55%	53%	51%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				
Ja	32%	30%	30%	31%
Nee	68%	70%	70%	69%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	15%	14%	17%	18%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	13%	16%	14%	12%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	0%	0%	0%
Studenten OV-chipkaart	55%	60%	60%	60%
Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	-	0%	1%	3%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen	-	1%	1%	1%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	13%	8%	6%	5%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	1%	0%	0%	-
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje	1%	0%	0%	0%
Ander abonnement/kortingproduct	1%	-	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	24%	17%	19%	14%
2 keer per week	13%	14%	11%	12%
3 keer per week	11%	10%	9%	13%
4 keer per week	12%	14%	15%	12%
5 keer per week	20%	26%	25%	25%
Meer dan 5 keer per week	20%	20%	21%	24%

**Algemeen rapportcijfer 2015**

In 2015 waarden de klanten van het openbaar vervoer in regionale treindiensten Groningen het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,3.

**Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2015**

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2015 met het rapportcijfer 7,5. In tabel 4.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2015 in vergelijkbare gebieden. In 2015 geeft 79,2% van de respondenten de regionale treindiensten Groningen een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 84,1% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 4.1. Algemeen klantoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantoordeel
Trein Zutphen - Apeldoorn	7,9	Trein Arnhem - Winterswijk	7,4
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)	7,7	Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	7,3
Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn)	7,6	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn	7,3
Trein Winterswijk - Zutphen	7,6	Regionale treindiensten Groningen	7,3
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn)	7,6	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,2
Regionale treindiensten Fryslân	7,5	Trein Rotterdam - Hoek van Holland	7,2
Trein Zwolle - Kampen	7,5	Trein Vechtdallijnen (Almelo - Mariënberg)	7,2
Trein Arnhem - Doetinchem	7,4	Trein Zwolle - Enschede	7,0
Trein Arnhem - Tiel	7,4	Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)	7,0

**Klantoordeel op items**

Tabel 4.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in regionale treindiensten Groningen voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2012 t/m 2015. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- kans op zitplaats (33%)
- informatie vertragingen (12%)
- frequentie (11%).

Tabel 4.2. Klantoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Zitplaats	8,1	8,0	7,8	7,8	8,0	8,4
Netheid	6,9	6,9	6,9	6,7	7,1	7,2
Vriendelijkheid	7,2	7,4	7,3	7,4	7,5	7,5
Rijstijl	7,5	7,5	7,6	7,6	7,6	7,3
Geluid	6,3	6,2	6,1	6,2	6,3	6,5
Gemak instappen	8,9	8,9	8,9	8,8	8,6	8,5
Informatie algemeen	7,6	7,9	7,8	7,8	7,5	7,4
Informatie vertragingen	6,4	6,3	6,4	6,2	6,2	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs/laden	7,2	7,3	7,2	7,5	7,7	7,7
Tarief	4,6	4,6	4,3	4,6	4,8	5,3
Punctualiteit	7,8	8,1	8,0	8,0	7,7	7,2
Reïssnelheid	7,6	7,7	7,7	7,7	7,6	7,6



Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Frequentie	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,1	7,2	7,1	7,5	7,6	7,9
Overstaptijd	6,2	6,0	6,2	6,2	6,0	6,5
<b>Totale rit</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>

Tabel 4.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in regionale treindiensten Groningen voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 vermeld.

**Tabel 4.3.** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Veiligheid algemeen	7,8	7,8	7,8	7,6	7,6	7,7
Veiligheid rit	8,1	8,1	8,1	7,9	8,0	8,0
Veiligheid instaphalte	7,8	7,8	7,8	7,7	7,7	7,8
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	11%	11%	13%	14%	12%	12%
bedreigd	2%	2%	2%	2%	2%	2%
bestolen	2%	2%	2%	2%	2%	2%
mishandeld	1%	1%	1%	1%	1%	1%
anders	3%	4%	3%	4%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer * of op halte (% Ja)		18%	15%	18%	17%	17%

\* Niet gevraagd in 2012.

### Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 4.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers voor de jaren 2014 en 2015.

**Tabel 4.4.** Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Gezellig	6,2	5,9	6,1	6,1
Sfeervol	5,7	5,5	5,7	5,7
Rustig	5,6	5,7	5,9	6,3
Efficiënt	6,9	6,6	6,7	6,8
Comfortabel	6,7	6,4	6,5	6,8

### Aanvullende items

In de volgende tabel staat het klantenoordeel op de aanvullende items weergegeven. Dit oordeel is gebaseerd op de aanvullende vragen die zijn gesteld aan de geënquêteerde reizigers.

Tabel 4.5. Klantenoordeel op de aanvullende items

Item	2015
<i>Kent u MyOV, de app waarmee u onder andere punten kunt sparen tijdens het reizen?</i>	
■ Ja, ik ben actieve gebruiker van deze app	3%
■ Ja, ik heb me geregistreerd, maar gebruik de app niet (meer)	4%
Ja, ik ben op de hoogte van de app, maar heb hem niet	33%
■ Nee, ik weet hier niets van	60%
<i>Wilt of kunt u op een ander tijdstip reizen dan u nu doet?</i>	
Ja, dat wil én kan ik wel	14%
Ja, dat wil ik wel maar mijn werk/school/verplichtingen bepalen hoe laat ik reis	47%
Ja, dat wil ik wel als het mij iets oplevert	5%
Nee, dat kan ik niet	24%
Nee, dat wil ik niet	10%
<i>Hoe beoordeelt u de dienst gratis WIFI in de trein?</i>	
Rapportcijfer (1=zeer slecht, 10=zeer goed)	3,8
<i>Ondervindt u wel eens problemen met de dienst gratis WIFI in de trein?</i>	
Nee, ik ondervind geen problemen	5%
Nee, ik gebruik de dienst niet	9%
Ja, wanneer ik geen inlogscherf krijg	29%
Ja, wanneer er geen verbinding met het netwerk tot stand komt	51%
Ja, wanneer de snelheid te laag is/er geen gegevens binnenkomen	57%

### Achtergrondkenmerken

Tabel 4.6 geeft voor regionale treindiensten Groningen de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reis-motief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 4.6. Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2012	2013	2014	2015
<i>Reis-motief</i>				
Wonen	29%	34%	36%	40%
Werken	20%	17%	14%	18%
Onderwijs	31%	26%	28%	25%
Winkelen	3%	3%	3%	2%
Sporten	1%	2%	1%	1%
Bezoek	9%	9%	9%	8%
Anders	7%	8%	8%	5%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	15%	13%	20%	17%
18 tot 27 jaar	56%	57%	50%	52%
28 tot 40 jaar	10%	11%	9%	11%
41 tot 64 jaar	15%	17%	17%	17%
65 jaar of ouder	3%	3%	4%	4%
<i>Geslacht</i>				
Man	48%	44%	45%	43%
Vrouw	52%	56%	55%	57%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				

Achtergrondkenmerk	2012	2013	2014	2015
Ja	36%	37%	35%	34%
Nee	64%	63%	65%	66%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	17%	23%	30%	30%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	4%	6%	9%	14%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	0%	2%	2%
Studenten OV-chipkaart	47%	43%	40%	40%
Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	-	2%	4%	6%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen	-	3%	5%	2%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	6%	12%	2%	2%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	5%	4%	5%	4%
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje	9%	6%	3%	1%
Ander abonnement/kortingproduct	13%	-	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	20%	23%	20%	19%
2 keer per week	12%	13%	12%	13%
3 keer per week	10%	10%	10%	10%
4 keer per week	15%	13%	12%	13%
5 keer per week	25%	21%	24%	23%
Meer dan 5 keer per week	18%	19%	22%	22%

**Algemeen rapportcijfer 2015**

In 2015 waarden de klanten van het openbaar vervoer in trein Vechtdallijnen (Zwolle – Emmen) het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7.

**Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2015**

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2015 met het rapportcijfer 7,5. In tabel 5.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2015 in vergelijkbare gebieden. In 2015 geeft 87,9% van de respondenten de trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen) een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 84,1% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 5.1. Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Trein Zutphen - Apeldoorn	7,9	Trein Arnhem - Winterswijk	7,4
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)	7,7	Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)	7,3
Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn)	7,6	Trein Gouda - Alphen a/d Rijn	7,3
Trein Winterswijk - Zutphen	7,6	Regionale treindiensten Groningen	7,3
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedelingeLijn)	7,6	Trein Rotterdam - Hoek van Holland	7,2
Regionale treindiensten Fryslân	7,5	Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,2
Trein Zwolle - Kampen	7,5	Trein Vechtdallijnen (Almelo - Mariënberg)	7,2
Trein Arnhem - Doetinchem	7,4	Trein Zwolle - Enschede	7,0
Trein Arnhem - Tiel	7,4	Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)	7,0

**Klantenoordeel op items**

Tabel 5.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2012 t/m 2015. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- kans op zitplaats (29%)
- niets (15%)
- informatie vertragingen (14%).

Tabel 5.2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Zitplaats	7,2	7,8	7,9	8,1	8,0	8,4
Netheid	5,7	8,0	8,1	7,8	7,1	7,2
Vriendelijkheid	7,3	8,1	8,1	8,1	7,5	7,5
Rijstijl	6,7	7,5	7,7	7,7	7,6	7,3
Geluid	3,9	6,5	6,6	6,8	6,3	6,5
Gemak instappen	7,5	9,0	8,9	8,9	8,6	8,5
Informatie algemeen	7,0	7,4	7,4	7,6	7,5	7,4
Informatie vertragingen	6,4	6,7	6,4	6,5	6,2	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs/laden reissaldo	7,5	7,8	7,5	7,8	7,7	7,7
Tarief	4,4	4,9	5,0	5,3	4,8	5,3
Punctualiteit	5,7	8,1	7,8	7,8	7,7	7,2
Reissnelheid	6,7	8,0	7,9	7,9	7,6	7,6

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Frequentie	6,1	7,1	7,0	7,1	6,9	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	7,7	7,5	7,3	7,7	7,6	7,9
Overstaptijd	6,0	6,0	6,2	6,2	6,0	6,5
<b>Totale rit</b>	<b>6,3</b>	<b>7,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>

Tabel 5.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 vermeld.

Tabel 5.3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2012	Gebied 2013	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Veiligheid algemeen	7,5	7,8	7,9	7,7	7,6	7,7
Veiligheid rit	7,7	8,1	8,2	8,0	8,0	8,0
Veiligheid instaphalte	7,5	7,8	7,9	7,9	7,7	7,8
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>						
lastig gevallen	9%	9%	8%	10%	12%	12%
bedreigd	2%	1%	1%	2%	2%	2%
bestolen	3%	2%	1%	2%	2%	2%
mishandeld	1%	0%	0%	1%	1%	1%
anders	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer * of op halte (% Ja)		14%	14%	15%	17%	17%

\* Niet gevraagd in 2012.

#### Aanvullende items

In de volgende tabel staat het klantenoordeel op de aanvullende items weergegeven. Dit oordeel is gebaseerd op de aanvullende vragen die zijn gesteld aan de geënquêteerde reizigers.

Tabel 5.4. Klantenoordeel op de aanvullende items

Item	2015
<i>Kent u MyOV, de app waarmee u onder andere punten kunt sparen tijdens het reizen?</i>	
Ja, ik ben actieve gebruiker van deze app	3%
Ja, ik heb me geregistreerd, maar gebruik de app niet (meer)	4%
Ja, ik ben op de hoogte van de app, maar heb hem niet	22%
Nee, ik weet hier niets van	71%
<i>Zou u deze app aan uw medereizigers aanbevelen?</i>	
Rapportcijfer (1=absoluut niet, 10=zeer zeker)	5,6
<i>Hoe beoordeelt u de onderdelen van de app?</i>	
Reisplanner (1=onhandig, 10=handig)	6,5
Cadeaus (1=onaantrekkelijk, 10=aantrekkelijk)	6,1
Inzien van reishistorie (1=niet nuttig, 10=nuttig)	6,4
Aanvragen geld terug bij vertraging (1=onhandig, 10=handig)	6,6
Aanvragen gemiste checkout (1=onhandig, 10=handig)	6,7
<i>Wilt of kunt u op een ander tijdstip reizen dan u nu doet?</i>	

Item	2015
Ja, dat wil én kan ik wel	19%
Ja, dat wil ik wel maar mijn werk/school/verplichtingen bepalen hoe laat ik reis	37%
Ja, dat wil ik wel als het mij iets oplevert	7%
Nee, dat kan ik niet	20%
Nee, dat wil ik niet	17%

### Achtergrondkenmerken

Tabel 5.5 geeft voor trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen) de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 5.5. Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2012	2013	2014	2015
<i>Reismotief</i>				
Wonen	30%	32%	23%	36%
Werken	16%	13%	16%	11%
Onderwijs	29%	26%	34%	23%
Winkelen	4%	4%	4%	4%
Sporten	1%	1%	1%	1%
Bezoek	12%	14%	13%	15%
Anders	8%	10%	10%	10%
<i>Leeftijdsklasse</i>				
Jonger dan 18 jaar	13%	10%	13%	13%
18 tot 27 jaar	53%	53%	51%	49%
28 tot 40 jaar	10%	11%	10%	9%
41 tot 64 jaar	19%	19%	19%	20%
65 jaar of ouder	6%	7%	7%	10%
<i>Geslacht</i>				
Man	50%	46%	45%	44%
Vrouw	50%	54%	55%	56%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>				
Ja	42%	45%	45%	47%
Nee	58%	55%	55%	53%
<i>Vervoerbewijs</i>				
Op saldo met OV-chipkaart	15%	20%	28%	31%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	2%	2%	7%	8%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	-	1%	2%	2%
Studenten OV-chipkaart	43%	40%	42%	39%
Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	-	4%	5%	6%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen	-	5%	7%	9%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	7%	16%	2%	3%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	1%	3%	1%	0%
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje	11%	11%	6%	3%
Ander abonnement/kortingproduct	22%	-	-	-
<i>Reisfrequentie</i>				
0 tot 1 keer per week	27%	36%	28%	33%
2 keer per week	12%	16%	13%	14%

Achtergrondkenmerk	2012	2013	2014	2015
3 keer per week	10%	10%	10%	10%
4 keer per week	14%	11%	15%	12%
5 keer per week	22%	16%	19%	17%
Meer dan 5 keer per week	14%	12%	17%	14%

### Algemeen rapportcijfer 2015

In 2015 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Qlinks Groningen/Drenthe het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,6.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2015

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2015 met het rapportcijfer 7,5. In tabel 6.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2015 in vergelijkbare gebieden. In 2015 geeft 88,2% van de respondenten Qlinks Groningen/Drenthe een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 84,1% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 6.1. Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Schiernonnikoog	8,5	Provincie Utrecht	7,5
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5
Midden-Overijssel	7,7	Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiernonnikoog	7,4
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4
Qliners Groningen/Drenthe	7,7	Noord-Holland Noord	7,4
Qlinks Groningen/Drenthe	7,6	Achterhoek	7,4
Zuidoost-Fryslân	7,6	IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,4
Concessie Groningen/Drenthe (exclusief Qlinks en Qliners)	7,5	Zeeland	7,3
Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,5	Rivierenland	7,3

### Klantenoordeel op items

Tabel 6.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in Qlinks Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2014 t/m 2015. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- kans op zitplaats (19%)
- informatie vertragingen (17%)
- niets (14%).

Tabel 6.2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Zitplaats	8,2	8,4	8,7	8,4
Netheid	7,5	7,4	7,3	7,2
Vriendelijkheid	7,5	7,6	7,8	7,5
Rijstijl	7,1	7,4	7,4	7,3
Geluid	6,5	6,6	6,4	6,5
Gemak instappen	8,5	8,6	8,6	8,5
Informatie algemeen	7,6	7,8	7,5	7,4
Informatie vertragingen	5,0	6,0	5,4	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs/laden	7,6	8,0	7,9	7,7
Tarief	5,5	5,8	5,6	5,3
Punctualiteit	7,5	7,5	7,1	7,2



Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Reïssnelheid	7,6	7,6	7,5	7,6
Frequentie	7,5	7,7	7,0	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,0	8,2	8,2	7,9
Overstaptijd	6,6	6,6	6,4	6,5
<b>Totale rit</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

Tabel 6.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in Qlinks Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 vermeld.

**Tabel 6.3.** Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Veiligheid algemeen	8,0	8,0	7,9	7,7
Veiligheid rit	8,1	8,2	8,2	8,0
Veiligheid instaphalte	8,0	8,1	8,0	7,8
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>				
lastig gevallen	8%	8%	10%	12%
bedreigd	0%	1%	2%	2%
bestolen	1%	1%	2%	2%
mishandeld	0%	0%	1%	1%
anders	2%	2%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	14%	16%	14%	17%

### Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 6.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers voor de jaren 2014 en 2015.

**Tabel 6.4.** Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Gezellig	6,1	6,3	6,3	6,1
Sfeervol	5,7	5,8	5,9	5,7
Rustig	6,1	5,9	6,5	6,3
Efficiënt	7,0	7,1	6,9	6,8
Comfortabel	6,8	6,7	6,9	6,8

## Achtergrondkenmerken

Tabel 6.5 geeft voor Qlinks Groningen/Drenthe de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 6.5. Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2014	2015
<i>Reismotief</i>		
Wonen	31%	35%
Werken	12%	14%
Onderwijs	52%	27%
Winkelen	7%	8%
Sporten	2%	1%
Bezoek	7%	5%
Anders	9%	10%
<i>Leeftijdsklasse</i>		
Jonger dan 18 jaar	13%	14%
18 tot 27 jaar	64%	53%
28 tot 40 jaar	8%	12%
41 tot 64 jaar	12%	17%
65 jaar of ouder	3%	5%
<i>Geslacht</i>		
Man	46%	46%
Vrouw	54%	54%
<i>Beschikbaarheid vervoersalternatieven</i>		
Ja	33%	35%
Nee	67%	65%
<i>Vervoerbewijs</i>		
Op saldo met OV-chipkaart	25%	28%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	10%	11%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	1%	0%
Studenten OV-chipkaart	56%	42%
Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	1%	3%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen	1%	1%
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	5%	10%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	1%	4%
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje	1%	1%
Ander abonnement/kortingproduct	-	-
<i>Reisfrequentie</i>		
0 tot 1 keer per week	20%	23%
2 keer per week	12%	13%
3 keer per week	12%	13%
4 keer per week	14%	13%
5 keer per week	16%	15%
Meer dan 5 keer per week	25%	23%

### Algemeen rapportcijfer 2015

In 2015 waarden de klanten van het openbaar vervoer in Qliners Groningen/Drenthe het openbaar vervoer met het rapportcijfer 7,7.

### Vergelijking met landelijk cijfer van andere gebieden 2015

De klanten van het openbaar vervoer in Nederland waarden het openbaar vervoer in 2015 met het rapportcijfer 7,5. In tabel 7.1 staat de waardering van klanten voor het openbaar vervoer in 2015 in vergelijkbare gebieden. In 2015 geeft 92,6% van de respondenten Qliners Groningen/Drenthe een rapportcijfer van 7 of hoger voor het algemeen oordeel. Landelijk geeft 84,1% minimaal een 7 als rapportcijfer voor het algemeen oordeel.

Tabel 7.1. Algemeen klantenoordeel van de vergelijkbare gebieden

Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel	Onderzoeksgebied	Algemeen klantenoordeel
Concessie Groningen/Drenthe (exclusief Qlinks en Qliners)	7,5	Rivierenland	7,3
HOV-lijnen Groningen/Drenthe	7,7	Provincie Utrecht	7,5
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog	7,4	Noord-Holland Noord	7,4
Vlieland, Terschelling en Ameland	8,3	Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee	7,4
Zuidoost-Fryslân	7,6	Zeeland	7,3
Midden-Overijssel	7,7	Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)	7,5
IJsselmond, Overijssel en Flevoland	7,4	Qlinks Groningen/Drenthe	7,6
Veluwe, exclusief stadsdienst Apeldoorn	7,5	Qliners Groningen/Drenthe	7,7
Achterhoek	7,4	Schiermonnikoog	8,5

### Klantenoordeel op items

Tabel 7.2 geeft het oordeel van de openbaarvervoerreizigers in Qliners Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2014 t/m 2015. Als referentie is voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 weergegeven. In bijlage 3 staat de indeling van de referentiegebieden en een toelichting hierop. De meeste genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

- informatie vertragingen (20%)
- niets (16%)
- kans op zitplaats (16%).

Tabel 7.2. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de rit

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Zitplaats	8,9	9,0	8,7	8,4
Netheid	7,9	7,5	7,3	7,2
Vriendelijkheid	8,1	7,9	7,8	7,5
Rijstijl	7,8	7,7	7,4	7,3
Geluid	7,1	7,0	6,4	6,5
Gemak instappen	8,4	8,6	8,6	8,5
Informatie algemeen	7,6	7,8	7,5	7,4
Informatie vertragingen	5,3	5,6	5,4	5,6
Gemak kopen vervoerbewijs/laden	7,7	7,6	7,9	7,7
Tarief	5,3	5,3	5,6	5,3
Punctualiteit	7,7	7,5	7,1	7,2

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Reïssnelheid	8,0	8,0	7,5	7,6
Frequentie	7,0	7,4	7,0	7,2
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,1	8,2	8,2	7,9
Overstaptijd	6,4	6,5	6,4	6,5
<b>Totale rit</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

Tabel 7.3 toont het oordeel van openbaarvervoerreizigers in Qliners Groningen/Drenthe voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid. Daarnaast geeft de tabel een overzicht van het aandeel openbaarvervoerreizigers dat wel eens slachtoffer of ooggetuige is geweest van incidenten in het openbaar vervoer. Ook in deze tabel is als referentie voor dezelfde items het gemiddelde van de referentiegebieden en het landelijk gemiddelde per item voor het jaar 2015 vermeld.

Tabel 7.3. Klantenoordeel op de items met betrekking tot de sociale veiligheid

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Veiligheid algemeen	7,9	8,1	7,9	7,7
Veiligheid rit	8,1	8,3	8,2	8,0
Veiligheid instaphalte	7,9	8,0	8,0	7,8
<i>Slachtoffer incidenten openbaar vervoer (% Ja)</i>				
lastig gevallen	11%	9%	10%	12%
bedreigd	2%	1%	2%	2%
bestolen	1%	1%	2%	2%
mishandeld	0%	0%	1%	1%
anders	4%	1%	3%	3%
Ooggetuige van incidenten in openbaar vervoer of op halte (% Ja)	13%	10%	14%	17%

### Beleving

In 2014 is voor het eerst een aantal belevingsaspecten voorgelegd aan de respondenten. Aan de respondenten is gevraagd met welk cijfer zij de aspecten gezellig, sfeervol, rustig, efficiënt en comfortabel beoordelen. In tabel 7.4 staat het oordeel van de openbaarvervoerreizigers voor de jaren 2014 en 2015.

Tabel 7.4. Klantenoordeel op de items met betrekking tot beleving

Item	Gebied 2014	Gebied 2015	Gem. ref. 2015	Landelijk 2015
Gezellig	6,4	6,1	6,3	6,1
Sfeervol	6,0	5,8	5,9	5,7
Rustig	6,5	6,9	6,5	6,3
Efficiënt	6,9	7,3	6,9	6,8
Comfortabel	7,4	7,3	6,9	6,8

### Achtergrondkenmerken

Tabel 7.5 geeft voor Qliners Groningen/Drenthe de verdeling van het aandeel respondenten weer, uitgesplitst naar reismotief, leeftijdsklasse, geslacht, beschikbaarheid van vervoersalternatief, gebruikt vervoerbewijs en de reisfrequentie.

Tabel 7.5. Verdeling naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	2014	2015
<i>Reismotief</i>		
Wonen	31%	33%

<b>Achtergrondkenmerk</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Werken	10%	17%
Onderwijs	49%	32%
Winkelen	1%	1%
Sporten	1%	2%
Bezoek	4%	9%
Anders	5%	7%
<i>Leeftijdsklasse</i>		
Jonger dan 18 jaar	19%	20%
18 tot 27 jaar	67%	59%
28 tot 40 jaar	6%	7%
41 tot 64 jaar	8%	12%
65 jaar of ouder	0%	1%
<i>Geslacht</i>		
Man	43%	48%
Vrouw	57%	52%
<i>Beschikbaarheid vervoeralternatieven</i>		
Ja	31%	26%
Nee	69%	74%
<i>Vervoerbewijs</i>		
Op saldo met OV-chipkaart	17%	23%
Regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	17%	18%
OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station	0%	0%
Studenten OV-chipkaart	58%	48%
Zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	1%	2%
OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketen	3%	-
Papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station	4%	8%
Regio-(ster)abonnement zonder chip	-	0%
Anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeer kaartje	-	0%
Ander abonnement/kortingproduct	-	-
<i>Reisfrequentie</i>		
0 tot 1 keer per week	20%	24%
2 keer per week	6%	10%
3 keer per week	9%	12%
4 keer per week	15%	13%
5 keer per week	27%	18%
Meer dan 5 keer per week	23%	23%

## Bijlagen

## Bijlage 1. De achtergronden van het onderzoek

### Inleiding

Het OV-Klantenbarometeronderzoek 2015 is uitgevoerd door middel van een grootschalig onderzoek onder openbaarvervoer-reizigers. De reiziger heeft de vragenlijst zelf ingevuld gedurende zijn rit. Het onderzoek is per onderzoeksgebied uitgevoerd, waarvan er in totaal 69 zijn. Per onderzoeksgebied is de enquête uitgevoerd op een aselecte steekproef van 100 ritten. Op de apart gemeten lijndiensten, zoals de regionale treindiensten, de Brabantliners en Tram & Bus Utrecht, sneltram bestond de steekproef uit 50 ritten, de steekproef bij elk van de twee veerdiensten bedroeg 33 vaarten. Hierbij is rekening gehouden met verschillende soorten openbaar vervoer en de tijdsmomenten waarop de ritten zijn gereden. De enquête is uitgevoerd van eind oktober tot begin december 2015. In alle onderzoeksgebieden hebben in totaal 89.617 reizigers van 6.077 ritten de enquête ingevuld.

### Steekproeftrekking

Aselectheid is een voorwaarde voor de mogelijkheid voor het doen van zuivere schattingen over de populatie en voor het bepalen van de betrouwbaarheid van die schattingen. Op basis van een rittenbestand is per onderzoeksgebied bepaald wat de procentuele verdeling is over de dagsoort (als bijvoorbeeld 10% van de ritten zich in een bepaald dagdeel bevindt, wordt ook 10% van de steekproefritten hieruit getrokken). Werkdag: spits (7.00-10.00, 16.00-19.00); dalperiode (10.00-16.00); avonden (na 19.00); zaterdag/zondag: voor 19.00 uur; na 19.00 uur. De procentuele verdeling uit stap 2 is uitgangspunt voor de verdeling van de 100, 50 of 33 te enquêterende ritten (van begin naar eindpunt). Voor een uitgebreide verantwoording van de steekproeftrekking wordt verwezen naar de site [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl).

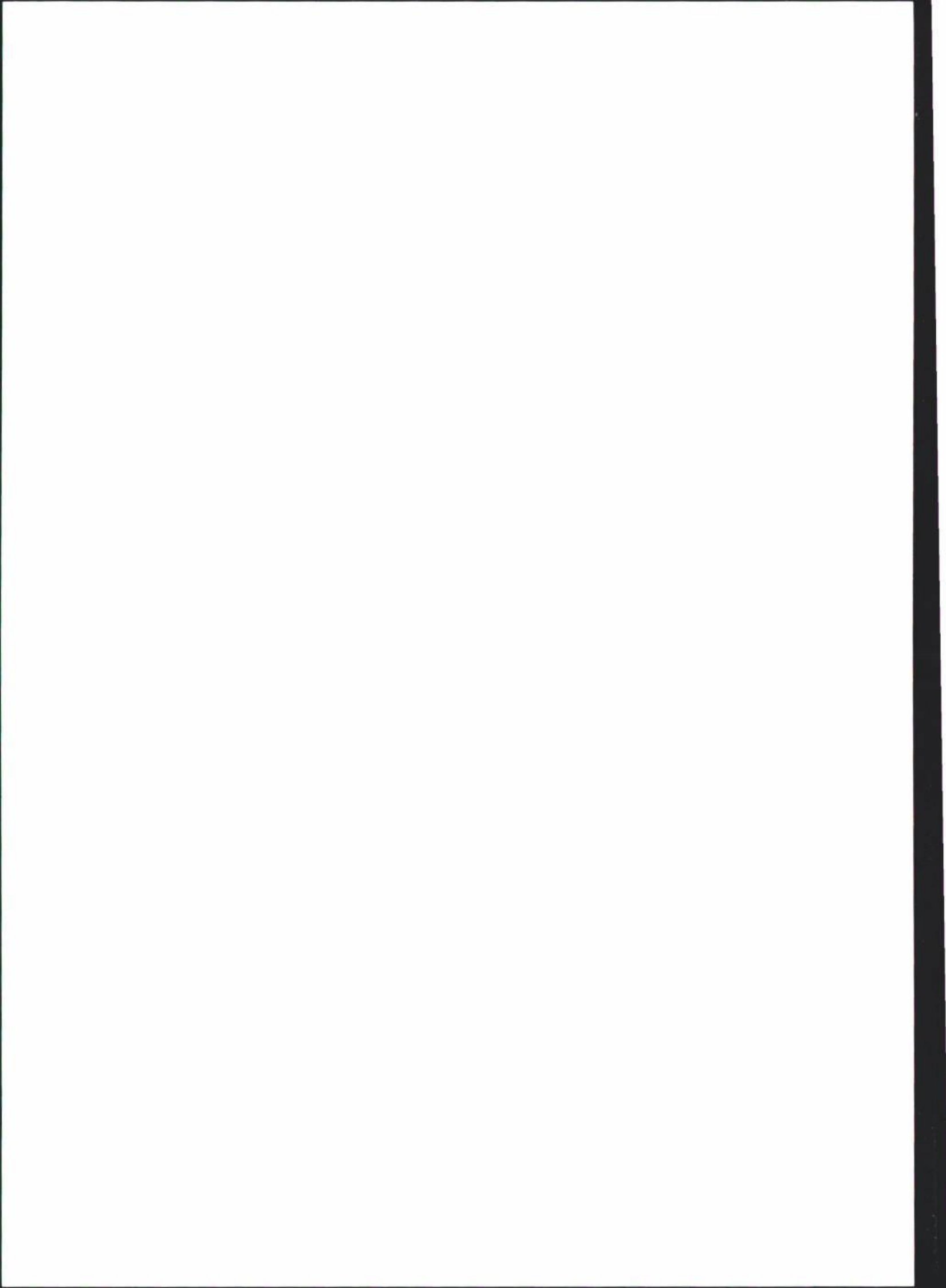
### Ophoging en weging

Bij het onderzoek is een deel van het totaal aantal reizigers gedurende de onderzoeksperiode geënquêteerd. Op basis van de ingevulde enquêtes worden uitspraken gedaan over alle reizigers. Om dit te kunnen doen, is een weging en ophoging van de resultaten noodzakelijk, zowel voor het algemene klantenoordeel als de klantenoordelen per item. Hiertoe is per geënquêteerde rit het aantal instappers geteld. De methode van ophoging en weging bestaat uit een aantal stappen die zijn beschreven op de site [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl).

### Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Omdat op basis van de ingevulde enquêtes uitspraken worden gedaan over alle reizigers<sup>1</sup>, bestaat er spreiding in de onderzoeksuitkomsten rondom de werkelijke, maar onbekende gemiddelden. Niet iedere reiziger is immers naar zijn of haar oordeel over het openbaar vervoer gevraagd. Bij de interpretatie dient hierdoor rekening gehouden te worden met een zekere onbetrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. Om deze reden is een berekening gemaakt van het 95%-betrouwbaarheidsinterval. Dit is een gebruikelijke maat voor de marge. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar de site [www.ovklantenbarometer.nl](http://www.ovklantenbarometer.nl).

<sup>1</sup> Strikt genomen zijn het niet alle reizigers maar alle reizen: een reiziger kan meerdere reizen maken en dus meerdere enquêtes invullen.







OV Klantenbarometer 2015  
Vragenlijst Basis (A)

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het is belangrijk dat u de vragenlijst niet kruist en een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren!)

Ministerie van Infrastructuur en Milieu

KpVV  
CROW

Vandaag uw mening  
voor het openbaar  
vervoer van morgen...

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1. Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	zeer moeilijk/niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
2. Wat vindt u van de aethed van het voertuig?	zeer vies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer schoon	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer vervelend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer prettig	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig?	zeer luid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer stil	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
6. Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (Instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	zeer duur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goedkoop	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
13. Wat vindt u van het aantal vertrekgelegenheden vanaf uw instaphalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10														
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> kans op een zitplaats <input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder <input type="checkbox"/> informatie bij de instaphalte <input type="checkbox"/> stiptheid van deze rit <input type="checkbox"/> niets <input type="checkbox"/> nethed van het voertuig <input type="checkbox"/> geluid van dit voertuig <input type="checkbox"/> informatie bij vertragingen <input type="checkbox"/> reissnelheid van deze rit <input type="checkbox"/> anders, namelijk: <input type="checkbox"/> klantvriendelijkheid personeel <input type="checkbox"/> gemak van in- en uitstappen <input type="checkbox"/> gemak kopen vervoerbewijs <input type="checkbox"/> aantal vertrekgelegenheden													
16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?	<input type="checkbox"/> 0 of 1 keer <input type="checkbox"/> 2 keer <input type="checkbox"/> 3 keer <input type="checkbox"/> 4 keer <input type="checkbox"/> 5 keer <input type="checkbox"/> meer dan 5 keer													
17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken?	<input type="checkbox"/> ja, eigen auto <input type="checkbox"/> ja, meerijden <input type="checkbox"/> ja, anders <input type="checkbox"/> nee, geen auto <input type="checkbox"/> nee, geen rijbewijs <input type="checkbox"/> nee, anders													
18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> wonen <input type="checkbox"/> werken <input type="checkbox"/> onderwijs <input type="checkbox"/> winkelen <input type="checkbox"/> sporten <input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> anders													

Ga verder op de achterzijde >>>

19. Met welk vervoerbewijs reist u?

<b>OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken</b>	<b>Andere kaartsoort, zonder in- en uitchecken</b>
<input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart	<input type="checkbox"/> papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station
<input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	<input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement zonder chip
<input type="checkbox"/> OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)	<input type="checkbox"/> anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeerkaartje
<input type="checkbox"/> studenten OV-kaart	
<input type="checkbox"/> zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)	
<input type="checkbox"/> OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketens	

20. Als u met een OV-chipkaart reist, hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------	--------------------------	----------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------	--------------------------

21. Als u straks overstapt of bent overgestapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de overstaptijd?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer onprettig	<input type="checkbox"/>	zeer prettig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------	--------------------------

22. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------	--------------------------

23. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------	--------------------------

24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-----------	--------------------------	--------	--------------------------

25. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

	niet	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer of vaker
a. lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
--	-----------------------------	------------------------------

27. Kunt u aangeven hoe u deze rit beleeft?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	gezeellig	<input type="checkbox"/>	gezeellig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>
a. ongezeellig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gezeellig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>	
b. kil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sfeervol	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>	
c. druk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	rustig	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>	
d. inefficiënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	efficiënt	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>	
e. oncomfortabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	comfortabel	<input type="checkbox"/>	weet niet	<input type="checkbox"/>	n.v.t.	<input type="checkbox"/>	

28. Wat is uw geboortejaar?

29. Wat is uw geslacht?  man  vrouw

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Hier niets invullen!										ritcode (uniek)																													
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OV-Klantenbarometer 2015  
Vragenlijst regionale treindiensten  
Groningen en Fryslân (H)



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



Vandaag uw mening  
voor het openbaar  
vervoer van morgen...

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het is belangrijk dat u de vragenlijst niet kruist en een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal tekortkoren)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1. Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	zeer moeilijk/niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
2. Wat vindt u van de netheid van het voertuig?	zeer vies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer schoon	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer vervelend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer prettig	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig?	zeer luid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer stil	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
6. Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (Instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	zeer duur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goedkoop	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
13. Wat vindt u van het aantal vertrek mogelijkheden vanaf uw instaphalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/>	weet niet <input type="checkbox"/>	n.v.t. <input type="checkbox"/>
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10														
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> kans op een zitplaats <input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder <input type="checkbox"/> informatie bij de instaphalte <input type="checkbox"/> stiptheid van deze rit <input type="checkbox"/> niets <input type="checkbox"/> netheid van het voertuig <input type="checkbox"/> geluid van dit voertuig <input type="checkbox"/> informatie bij vertragingen <input type="checkbox"/> reissnelheid van deze rit <input type="checkbox"/> anders, namelijk: <input type="checkbox"/> klantvriendelijkheid personeel <input type="checkbox"/> gemak van in- en uitstappen <input type="checkbox"/> gemak kopen vervoerbewijs <input type="checkbox"/> aantal vertrek mogelijkheden													
16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?	<input type="checkbox"/> 0 of 1 keer <input type="checkbox"/> 2 keer <input type="checkbox"/> 3 keer <input type="checkbox"/> 4 keer <input type="checkbox"/> 5 keer <input type="checkbox"/> meer dan 5 keer													
17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken?	<input type="checkbox"/> ja, eigen auto <input type="checkbox"/> ja, meerijden <input type="checkbox"/> ja, anders <input type="checkbox"/> nee, geen auto <input type="checkbox"/> nee, geen rijbewijs <input type="checkbox"/> nee, anders													
18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> wonen <input type="checkbox"/> werken <input type="checkbox"/> onderwijs <input type="checkbox"/> winkelen <input type="checkbox"/> sporten <input type="checkbox"/> bezoeken <input type="checkbox"/> anders													

Ga verder op de achterzijde >>>

19. Met welk vervoerbewijs reist u?

<p><b>OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken</b></p> <p><input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart</p> <p><input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart</p> <p><input type="checkbox"/> OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)</p>	<p><input type="checkbox"/> studenten OV-kaart</p> <p><input type="checkbox"/> zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketens</p>	<p><b>Andere kaartsoort, zonder in- en uitchecken</b></p> <p><input type="checkbox"/> papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station</p> <p><input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement zonder chip</p> <p><input type="checkbox"/> anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeerkaartje</p>
---	--	---

20. Als u met een OV-chipkaart reist, hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?

zeer moeilijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

21. Als u straks overstapt of bent overgestapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de overstaptijd?

zeer onprattig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer prattig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

22. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?

zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

23. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?

zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?

zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

25. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

	niet	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer of vaker
a. lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee
--	-----------------------------	------------------------------

27. Kunt u aangeven hoe u deze rit beleeft?

a. ongezellig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gezellig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
b. kil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sfeervol	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
c. druk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	rustig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
d. inefficiënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	efficiënt	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
e. oncomfortabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	comfortabel	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.

28. Kent u MyOV, de app waarmee u onder andere punten kunt sparen tijdens het reizen?

<input type="checkbox"/> ja, ik ben actieve gebruiker van deze app	<input type="checkbox"/> ja, ik heb me geregistreerd, maar gebruik de app niet (meer)
<input type="checkbox"/> ja, ik ben op de hoogte van de app, maar heb hem niet	<input type="checkbox"/> nee, ik weet hier niets van

29. Wilt of kunt u op een ander tijdstip reizen dan u nu doet?

<input type="checkbox"/> ja, dat wil én kan ik wel	<input type="checkbox"/> ja, dat wil ik wel maar mijn werk/school/verplichtingen bepalen hoe laat ik reis
<input type="checkbox"/> ja, dat wil ik wel als het mij iets oplevert	<input type="checkbox"/> nee, dat kan ik niet
	<input type="checkbox"/> nee, dat wil ik niet

30. Hoe beoordeelt u de dienst gratis WIFI in de trein?

zeer slecht	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

31. Ondervindt u wel eens problemen met de dienst gratis WIFI in de trein?  
*meerdere antwoorden mogelijk*

<input type="checkbox"/> nee, ik ondervind geen problemen	<input type="checkbox"/> nee, ik gebruik de dienst niet
<input type="checkbox"/> ja, wanneer ik geen inlogscherm krijg	<input type="checkbox"/> ja, wanneer er geen verbinding met het netwerk tot stand komt
<input type="checkbox"/> ja, wanneer de snelheid te laag is/er geen gegevens binnenkomen	

32. Wat is uw geboortejaar?

33. Wat is uw geslacht?  man  vrouw

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Hier niets invullen!										ritcode (uniek)																			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OV-Klantenbarometer 2015  
Vragenlijst Vechtdallijnen  
Zwolle Emmen (I)



Ministerie van Infrastructuur en Milieu



Vandaag uw mening  
voor het openbaar  
vervoer van morgen...

Het ministerie van Infrastructuur en Milieu, de opdrachtgevende overheid en het vervoerbedrijf willen graag weten wat u als gebruiker vindt van deze rit. Geef door het invullen van deze enquête aan wat u als gebruiker vindt van deze rit. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Het is belangrijk dat u de vragenlijst wat kreukt op een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren!)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1. Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	zeer moeilijk/niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
2. Wat vindt u van de netheld van het voertuig?	zeer vies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer schoon	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
3. Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer klantvriendelijk	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
4. Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	zeer vervelend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer prettig	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
5. Wat vindt u van het geluid in het voertuig?	zeer luid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer stil	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
6. Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (Instaphoogte, afstand tot perron)	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
7. Hoe vond u de informatie op uw instaphalte? (o.a. vertrektijden, prijs, route)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
8. Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
9. Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	zeer moeilijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
10. Wat vindt u van de prijs van deze rit?	zeer duur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goedkoop	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
11. Wat vond u van de stiptheid (op tijd rijden) van het voertuig bij de vertrekhalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
12. Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
13. Wat vindt u van het aantal vertrekgelegenheden vanaf uw instaphalte?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
14. Wat is uw oordeel over de totale rit in het algemeen?	zeer slecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer goed	<input type="checkbox"/> weet niet <input type="checkbox"/> n.v.t.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10												
15. Welk aspect van deze rit dient volgens u als eerste verbeterd te worden? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> kans op een zitplaats <input type="checkbox"/> rijstijl van de bestuurder <input type="checkbox"/> informatie bij de instaphalte <input type="checkbox"/> stiptheid van deze rit <input type="checkbox"/> niets <input type="checkbox"/> netheld van het voertuig <input type="checkbox"/> geluid van dit voertuig <input type="checkbox"/> informatie bij vertragingen <input type="checkbox"/> reissnelheid van deze rit <input type="checkbox"/> anders, namelijk: <input type="checkbox"/> klantvriendelijkheid personeel <input type="checkbox"/> gemak van in- en uitstappen <input type="checkbox"/> gemak kopen vervoerbewijs <input type="checkbox"/> aantal vertrekgelegenheden											
16. Hoe vaak heeft u de afgelopen 7 dagen deze rit gemaakt?	<input type="checkbox"/> 0 of 1 keer <input type="checkbox"/> 2 keer <input type="checkbox"/> 3 keer <input type="checkbox"/> 4 keer <input type="checkbox"/> 5 keer <input type="checkbox"/> meer dan 5 keer											
17. Had u vandaag deze hele reis met de auto kunnen maken?	<input type="checkbox"/> ja, eigen auto <input type="checkbox"/> ja, meerijden <input type="checkbox"/> ja, anders <input type="checkbox"/> nee, geen auto <input type="checkbox"/> nee, geen rijbewijs <input type="checkbox"/> nee, anders											
18. U reist nu ergens naartoe, wat gaat u daar doen? (slechts één antwoord mogelijk)	<input type="checkbox"/> wonen <input type="checkbox"/> werken <input type="checkbox"/> onderwijs <input type="checkbox"/> winkelen <input type="checkbox"/> sporten <input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> anders											

Ga verder op de achterzijde >>>

19. Met welk vervoerbewijs reist u?

<b>OV-chipkaart, u moet in- en uitchecken</b>	<input type="checkbox"/> op saldo met OV-chipkaart	<input type="checkbox"/> studenten OV-kaart
	<input type="checkbox"/> regio-(ster)abonnement op OV-chipkaart	<input type="checkbox"/> zakelijke kaart (NS Business Card, Mobility Mixx, Xximo etc.)
	<input type="checkbox"/> OV-chipkaart gekocht in voertuig of op halte/station (bijv. wegwerp OV-chipkaart)	<input type="checkbox"/> OV-chipkaart anders, incl. acties dagkaarten winkelketens

**Ander kaartsoort, zonder in- en uitchecken**

papieren kaartje gekocht in voertuig of op halte/station

regio-(ster)abonnement zonder chip

anders (niet OV-chipkaart), zoals gratis probeerkaartje

---

20. Als u met een OV-chipkaart reist, hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?

zeer moeilijk	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer makkelijk	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----------------	------------------------------------	---------------------------------

---

21. Als u straks overstapt of bent overstapt op ander openbaar vervoer, hoe beoordeelt u de overstaptijd?

zeer onprettig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer prettig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------	------------------------------------	---------------------------------

---

22. Hoe veilig voelt u zich in het openbaar vervoer?

zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	---------------------------------

---

23. Hoe veilig voelt u zich (meestal) tijdens deze rit?

zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	---------------------------------

---

24. Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?

zeer onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer veilig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
---------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------	------------------------------------	---------------------------------

---

25. Bent u in de afgelopen 12 maanden zelf slachtoffer geweest van één of meer van de volgende incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

	niet	1 keer	2 keer	3 keer	4 keer of vaker
a. lastig gevallen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bedreigd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bestolen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. mishandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

26. Bent u in de afgelopen 12 maanden ooggetuige geweest van één of meer incidenten in het openbaar vervoer of op de halte?

ja  nee

---

27. Kent u MyOV, de app waarmee u onder andere punten kunt sparen tijdens het reizen?

ja, ik ben actieve gebruiker van deze app  ja, ik heb me geregistreerd, maar gebruik de app niet (meer)

ja, ik ben op de hoogte van de app, maar heb hem niet  nee, ik weet hier niets van >> ga naar vraag 30

---

28. Zou u deze app aan uw medereizigers aanbevelen?

absoluut niet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	zeer zeker	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------	------------------------------------	---------------------------------

---

29. Hoe beoordeelt u de onderdelen van de app?

- reisplanner	onhandig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	handig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
- cadeau	onaantrekkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	aantrekkelijk	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
- Inzlen van reishistorie	niet nuttig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nuttig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
- aanvragen geld terug bij verfraging	onhandig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	handig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.
- aanvragen gemiste checkout	onhandig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	handig	<input type="checkbox"/> weet niet	<input type="checkbox"/> n.v.t.

---

30. Wil of kunt u op een ander tijdstip reizen dan u nu doet?

ja, dat wil én kan ik wel  ja, dat wil ik wel maar mijn werk/school/verplichtingen bepalen hoe laat ik reis

ja, dat wil ik wel als het mij iets oplevert  nee, dat kan ik niet  nee, dat wil ik niet

---

31. Wat is uw geboortjaar?

32. Wat is uw geslacht?  man  vrouw

---

Hier niets invullen! ritcode (uniek)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Hartelijk dank voor uw medewerking. U kunt de enquête weer inleveren bij de enquêteur.

Onderstaande tabel laat zien hoe de verschillende vragen geclusterd zijn.

cluster	2012-2015
informatie en veiligheid	informatie op de instaphalte
	veiligheid op de instaphalte
	veiligheid in het voertuig
rijcomfort	geluid in het voertuig
	gemak van instappen
	kans op een zitplaats
	netheid van het voertuig
	rijstijl van de bestuurder
tijd en doorstroming	klantvriendelijkheid van de chauffeur
	aantal keer dat de lijn rijdt vanaf instaphalte
	informatie bij vertraging en andere problemen
	stiptheid bij vertrekhalte
prijs	reissnelheid van de rit
	prijs van de rit
	gemak om een vervoerbewijs te kopen of reissaldo te laden

## Bijlage 3. Vergelijkbaarheid onderzoeksgebieden

Onderzoeksgebieden zijn op verschillende manieren met elkaar te vergelijken. In onderstaand overzicht zijn vergelijkbare onderzoeksgebieden gebundeld op basis van stadsdienst, verstedelijking, overige, tram, metro en trein. Elke toebedeling is voor discussie vatbaar. Daarom dient de onderstaande indeling te worden beschouwd als een van de mogelijke gebiedsindelingen.

### *Stadsdienst bus:*

Stadsvervoer Leeuwarden  
Stadsdienst Apeldoorn  
Stadsvervoer Lelystad  
Stadsvervoer Almere  
Stadsvervoer Amsterdam, bus  
Concessie bus Rotterdam e.o.  
Stadsvervoer Den Haag, bus

### *Tram:*

Tram & Bus Utrecht, sneltram  
Stadsvervoer Amsterdam, tram  
Stadsvervoer Rotterdam, tram  
Stadsvervoer Den Haag, tram

### *Metro:*

Stadsvervoer Amsterdam, metro  
Stadsvervoer Rotterdam, metro en RandstadRail  
RandstadRailtram, Haaglanden

### *Trein:*

Regionale treindiensten Groningen  
Regionale treindiensten Fryslân  
Trein Zwolle-Kampen  
Trein Vechtdallijnen (Zwolle - Emmen)  
Trein Vechtdallijnen (Almelo - Mariënberg)  
Trein Zwolle - Enschede  
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal  
Trein Zutphen - Apeldoorn  
Trein Winterswijk - Zutphen  
Trein Arnhem - Winterswijk  
Trein Arnhem - Tiel  
Trein Arnhem - Doetinchem  
Trein Ede - Amersfoort (Valleilijn)  
Trein Gouda - Alphen a/d Rijn  
Trein Rotterdam - Hoek van Holland  
Trein Dordrecht - Geldermalsen (MerwedeLingelijn)  
Trein Roermond - Nijmegen (Maaslijn)  
Trein Maastricht - Heerlen - Kerkrade (Heuvellandlijn)

### *Streekdienst verstedelijkte gebieden:*

Twente (exclusief trein)  
Concessie Arnhem-Nijmegen  
Streekvervoer Almere  
Tram & Bus Utrecht, stads- en streekvervoer  
Amstelland-Meerlanden (exclusief Rnet 300/310 (Zuidtangent))  
Waterland  
Zaanstreek  
Rnet 300/310 (Zuidtangent)  
Gooi en Vechtstreek  
Haarlem/IJmond  
Drechtsteden/Alblasserwaard/Vijfheerenlanden, exclusief trein



Zuid-Holland Noord  
Regiovervoer Haaglanden  
Voorne-Putten  
Brabantliners  
West-Brabant  
Oost-Brabant  
Concessie SRE (Zuidoost-Brabant)  
Zuid-Limburg (exclusief trein)

*Streekdienst overige gebieden:*

Concessie Groningen/Drenthe  
HOV-lijnen Groningen/Drenthe  
Noord- en Zuidwest-Fryslân, exclusief Leeuwarden en Schiermonnikoog  
Schiermonnikoog  
Vlieland, Terschelling en Ameland  
Zuidoost-Fryslân  
Midden-Overijssel  
IJsselmond, Overijssel en Flevoland  
Veluwe (exclusief stadsdienst Apeldoorn)  
Achterhoek  
Rivierenland  
Provincie Utrecht  
Noord-Holland Noord  
Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee  
Zeeland  
Noord- en Midden Limburg (exclusief trein)

*Vervoer over water:*

Veerdienst Dordrecht - Rotterdam en Drechtsteden  
Veerdienst Vlissingen - Breskens

## Colofon

Rapportage OV-Klantenbarometer 2015 – Groningen  
Drenthe

### uitgave

CROW-KpVV, Ede

De OV-Klantenbarometer is een project van CROW en wordt financieel mogelijk gemaakt door het ministerie van Infrastructuur en Milieu en de veertien decentrale concessieverleners.

### artikelnnummer

K-D036-17

### tekst

I&O Research, Enschede

### endredactie

CROW, Ede

### fotografie

Rob Bakker

### vormgeving

Imago Mediabuilders, Amersfoort

### druk

Impress, Woerden

### productie

CROW Media

### contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl of  
(0318) 69 53 15

### bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden/bestellen via  
[www.crow.nl/K-D036-17](http://www.crow.nl/K-D036-17)

