



Onderwerp OV-bureau Groningen Drenthe:
Jaarverslag & Jaarrekening 2014

Steller Menno Oedekerck

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 84 46 Bijlage(n) 2 Ons kenmerk 4953261

Datum 15-04-2015 Uw brief van - Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag en de jaarrekening 2014 van het OV-bureau Groningen Drenthe ter kennisgeving aan. Deze zijn door het algemeen bestuur OV-bureau op 13 maart jl. vastgesteld. Als bijlagen in het jaarverslag en de jaarrekening zijn onder meer opgenomen: de verantwoording BDU over 2014, de verantwoording DRIS panelen 2014 en een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening 2014 van onze accountant. Tenslotte gaan wij in op de klanttevredenheidscijfers van 2014 voor het openbaar vervoer in Groningen en Drenthe.

De concept-begroting OV-bureau 2016 verwachten wij u eind april toe te zenden, zodat u nog in de gelegenheid bent om daar uw zienswijze op te geven alvorens deze wordt vastgesteld door het algemeen bestuur van het OV-bureau.

Het jaar 2014 was het tiende jaar in het bestaan van het OV-bureau Groningen Drenthe. Onderstaand de hoofdlijnen van het jaarverslag en de jaarrekening vanuit drie 'perspectieven': financiën, reizigers en beleidsinhoud.

Financiën

Financieel was 2014 in eerste aanleg vooral een jaar van verwerking van tegenvallers. In onze brief van 28 april 2014 met kenmerk 4326239 hebben wij hierover geïnformeerd. Deze tegenvallers dienden zich tussen september 2013 en mei 2014 aan. Deze konden door enkele meevallers die zich in de tweede helft van 2014 aandienen niet meer worden gecompenseerd. Belangrijke factoren die het resultaat van 2014 hebben beïnvloed, waren:

- een herverdeling van de inkomsten vanuit het studentencontract met het ministerie van OC&W leidde tot minder middelen voor de 'deelsector streekvervoer'. Omdat de concessies van het OV-bureau volledig onder de 'deelsector streekvervoer' valt, ontving het OV-bureau Groningen Drenthe in 2014 ruim € 2 miljoen minder inkomsten, terwijl het aantal reizen met de Studenten OV-kaart juist toenam.

Overigens werkt de huidige herverdeling ook door naar de komende jaren. Met de nieuwe afspraken over de Studenten OV-kaart komt er overigens naar het zich laat aanzien vanaf 2017 een nieuwe herverdeling. Deze verdeling zal nog nader uitgewerkt moeten worden, maar in elk geval meer gebaseerd worden op daadwerkelijk gebruik i.p.v. op verouderde basisgegevens;

- een besluit van het Ministerie van I&M om de index BDU op rijksniveau te zetten (in praktijk plm. 0,1%) leidde tot een structurele derving van plm. € 1 miljoen vanaf 1 januari 2014, omdat de indexering van de kosten naar verwachting 0,99% is. Hiertegen hebben de gezamenlijke provincies momenteel een rechtszaak lopen tegen de rijksoverheid. De provincies Groningen en Drenthe doen dit mede namens het OV-bureau. In 2015 speelt dit onderwerp overigens opnieuw;
- een zeer zachte winter/voorjaars-periode januari – mei 2014 leidde in de provincies Groningen en Drenthe (en de rest van Nederland) tot minder reizigers en opbrengsten. Wij schatten een derving van in totaal € 1 miljoen. Vanaf mei 2014 is deze dalende tendens omgeslagen richting een bescheiden groei in opbrengsten;
- uit de decemberprognoses van het CPB bleken meevallende loonvoet- en inflatiecijfers, hetgeen – samen met de gedaalde dieselprijs - de index in 2014 lager lijkt te doen zijn dan zich lang liet aanzien.

Het begrootte resultaat van ruim € 1,2 miljoen is vanwege bovenstaande factoren niet gerealiseerd: 2014 is beëindigd met een licht positief jaarsaldo van bijna € 0,1 miljoen. De definitieve OV-index van 2014 wordt landelijk overigens pas in september 2015 vastgesteld.

De weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2014 € 3,2 miljoen, waarmee de opbouw van de weerstandscapaciteit tijdelijk meer bedraagt dan het streefniveau van 2,5 miljoen voor eind 2016. In onze brief aan u over de concept-begroting gaan wij hier nader op in.

Reizigers

Het aantal reizigers is in 2014 gelijk gebleven in vergelijking met 2013. Het aantal reizigerskilometers is daarentegen – ondanks de zachte wintermaanden – ongeveer 1% gestegen. Dit effect heeft waarschijnlijk te maken met de introductie van het zogenoemde Q-link-netwerk, waardoor reizigers in en rond Groningen minder overstappen behoeven te maken. Meer gespecificeerd was er:

- een forse groei in reizigerskilometers op het zogeheten HOV-net (Q-liners en Q-links): (+ 14%);
- een lichte daling van de reizigerskilometers op de basislijnen in het streekvervoer en het stadsvervoer: (- 3%);
- een stabiel beeld van het gebruik van aanvullend openbaar vervoer.

Verder was opmerkelijk dat:

- vooral studenten meer gingen reizen in 2014 (+8%);
- andere reizigers vaker gebruik maakten van de OV-chipkaart (+6%) en minder van eurokaartjes (-16%). Het gebruik van abonnementen is gelijk gebleven. De beschikbaarheid van de OV-chipkaart maakt OV-reizigers blijkbaar rationeler als het gaat om betaalkeuzen.

In 2014 werden er meer klachten geregistreerd dan in 2013: een stijging van 20%, na een daling van bijna 30% in 2013. Deze stijging is vermoedelijk deels terug te voeren op twee dienstregelingswijzigingen in 2014 (tegen nul in 2013) en een grotere laagdrempeligheid rond het indienen van klachten bij Qbuzz. Zo is het vanaf 2014 gemakkelijker geworden om ‘mobiel’ een klacht in te dienen.

Beleidsinhoud

Inhoudelijk was 2014 met name het jaar van de introductie van het Q-link-netwerk (netwerk van blauwe, paarse en oranje lijnen) in en rond stad Groningen, dit in samenhang met de zogenoemde Netwerkanalyse Regio Groningen Assen. Het Q-link-netwerk werd medio 2014 uitgebreid met een groene lijn (hybride technologie, lijn 11 van Hoofdstation via Centrum en UMCG naar Zuidhorn). Daarnaast zijn na de zomer van 2014 nieuwe, grotere, meer comfortabele en schonere Q-liners ingevoerd op diverse trajecten. En zijn met name in oostelijk Groningen, waar de vervoervraag dat toestond, midibussen euro-6 geïntroduceerd in plaats van de standaard 12 meter streekbussen.

Eind 2014 is de concessie Groningen Drenthe (concessiehouder Qbuzz) met nog eens twee jaar verlengd tot en met eind 2019, onder voorbehoud van juridisch beroep en ook van politieke acceptatie van de verlenging in Provinciale Staten van Groningen en Drenthe en de gemeenteraad van Groningen (januari 2015). De verlenging impliceert een ingewerkte vervoerder in de periode 2016 – 2019 met relatief veel werkzaamheden aan de weginfrastructuur (Groningen Bereikbaar, Minder Hinder Assen), verlaagt de bezuinigingsopgave in die periode aanzienlijk en brengt vanaf 2016 ook meer reizigerscomfort en duurzaamheid in het busvervoer in Groningen en Drenthe. Door een aantal vervoerders, verenigd in FMN, is een schorsingsverzoek tegen dit besluit ingediend bij de rechter.

Mocht de rechter FMN in het gelijk stellen, dan zal het openbaar vervoer per bus opnieuw worden aanbesteed, zodat een nieuwe concessie per 2017 kan ingaan. De voorbereidingen hiervoor zijn een jaar geleden reeds gestart en lopen, hangende de gerechtelijke uitspraak, gewoon door.

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

- een nieuwe, meer nog op de vraag toegesneden dienstregeling 2015 waarmee ook een bezuinigingsopgave van € 1,8 miljoen is gerealiseerd. Ook was er een uitgebreide voorlichting over deze nieuwe dienstregeling;
- introductie van kortingsproduct 40/4, waarmee een reiziger voor 4 euro per maand na 9.00 uur 40% korting krijgt op saldoreizen;
- de toezichthoudersrol op alle concessiehouders was in 2014 opnieuw gericht op kwaliteitsbehoud en verbetering. Daarbij ging het met name om voor de reiziger belangrijke punten als punctualiteit, aansluitgaranties, gastheerhouding van het uitvoerend personeel en rolstoeltoegankelijkheid;
- goed doordacht management en samenspel met andere stakeholders bij de opvang van de jaarlijkse septemberdrukte in het OV;
- de plaatsing van een groot deel van de zogenoemde DRIS-panelen, waardoor steeds meer reizigers in de loop van 2014 bij drukkere haltes precies weten wanneer hun bus komt;
- samen met de provincies Groningen, Drenthe en Fryslân en de vervoerders Qbuzz, Arriva en NS loopt een programma om te werken aan verdergaande samenhang in het openbaar vervoer in Noord-Nederland om de reiziger zoveel mogelijk een samenhangend product te bieden;
- betrokkenheid bij het ontwerp van bus knooppunten in Groningen, Assen, Emmen, Beilen en Hoogeveen;
- betrokkenheid bij meerdere trajecten waarin wordt gezien hoe OV en doelgroepenvervoer verder op elkaar kunnen worden afgestemd, teneinde 'doelgroepreizigers' zo veel mogelijk gebruik te laten maken van het OV. Daartoe zijn goed bereikbare toegankelijke OV-haltes en goed toegankelijk materieel van essentieel belang;
- de beschikbaarheid van GPS-data op OV-voertuigen en chipkaart-data. Met deze kennis kan steeds meer operationeel worden ingezet om OV-producten op een efficiënte wijze op de klantvraag af te stemmen. Overigens zijn al deze data 'open data', dus op verzoek voor iedereen beschikbaar.

Voor nadere informatie verwijzen wij u graag naar het Jaarverslag en de Jaarrekening 2014 (bijgevoegd).

Klantenbarometer

Eind maart zijn de nieuwe cijfers van de klantenbarometer door het kennisplatform Verkeer en Vervoer gepresenteerd.¹ De OV-Klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het stads- en streekvervoer. Alle vervoerders en alle lijnen doen mee.

¹ De cijfers van de OV-Klantenbarometer zijn niet in de jaarstukken 2014 opgenomen, omdat deze niet tijdig beschikbaar waren.

Bus

De waardering van de reizigers voor de bus in Groningen en Drenthe komt uit op 7,6 voor de stads- en streeklijnen.

Het OV-bureau heeft onderzocht wat de reizigers vinden van Q-link en de Qliners in het hele gebied. Q-link komt uit op een 7.5. Punten waar verbetering mogelijk is zijn informatie bij vertraging en het tarief. Er is een relatief hoge score voor het gemak bij het instappen. De Qliners krijgen van de reizigers een 7.8, met een opvallend hoog cijfer voor (kans op) zitplaatsen, een 8.9. De inzet van de nieuwe 15 meter bussen zal daar zeker aan hebben bijgedragen.

Trein

De Vechtdallijn Zwolle – Emmen laat een kleine daling zien, van een 7,7 naar een 7,6. Op een aantal aspecten is deze treindienst beter beoordeeld, zoals op netheid, geluid, overstaptijd en tarief. Maar dat compenseerde niet de lagere beoordeling op gebied van informatie bij vertragingen en punctualiteit. De gemeten punctualiteit van de Vechtdallijnen is in 2014 echter gelijk aan die van 2013. Uit het onderzoek blijkt dat de reizigers de beleving van de treindienst laag waarderen op het aspect drukte. Het is dan ook druk in de trein. Daarom is besloten de treincapaciteit met drie tussenbakken uit te breiden. De tussenbakken worden waarschijnlijk in september 2015 geleverd. De reizigers beleven de Vechtdallijnen heel positief qua gezelligheid, efficiency en sfeer.

De regionale treindiensten in Groningen laten eveneens een kleine daling zien ten opzichte van vorig jaar. Het algemeen klantenuoordeel is gedaald van een 7,5 naar een 7,4. De noordelijke treindiensten scoren nog wel beter dan het gemiddeld cijfer dat voor regionale treindiensten is gegeven, zijnde een 7,3. Reizigers zijn de overstaptijden beter gaan waarderen en geven een 8,0 voor de punctualiteit. Ten tijde van het onderzoek was het project om treinen om te bouwen met een extra zogenaamde tussenbak nog niet afgerond. Mogelijk is dat de verklaring voor de daling in het oordeel over de (kans op) zitplaatsen van een 8,0 naar een 7,8. Het oordeel over de sociale veiligheid is een 7,8.

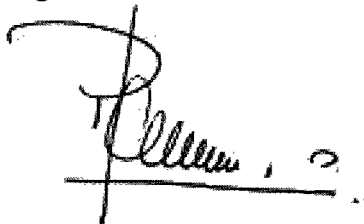
Samenvattend

In het algemeen is de afgelopen jaren de waardering van het openbaar vervoer in Groningen / Drenthe gestegen. In onderstaande tabel ziet u het algemeen klantenuoordeel van de verschillende onderzoeksgebieden. De rapporten met (meer gedetailleerde) resultaten van het onderzoek 2014 per ov-autoriteit en per vervoerder vindt u via de website www.ovklantenbarometer.nl.

Onderzoeksgebied	Klantenoordeel			
	2011	2012	2013	2014
Concessie Groningen Drenthe	7,5	7,5	7,4	7,6
HOV Q-liners Groningen Drenthe	7,5	7,5	7,6	7,8
Q-link Groningen Drenthe	-	-	-	7,5
Vechtdallijn Zwolle – Emmen	6,4	6,3	7,7	7,6
Regionale treindiensten Groningen	7,3	7,4	7,5	7,4

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

OV-bureau



Jaarverslag en jaarrekening 2014



Inhoud

1 INLEIDING	3
2 FINANCIËLE UITEENZETTING	6
2.1 BALANS PER 31 DECEMBER 2014	6
2.2 REKENING VAN BATEN EN LASTEN 2014	7
2.3 ANALYSE VAN HET RESULTAAT OVER 2014	8
2.4 STAND EN VERLOOP VAN DE VOORUIT ONTVANGEN GELDEN BDU	13
3 PROGRAMMAVERANTWOORDING COLLECTIEF PERSONENVERVOER	14
4 PRODUCTENREALISATIE	16
4.1 PRODUCTENREALISATIE: KLANT - REIZIGER	16
4.2 PRODUCTENREALISATIE: ONTWIKKELING	20
4.3 PRODUCTENREALISATIE: BEHEER	26
4.4 PRODUCTENREALISATIE: INFORMATIE EN ANALYSE	32
4.5 PRODUCTENREALISATIE: SPECIAL PROJECTS	35
4.6 PRODUCTENREALISATIE: BEDRIJFSVOERING	37
4.7 PRODUCTENREALISATIE: FINANCIERING	41
5 PARAGRAFEN	43
5.1 PARAGRAAF WEERSTANDSVERMOGEN	43
5.2 PARAGRAAF FINANCIERING	44
5.3 PARAGRAAF BEDRIJFSVOERING	45
6 UITGEBREIDE BALANS EN TOELICHTING	46
6.1 WAARDERINGSGRONDSLAGEN	46
6.2 UITGEBREIDE BALANS	47
6.3 TOELICHTING OP DE BALANS	48
6.4 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN	50
7 SAMENSTELLING BESTUUR	53
BIJLAGE 1: STAAT VAN MATERIËLE VASTE ACTIVA	54
BIJLAGE 2: VERANTWOORDING OV-FONDS 'CPV NOORD-GRONINGEN'	55
BIJLAGE 3: VERANTWOORDING DRIS-PANELEN	56
BIJLAGE 4: BDU VERANTWOORDING 2014	58
BIJLAGE 5: OVERZICHT EVENEMENTENVERVOER 2014	60
BIJLAGE 6: AFKORTINGENWIJZER	61
BIJLAGE 7: CONTROLEVERKLARING	62

1 Inleiding

Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag en jaarrekening 2014, waarmee het bestuur van het OV-bureau verantwoording aflegt over de resultaten van het OV-bureau over 2014.

Ter bevordering van de leesbaarheid van dit document begint hoofdstuk 2 met een financiële uiteenzetting. De financiële uiteenzetting bevat de balans per 31 december 2014, een verkorte rekening van baten en lasten en een analyse van het behaalde resultaat over 2014. In hoofdstuk 3 vervolgen we met de program-maverantwoording van het collectief personenvervoer. De verantwoording per product komt uitgebreid aan de orde in hoofdstuk 4, de paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering vormen hoofdstuk 5. Een uitgebreide balans en een toelichting daarop is opgenomen in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 is de samenstelling van het bestuur beschreven. In de bijlagen zijn enkele specificaties opgenomen van onderwerpen elders in dit document. Tevens zijn enkele bijlagen met een subsidieverantwoording opgenomen, welke conform de afspraken dan wel vereisten in de subsidiebeschikkingen dienen te worden meegenomen in de algehele verantwoording van het OV-bureau. Bedragen in dit document zijn vermeld in euro's.

Terugblik in hoofdlijnen

Het jaar 2014 was het tiende jaar in het bestaan van het OV-bureau Groningen Drenthe. Onderstaand de hoofdlijnen van 2014 vanuit drie 'perspectieven': financieën, reizigers en beleidsinhoud

Financiën

Financieel was 2014 in eerste aanleg vooral een jaar van verwerking van tegenvallers, die zich tussen september 2013 en mei 2014 aandienden, welke door enkele meevallers die zich in de tweede helft van 2014 aandienden niet meer konden worden gecompenseerd:

- een herverdeling van de inkomsten vanuit het studentencontract met OC&W leidde tot minder middelen voor de 'deelsector streekvervoer' - waarbinnen het OV-bureau Groningen Drenthe,

dat ruim € 2 miljoen structureel minder inkomsten ontving vanaf 1 januari 2014;

- een besluit van het Ministerie van I&M om de index BDU op rijksniveau te zetten (in praktijk plm. 0,1%) leidde tot een structurele derving van plm. €1 miljoen vanaf 1 januari 2014 (hiertegen hebben de gezamenlijke provincies momenteel een rechtszaak lopen tegen de rijksoverheid). In 2015 speelt overigens dit onderwerp opnieuw;
- een zeer zachte winter/voorjaars-periode januari tot mei 2014 leidde Groningen en Drenthe (en de rest van Nederland) tot minder reizigers en opbrengsten, wij schatten een derving van in totaal € 1 miljoen euro. Vanaf mei is deze dalende tendens omgeslagen richting een bescheiden groei in opbrengsten;
- uit de decemberprognoses van het CPB bleken meevallende loonvoet- en inflatiecijfers, hetgeen – samen met de gedaalde dieselprijs - de index in 2014 lager lijkt te doen zijn dan zich lang liet aanzien;
- het begrote resultaat van ruim € 1,2 miljoen euro is vanwege bovenstaande factoren niet gerealiseerd: 2014 is beëindigd met een licht positief jaarsaldo van bijna € 0,1 miljoen euro. De definitieve OV-index van 2014 wordt overigens pas in september 2015 vastgesteld.

Reizigers

Het aantal reizigers is in 2014 gelijk gebleven met 2013. Het aantal reizigerskilometers is daarentegen – ondanks de zachte wintermaanden – ongeveer 1% gestegen. Dit effect heeft waarschijnlijk te maken met de introductie van het zogenoemde Q-link-netwerk, waardoor reizigers in en rond Groningen minder overstappen behoeven te maken. Meer gespecificeerd was er:

- een forse groei in reizigerskilometers op het zogeheten HOV-net (Q-liners en Q-links): [+ 14%];
- een lichte daling op de basislijnen in het streekvervoer en het stadsvervoer: [- 3%];
- een stabiel beeld van het gebruik van aanvullend openbaar vervoer.

Verder was opmerkelijk dat:

- vooral studenten meer gingen reizen in 2014 (+8%);

- andere reizigers vaker gebruik maakten van de OV-chipkaart (+6%) en minder van eurokaartjes (-16%). Het gebruik van abonnementen is gelijk gebleven. De beschikbaarheid van de OV-chipkaart maakt OV-reizigers blijkbaar rationeler als het gaat om betaalkeuzen.

Tevredenheidscijfers over 2014 worden landelijk pas in maart 2015 gepubliceerd. Vooral nog echter is er geen reden om aan te nemen dat de tevredenheid onder reizigers niet een vergelijkbaar hoog niveau van de afgelopen jaren heeft vastgehouden. Wel waren er in 2014 meer klachten dan in 2013: een stijging van 20%, na een daling van bijna 30% in 2013. Deze stijging is overigens vermoedelijk deels terug te voeren op 2 dienstregelingswijzigingen in 2014 (tegen 0 in 2013) en een grotere laagdrempeligheid rond het indienen van klachten bij Qbuzz - vanaf 2014 is het gemakkelijker geworden om 'mobiel' te klagen.

Beleidsinhoud

Inhoudelijk was 2014 met name het jaar van de introductie van het Q-link-netwerk (netwerk van blauwe, paarse en oranje lijnen) in en rond Groningen, dit in samenhang met de zogenoemde Netwerkanalyse Regio Groningen Assen. Het Q-link-netwerk werd medio 2014 uitgebreid met een groene lijn (hybride technologie, lijn 11 van Hoofdstation via Centrum en UMCG naar Zuidhorn). Daarnaast zijn na de zomer van 2014 nieuwe, grotere, meer comfortabele en schonere Q-liners ingevoerd op diverse trajecten. En zijn met name in oostelijk Groningen waar de vervoervraag dat toestond midbussen euro-6 geïntroduceerd in plaats van de standaard 12 meter streekbussen. Verder is eind 2014 de concessie Groningen Drenthe (concessiehouder Qbuzz) met nog eens twee jaar verlengd tot en met eind 2019, onder voorbehoud van juridisch beroep en ook van politieke acceptatie van de verlenging in Provinciale Staten van Groningen en Drenthe en de gemeenteraad van Groningen (januari 2015). De verlenging impliceert een ingewerkte vervoerder in de periode 2016 – 2019 (Groningen Bereikbaar, Minder Hinder Assen), verlaagt de bezuinigingsopgave in die periode zeer aanzienlijk en brengt vanaf 2016 ook meer reizigerscomfort en duurzaamheid in het busvervoer in Groningen en Drenthe. Door een aantal vervoerders, verenigd in FMN, is een schorsingsverzoek tegen dit besluit ingediend bij de rechter.

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

- een nieuwe meer nog op de vraag toegesneden dienstregeling 2015, waarmee ook een bezuinigingsopgave van 1,8 miljoen euro is gerealiseerd, en uitgebreide voorlichting over de nieuwe dienstregeling;
- introductie van kortingsproduct 40/4, waarmee een reiziger voor 4 euro per maand na 9.00 uur 40% korting krijgt op saldoreizen;
- de toezichthouder rol op alle concessiehouders is in 2014 opnieuw gericht op kwaliteitsbehoud- en verbetering, met name op voor de reiziger belangrijke punten als punctualiteit, aansluitgaranties, en gastheerhouding van het uitvoerend personeel, en rolstoeltoegankelijkheid;
- goed doordacht management en samenspel met andere stakeholders bij de opvang van de jaarlijkse septemberdrukke in het OV;
- de plaatsing van een deel van de zogenoemde DRIS-panelen, waarmee steeds meer reizigers in de loop van 2014 bij drukker haltes precies weten wanneer hun bus komt;
- samen met de provincies Groningen, Drenthe en Fryslân en de vervoerders Qbuzz, Arriva en NS loopt een programma om te werken aan verdergaande samenhang in het OV in Noord Nederland, om aldus de reiziger zoveel mogelijk een samenhangend product te bieden;
- betrokkenheid bij het ontwerp van busknooppunten in Groningen, Assen, Emmen, Beilen en Hogeveen;
- betrokkenheid bij meerdere trajecten waarin wordt gezien hoe OV en doelgroepenvervoer verder op elkaar kunnen worden afgestemd teneinde 'doelgroepreizigers' zo veel mogelijk gebruik te laten maken van het OV. Daartoe zijn goed bereikbare toegankelijke OV-haltes en goed toegankelijk materieel van essentieel belang;
- de beschikbaarheid van GPS-data op OV-voertuigen en chipkaart-data vanuit de OV-chipkaart kan steeds meer operationeel worden ingezet om OV-producten op een efficiënte wijze op de klantvraag af te stemmen. Overigens zijn al deze data 'open data' dus op verzoek voor iedereen beschikbaar.

Verder is vanuit het OV-bureau op tal van punten actief meegewerkt aan landelijke OV-ontwikkelingen, bijvoorbeeld rond de totstandkoming van het nieuwe SOV-contract tussen OC&W en vervoerders (goedgekeurd door de decentrale OV-autoriteiten vanuit hun wettelijke tariefbevoegdheid). Daarmee hangt samen

dat ook MBO-studenten 18- onder het regime van de SOV-kaart komen, en dat overheden en vervoerders samen tot nadere afspraken zullen komen over een nieuwe op vervoerprestaties gebaseerde verdeelsystematiek van de beschikbare SOV-middelen.



2 Financiële uiteenzetting

2.1 Balans per 31 december 2014

Balans 2014					
Activa	Per 31-12-2014	Per 31-12-2013	Passiva	Per 31-12-2014	Per 31-12-2013
<i>Vaste activa</i>			<i>Eigen vermogen</i>		
Materiële vaste activa	14.421	28.843	Reserves	-	-
Totaal vaste activa	14.421	28.843	Totaal eigen vermogen	-	-
<i>Vlottende activa</i>			<i>Vreemd vermogen</i>		
Vorderingen	4.083.764	5.552.640	Voorzieningen	-	-
Overlopende activa	1.372.306	1.327.645	Langlopende schulden	1.000.000	1.000.000
Liquide middelen	3.167.511	2.940.949	Totaal vreemd vermogen	1.000.000	1.000.000
Totaal vlottende activa	8.623.581	9.821.234	<i>Vlottende passiva</i>		
Totaal activa	8.638.003	9.850.077	Kortlopende schulden	269.469	132.845
			Kasgeldlening	2.800.000	-
			Vooruit ontvangen BDU	3.183.192	3.452.826
			Vooruit ontvangen subsidie	70.159	1.759.306
			Overlopende passiva	1.315.182	3.505.100
			Totaal vlottende passiva	7.638.003	8.850.077
			Totaal passiva	8.638.003	9.850.077

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 2014 is volledig overeenkomstig de gemaakte afspraken.

Het exploitatiesaldo van € 93.366 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 2014

Baten en lasten				
Programma	Realisatie 2013	Begroting 2014 initieel	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Collectief personenvervoer ¹				
Lasten per product				
1 Klant - reiziger	1.074.232	998.000	998.000	768.421
2 Ontwikkeling	300.738	467.000	467.000	289.967
3 Beheer	102.458.038	107.999.000	110.643.000	106.929.361
4 Informatie en analyse	172.553	149.000	149.000	140.836
5 Special projects	487.189	363.000	363.000	396.700
6 Bedrijfsvoering	1.959.925	2.083.000	2.083.000	2.059.854
7 Financiering	205.500	1.231.000	1.247.000	40.917
Totaal lasten	106.658.175	113.290.000	115.950.000	110.626.056
Baten per product				
1 Klant - reiziger	-	-	-	-
2 Ontwikkeling	-	-	-	-
3 Beheer	51.510.322	53.786.000	54.046.000	49.294.927
4 Informatie en analyse	-	-	-	-
5 Special projects	435.278	363.000	363.000	374.109
6 Bedrijfsvoering	820.875	945.000	945.000	860.008
7 Financiering	57.768.838	58.196.000	60.596.000	60.190.378
Totaal baten	110.535.313	113.290.000	115.950.000	110.719.422
Saldo per product				
1 Klant - reiziger	1.074.232	998.000	998.000	768.421
2 Ontwikkeling	300.738	467.000	467.000	289.967
3 Beheer	50.947.716	54.213.000	56.597.000	57.634.434
4 Informatie en analyse	172.553	149.000	149.000	140.836
5 Special projects	51.911	0	0	22.591
6 Bedrijfsvoering	1.139.050	1.138.000	1.138.000	1.199.846
7 Financiering	-57.563.338	-56.965.000	-59.349.000	-60.149.461
Totaal saldo	-3.877.138	-	-	93.366
Exploitatiesaldo				
7 Financiering	3.877.138	-	-	93.366
Saldo	-	-	-	-

¹ Om de vergelijkbaarheid te vergroten zijn bij de realisatie beheer 2013, in afwijking van de jaarrekening 2013, de baten en lasten voor sociale veiligheid vermeld onder het product beheer in plaats van onder het product ontwikkeling. Het gaat hierbij om een bedrag aan lasten sociale veiligheid 2013 van € 551.313 en aan baten sociale veiligheid van € 11.650. Vanaf de begroting 2014 is sociale veiligheid opgenomen onder het product beheer. Verder heeft voor wat betreft de lasten van beheer en special projects voor het onderdeel additionele kosten OV-chipkaart een verschuiving plaatsgevonden ter grootte van € 1.398.430. In de jaarrekening 2013 werd deze post nog vermeld onder special project; per 2014 vormen de additionele kosten OV-chipkaart een onderdeel van het product beheer.

2.3 Analyse van het resultaat over 2014

De verantwoording 2014 van het OV-bureau laat een voordelig saldo zien van 0,1 miljoen euro. De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting na wijzigingen worden in onderstaande tabel weergegeven.

Analyse van het resultaat ten opzichte van de begroting na wijzigingen 2014			
De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting na wijzigingen 2014		Effect op resultaat	
		V = voordelig	N = nadelig
1	Klant - reiziger		
Lasten	Aanzienlijk minder drukwerk o.a. minder tarievenfolders i.v.m. update website Qbuzz	V	50.000
	De promotiebus zou worden vervangen maar is in plaats daarvan gerenoveerd	V	50.000
	De verbouw van het Servicepunt op hoofdstation Groningen is goedkoper uitgevallen	V	40.000
	De geplande ontwikkeling van de Qbuzz App is niet gerealiseerd	V	30.000
	Er is te weinig animo onder vervoerders voor een verdere bus – trein integratie	V	30.000
	De nieuwe campagnes Zomerbroez'n en 40/4 zijn voorzichtig opgestart, volgende jaar zal dit bij succes worden geïntensiveerd		20.000
	Werkbudget voor de consumentenplatforms niet volledig benut	V	10.000
	Secretarisfunctie intern vervuld in plaats van externe inhuur	V	8.000
	Diverse kleine verschillen klant-reiziger	N	-8.000
	Totaal lasten	V	230.000
	Totaal klant - reiziger	V	230.000
2	Ontwikkeling		
Lasten	Het ontwikkelbudget is maar beperkt benut. Hoewel er diverse ontwikkeling hebben plaatsgevonden komen de daarmee gepaard gaande lasten in volgende boekjaren	V	129.000
	De bijdrage GOVI (Grenzeloze Openbaar Vervoer informatie) is lager uitgevallen dan geraamd, ook is er een bedrag van € 13.000 aan teveel betaalde voorschotten 2013 terug ontvangen.	V	48.000
	Totaal lasten	V	177.000
	Totaal ontwikkeling	V	177.000
3	Beheer		
Lasten	De lasten in de afrekening GD concessie 2013 vallen € 200.000 hoger uit, voornamelijk als gevolg van een hoger LBI percentage (Landelijke Bijdrage Index)	N	-200.000
	De lasten van de GD concessie 2014 vallen € 3.137.000 lager uit als gevolg van:		
	- Daling DRU kosten als gevolg van indexeringspercentages	V	2.244.000
	- Minder DRU's in relatie tot de Business case Groningen Bereikbaar, waardoor onder andere minder versterkingen zijn gerealiseerd	V	662.000
	- Vrijval restantbedrag stremmingen (zie paragraaf 2.4, stand en verloop BDU)	V	265.000
	- Diverse kleinere verschillen GD concessie 2014, o.a. wijzigingen in materieeltypen	N	-34.000
	De afrekening van de HOV concessie 2013 valt € 12.000 hoger uit als gevolg van enkele kleine mutaties, waaronder een uitbetaalde bonus	N	-12.000
	De lasten van de HOV concessie 2014 vallen € 13.000 hoger uit als gevolg van:		
	- Daling DRU kosten als gevolg van indexeringspercentages	V	95.000
	- Meer DRU's gereden dan geraamd	N	-108.000
	De afrekening concessie lijn 315 2012 valt € 5.000 lager uit als gevolg van minder DRU's	V	5.000
	De afrekening concessie lijn 315 2013 valt € 28.000 lager uit als gevolg van minder DRU's	V	28.000
	De concessie lijn 315 2014 valt € 43.000 lager uit als gevolg van:		
	- Minder DRU's gereden dan geraamd	V	24.000

- Daling DRU kosten als gevolg van indexeringspercentages	V	15.000
De kosten voor de KLOV concessies 2013 vallen € 11.000 hoger uit als gevolg van enkele kleine verschillen in de afrekening	N	-11.000
De kosten voor de KLOV concessies 2014 vallen € 895.000 lager uit als gevolg van:		
- Daling kosten kleinschalig OV als gevolg van indexeringspercentages	V	143.000
- Hogere kosten als gevolg van extra DRU's klein materieel	N	-195.000
- Hogere kosten als gevolg van extra DRU's groot materieel	N	-68.000
- Hogere kosten voor extra DRU's servicebussen	N	-14.000
- Lagere kosten voor de buurtbussen	V	33.000
- In 2014 zijn er binnen het kleinschalig OV meer versterkingsritten gereden	N	-50.000
- Daling tarieven vraagafhankelijk OV als gevolg van indexeringspercentages	V	57.000
- Lagere kosten regiotaxi als gevolg van minder gereden kilometers	V	797.000
- Lager benuttingspercentage lijnbelbus	V	192.000
In 2014 zijn er minder audits uitgevoerd en zijn de algemene beheerkosten van de concessies lager uitgevallen dan geraamd	V	54.000
De beheerkosten van de OV-chipkaart vallen € 250.000 hoger uit als gevolg van:		
- Na-ijleffect kostenstijging 2013 in 2014 voor transactiekosten en onderhoud	N	140.000
- Extra personeelskosten klantenservice	N	-60.000
- Toename van de kosten TLS (transactie-, website- en callcenterkosten)	N	-30.000
- Toename van de kosten Posts (handling- en onderhoudskosten)	N	-20.000
De kosten sociale veiligheid vallen € 40.000 lager uit als gevolg van:		
- Het niet doorgaan van de uitbreiding van het aantal servicepunten	V	100.000
- Een nagekomen afrekening voor het inmiddels gesloten servicepunt Stadskanaal	N	-60.000
- Overige kleine verschillen sociale veiligheid	V	2.000
Totaal lasten	V	3.714.000
Baten		
De SOV opbrengsten van de GD concessie vallen € 2.361.000 lager uit als gevolg van:		
- Minder SOV opbrengsten als gevolg van herverdeling BOS onderzoek	N	-2.361.000
- Lagere SOV opbrengsten als gevolg van een lagere index	N	-274.000
- Lagere SOV opbrengst als gevolg van een daling in het aantal reisrechthouders	N	-107.000
- Afwikkeling stelpost SOV in 2013, ten onrechte in begroting	V	287.000
- Afrekening SOV opbrengsten GD 2013	V	94.000
De reizigersopbrengsten van de GD concessie vallen € 1.794.000 lager uit als gevolg van:		
- Minder opbrengsten uit regionale kaartsoorten	N	-2.539.000
- Minder opbrengsten uit abonnementen	N	-496.000
- Nagekomen bate (zicht)abonnementen 2013	V	429.000
- Meer opbrengsten uit OV-chipkaart	V	812.000
Overige opbrengsten van derden, voornamelijk lokale overheden	V	98.000
De SOV opbrengsten van de HOV concessie vallen € 61.000 lager uit als gevolg van:		
- Minder SOV opbrengsten als gevolg van herverdeling BOS onderzoek	N	-76.000
- Doorvoeren prijspeilontwikkeling vanaf 2012	V	27.000
- Lagere SOV opbrengsten als gevolg van een lagere index	N	-9.000
- Lagere SOV opbrengst als gevolg van een daling in het aantal reisrechthouders	N	-3.000
De reizigersopbrengsten van de HOV concessie vallen € 131.000 lager uit als gevolg van:		
- Minder opbrengsten uit regionale kaartsoorten	N	-96.000

-	Minder opbrengsten uit abonnementen	N	18.000
-	Meer opbrengsten uit OV chipkaart	V	286.000
-	Lagere opbrengsten in de afrekening HOV concessie 2013	N	303.000

De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting na wijzigingen		Effect op resultaat	
		V = voordelig N = nadelig	
	De opbrengsten van de KLOV concessie vallen € 498.000 lager uit als gevolg van:		
	- Minder SOV opbrengsten, hoofdzakelijk als gevolg van herverdeling BOS onderzoek	N	-16.000
	- Minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV	N	-221.000
	- Minder eigen bijdrages in het vraagafhankelijk vervoer, inherent aan minder km's	N	-261.000
	Er zijn minder boetes geïncasseerd dan geraamd	N	-4.000
	Totaal baten	N	-4.751.000
	Totaal beheer	N	-1.037.000
4	Informatie en analyse		
Lasten	Diverse kleine verschillen Informatie en analyse	V	8.000
	Totaal lasten	V	8.000
	Totaal informatie en analyse	V	8.000
5	Special projects		
Lasten	De kosten voor het nachtvervoer vallen € 34.000 hoger uit als gevolg van:		
	- Hogere kosten koningsnacht / knoalsternacht, wordt goedgemaakt met baten	N	-48.000
	- De inzet van stewards en begeleiding van chauffeurs was niet geraamd	N	-62.000
	- Het DRU tarief voor het nachtnet is gedaald t.o.v. de raming	V	40.000
	- Er zijn minder DRU's gereden voor het nachtnet	V	36.000
	Totaal lasten	N	-34.000
Baten	De baten voor het nachtvervoer vallen € 34.000 hoger uit als gevolg van:		
	- Het nachtvervoer Stadskanaal is niet kostendekkend gebleken (89%)	N	-5.000
	- Het nachtvervoer Groningen is niet kostendekkend gebleken (81%)	N	-39.000
	- Hogere opbrengst uit koningsnacht / knoalsternacht	V	48.000
	- Hogere opbrengst uit evenementen, meer dan 100% kostendekkend	V	7.000
	Totaal baten	V	11.000
	Totaal special projects	N	-23.000
6	Bedrijfsvoering		
Lasten	De loonkosten vallen in 2014 € 10.000 lager uit dan geraamd als gevolg van:		
	- Uitdiensttreding van een medewerker, deze vacature is niet opnieuw ingevuld	V	54.000
	- Indiensttreding van een voormalige inhuurkracht	N	-11.000
	- Salarismutaties overig, o.a. stagevergoedingen en schaalmutaties	N	-33.000
	De kantoor en huisvestingskosten vallen in 2014 € 7.000 hoger uit dan geraamd door:		
	- Een huurverhoging voor het kantoorpand aan de Overcingellaan te Assen	N	-11.000
	- Diverse kleine verschillen huisvestingskosten	V	5.000
	- Diverse kleine verschillen kantoorkosten	N	-1.000
	De advieskosten vallen in 2014 € 20.000 lager uit dan geraamd als gevolg van:		
	- Lagere inhuurkosten door het in vaste dienst nemen van een inhuurkracht	V	25.000
	- Hogere accountantskosten als gevolg van aanvullende activiteiten	N	-5.000
	Totaal lasten	V	23.000
Baten	De personele baten vallen in 2014 € 85.000 lager uit dan geraamd als gevolg van:		
	- Het wegvallen van de vergoeding voor personele inzet Project Regiotram	N	-150.000
	- Het leveren van een secretaris aan de Consumentenplatforms	V	37.000
	- Ontvangen zwangerschapsgelden vanuit het UWV	V	22.000

	Bijdrage personele inzet evenementen en drie projecten (ITRACT, CPNG en DRIS)	V	42.000
	Nadeel op de indexering van personele bijdrage	N	-36.000
	Totaal baten	N	-85.000
	Totaal bedrijfsvoering	N	-62.000
7	Financiering		
Lasten	De geraamde toevoeging aan de weerstandscapaciteit is onderdeel van het resultaat	V	1.247.000
	In de periode 2009-2014 is teveel rente ontvangen over het deposito Landsbanki, dit is terug betaald aan de provincie Groningen.	N	-38.000
	De verkoop van de claim Landsbanki levert minder op dan het bedrag van de claim zelf	N	-3.000
	Totaal lasten	V	1.206.000
Baten	De begroting was opgesteld met een BDU index van 1%, in werkelijkheid bedraagt deze 0,196%	N	-461.000
	De rentebaten vallen lager uit als gevolg van lagere rentepercentages	N	-2.000
	Er is subsidie ontvangen voor Haltedata van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu	V	53.000
	Aandeel subsidiabele kosten Beter Benutten hoger dan geraamd	V	4.000
	Totaal baten	N	406.000
	Totaal financiering	V	800.000
	Totaal overschot 2014	V	93.000

2.4 Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden BDU

Stand en verloop van de vooruit ontvangen bijdragen BDU	Stand op 01-01-2014	Mutatie 2014	Stand op 31-12-2014
Egalisatie en weerstandscapaciteit	3.089.826		
Exploitatiesaldo 2014		93.366	
Stand per 31-12-2014			3.183.192
Stremmingen	265.000		
Bijdrage aan exploitatie t.b.v. stremmingen (afbouw)		-265.000	
Stand per 31-12-2014			
Marketing Q-link	98.000		
Gereserveerde marketingbijdrage t.b.v. campagnes Qlink 2014		-98.000	
Stand per 31-12-2014			
Stand op 31 december 2014	3.452.826	-269.634	3.183.192

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. Per product wordt zowel een financiële, als beleidsmatige analyse gegeven, waarbij de (mate van) realisatie van de gestelde doelen voor 2014 aan de orde zullen komen.

In financiële zin hebben wij het jaar 2014 afgesloten met een voordelig saldo van 0,1 miljoen euro. De tekorten dan wel overschotten per product zijn hieronder weergegeven.

Resultaat 2014 per product		
Klant - reiziger	230.000	(zie par. 4.1)
Ontwikkeling	178.000	(zie par. 4.2)
Beheer	-1.037.000	(zie par. 4.3)
Informatie en analyse	-23.000	(zie par. 4.4)
Special projects	8.000	(zie par. 4.5)
Bedrijfsvoering	-62.000	(zie par. 4.6)
Financiering	800.000	(zie par. 4.7)
Exploitatiesaldo	93.000	

Het resultaat van 2014 wordt vooral beïnvloed door de resultaten op de verschillende concessies (€ 1,037 miljoen). De resultaten op de concessies zijn het gevolg van tariefsverhogingen, lagere indexeringspercentages en wijzigingen in het aantal DRU en kilometers in combinatie met de inzet van kleinere materieeltypen. Op hoofdlijnen is het resultaat op de concessies op de volgende wijze toe te delen:

- daling index% kosten (2,3 mln. voordelig)
- minder DRU/Km (1,6 mln. voordelig)
- lagere SOV opbrengst (2,5 mln. nadelig)
- Lagere reizigersopbrengst (2,4 mln. nadelig)

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

De doelstelling van de gemeenschappelijke regeling is het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer. Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn om 2014:

- reizigersgroei (aantallen);
- klanttevredenheid;
- gebiedsdekkend basisnet.

Voor de eerste twee indicatoren zijn in de begroting 2014 streefwaarden bepaald. Een gebiedsdekkend basisnet was gedurende 2014 in Groningen en Drenthe aanwezig.

Reizigersgroei

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigers. De populatie reizigers is de afgelopen jaren toegenomen en we krijgen steeds meer inzicht in de diverse segmenten van de reizigersmarkt. Voor 2014 hielden wij in de begroting rekening met een gelijkblijvend aantal reizigers, rekening houdend met het feit dat het voorzieningenniveau in 2014 op hetzelfde peil is gebleven. Dit is gerealiseerd, het aantal reizigers is constant gebleven.

In de navolgende tabel zijn de ontwikkelingen in de reizigersaantallen vanaf 2005 weergegeven.

Ontwikkeling reizigersaantallen			
Jaar	Aantal reizigers	t.o.v. jaar x-1 in aantallen	t.o.v. x-1 in procenten
2005	33.430.115		
2006	37.293.920	3.863.805	12%
2007	37.764.402	470.482	1%
2008	36.866.969	-897.433	-2%
2009	40.421.360	3.554.391	10%
2010	39.231.225	-1.190.135	-3%
2011	40.014.220	782.995	2%
2012	40.209.051	194.831	0%
2013	38.196.464	-2.012.587	-5%
2014	38.111.816	-84.648	0%

De reizigersaantallen zoals genoemd in bovenstaande tabel zijn, anders dan in de vorige jaarrekeningen, exclusief de reizigers op de lijn Q315, deze lijn wordt m.i.v. december 2012 beheerd door de provincie Fryslân.

lân als onderdeel van de concessie Noord- en Zuid-west-Friesland en Schiermonnikoog.

Bij het aantal reizigerskilometers zien we een stijging van 1% over het totaal in 2014 ten opzichte van 2013. Deze stijging is de resultante van een sterke stijging onder het aantal reizigerskilometers door studenten en een sterke daling onder niet-studenten. Waarschijnlijk spelen de weersomstandigheden in het eerste halfjaar ("zachte winter") hierbij een rol. Het gevolg van deze ontwikkeling in financiële zin is dan ook negatief; immers additionele studentenkilometers resulteren niet in extra opbrengsten, minder niet-studentenkilometers wel in dalende opbrengsten.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt jaarlijks aan de hand van de OV-Klantenbarometer gemeten. Dit betreft een onderzoek naar de mening van reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Reizigers geven in dit onderzoek rapportcijfers aan verschillende aspecten die ze op hun reis tegenkomen. Deze aspecten lopen uiteen van de kans op een zitplaats tot het sociale veiligheidsgevoel. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode oktober – december gehouden. Op basis van een rittenbestand per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten geselecteerd, naar aanleiding waarvan wordt geëquëteerd. De resultaten uit dit tevredenheidsonderzoek 2014 worden landelijk pas in maart 2015 gepubliceerd. In 2013 scoorden de aspecten informatie bij vertragingen en tarieven relatief laag. Aan deze aspecten is in 2014 de nodige aandacht gegeven. Voor 2014 zijn de stijgingen van de tarieven relatief beperkt gegeven. In de loop van 2014 zijn in opdracht van de partners van het OV-bureau steeds meer informatiepanelen met dynamische reizigersinformatie geplaatst, waardoor de informatie bij vertragingen sterk verbeterd wordt. Op grond hiervan verwachten wij de streefwaarde van 7,5 op klanttevredenheid waar te maken.

De klanttevredenheid per gebied was de afgelopen jaren als volgt:

Concessiedeel	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
HOV	-	-	-	-	-	-	7,7	7,5	7,5	7,6
GD*	-	-	-	-	-	-	-	-	7,5	7,4
Groningen Stad	7,1	7,3	6,9	7	7,3	7,4	7,6	7,5	-	-
Groningen/Drenthe Streek*	7,1	7,1	7,1	7,1	7	7,4	7,6	7,4	-	-
GGD Groningen	7,2	7	7,1	-	-	-	-	-	-	-
GGD Drenthe	7	7,2	7,1	-	-	-	-	-	-	-
ZOD	7,2	7,1	6,9	7,5	7,2	7,4	-	-	-	-
ZWD	6,8	7,3	7,3	7,4	7,4	7,7	-	-	-	-

Voor nadere informatie over klanttevredenheid verwijzen we naar de website van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer, www.kpvv.nl.

Wel waren er in 2014 meer klachten dan in 2013: een stijging van 20%, na een daling van bijna 30% in 2013. Deze stijging is overigens vermoedelijk deels terug te voeren op 2 dienstregelingswijzigingen in 2014 (tegen 0 in 2013) en een grotere laagdrempeligheid rond het indienen van klachten bij Qbuzz. Vanaf 2014 is het gemakkelijker geworden om 'mobiel' te klagen.

Kostendekkendheid

Gezien het krappere wordende financieel perspectief, neemt het belang van een kostendekkende dienstverlening toe. In het onderstaande overzicht is de kostendekkendheid van de concessie over de jaren 2011, t/m 2014 weergegeven, waarbij wij onder de concessiekosten verstaan, de kosten van beheer, marketing en communicatie en sociale veiligheid.

Kostendekkingsgraad				
realisatie 2011	realisatie 2012	realisatie 2013	begroot 2014	realisatie 2014
41,1	45,5	50,5	49,0	46,4

De gerealiseerde kostendekkingsgraad over 2014 ligt lager dan de begrote kostendekkingsgraad als gevolg van de achterblijvende reizigersopbrengsten. De hoofdoorzaken daarvan zijn de lagere opbrengsten uit de Studentenkaart OV (effect BOS-onderzoek) en de dalende overige reizigersopbrengsten uit regionale kaartsoorten (Eurokaartjes). Overigens hangt dit nauw samen met het toegenomen, door het OV-bureau gepropageerde gebruik van de OV-chipkaart, dat voor de reiziger voordeliger is dan het gemakkaartje. In geld uitgedrukt compenseert dit toegenomen gebruik niet de daling bij de overige kaartsoorten.

4 Productenrealisatie

4.1 Productenrealisatie: klant - reiziger

Klant-reiziger omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2014)

Marketing en communicatie

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

- het verbeteren van de bekendheid en een positief imago van het openbaar vervoer;
- bijdragen aan een hoge mate van reizigerstevredenheid;
- bijdragen aan een toename van (betalende) reizigers.

Wij realiseren deze doelstellingen door in dialoog te zijn met reizigers en de wensen en behoeftes in kaart te brengen. Naast contact met reizigers zijn we ook in gesprek met bedrijven en instellingen die dagelijks grote aantallen bezoekers of werknemers hebben, instellingen die opereren in de toeristische en recreatieve sector en "distributiepunten", zoals winkels die een opiaadapparaat via ons ontvangen hebben.

Verbetering bekendheid en imago busvervoer in Groningen en Drenthe door:

- communicatie over nieuwe en/of sterke producten, zoals de Dal-Dagkaart en buslijnen met een hoge frequentie;
- bevestigen van keuze van de reiziger;
- irritatie voorkomen door reizigers tijdig te informeren over wijzigingen in de dienstregeling, tarieven en verkooppunten;
- reizigers helpen om juiste keuzes te maken in reis en kaartsoort en te verwijzen naar een geschikt verkooppunt;
- een deel van automobilisten de bus als alternatief te laten zien.

Tevreden klanten door:

de reiziger centraal te stellen. Door ervoor te zorgen dat we goed luisteren naar reizigers en met hen in dialoog gaan, zorgen we ervoor dat de belangen van reizigers zwaar wegen in de keuzes die we maken. Ons tarievenbeleid is helder en toegankelijk. Wij ontwikkelen, verbeteren en passen het tarievenstelsel zodanig aan dat voor de reiziger een overzichtelijk, gemakkelijk en acceptabel tariefstelsel 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 tariefstelsel waarbij tariefproposities bijdragen aan spreiding van reizigers over spits en dal.

Ook zullen we ons, waar mogelijk en nodig, inzetten om nadelige gevolgen van onze keuzes voor reizigers zoveel mogelijk te beperken of te "repareren". Doel hiervan is om reizigers vast te houden. Daarbij zetten we ook nieuwe (social) media in.

Toename van reizigers en opbrengsten door:

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;
- "nerintreders" die een alternatief voor de auto zoeken, zeker voor bezoek aan de grotere steden.

Onze pijlers in het klantbeleid:

- 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;
- samenwerken met andere partijen: vervoerders, gemeenten, zakelijke markt en bestemmingen;
- communicatie: de bus is dichtbij en relevant voor doelgroep(en);
- functionele en frequente communicatie gericht op kennis en onderhoud imago;
- gewenst gedrag: probeer- en meergebruik, behoud van reizigers;
- de Qbuzz site is dé reizigerssite (voor Groningen en Drenthe);
- inzet van 'OV-specials' (b.v. huis aan huis krant).

Doelrealisatie 2014

De doelen 2014, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Marketing, communicatie en sales

Doelen 2014

In 2014 zetten we in op:

- dienstregeling 2014 en 2015 (informerende bestaande reizigers);
- OV-specials winter- en zomereditie;
- gerichte campagnes op sterke producten (P+R, 'sterke lijnen');
- gerichte campagnes met gemeenten of andere partijen om "herintreders" te werven;
- voortzetten aanpak zakelijke markt: maatwerk advies en uitproberen gericht op zowel individuen als werkgevers;
- samen met andere stakeholders de sector toerisme & recreatie ondersteunen door promotie van het busgebruik (Ontdek Groningen en Drenthe met de bus);
- opvolger sterabonnement in 2014 vermarkten;
- aandacht voor de (vaste) klant;
- continueren interactie/dialogo/meedoen in social media en verkennen speciale 'distributiekanalen'.

Realisatie 2014

- Dienstregeling 2014 en 2015 zijn bekend gemaakt met o.a. posters, advertenties in regio- en weekbladen, berichten op de websites van Qbuzz en OV-bureau, Twitter-berichten en de jaarlijkse OV-krant. De dienstregeling en de communicatie daarover zijn in januari 2014 en december 2014 geëvalueerd in het Digitaal Reizigers Panel.
- De OV-krant is in december verschenen; de zomereditie is vervangen door een campagne met de Dal-Dagkaart onder de naam Zomerbroezz'n: de actie hield in dat in juli en augustus twee volwassenen met max. vier kinderen van 4 tot en met 11 jaar op één Dal-Dagkaart mochten reizen.
- In het kader van Groningen Bereikbaar heeft er een gebiedsgerichte aanpak ter versterking van P+R-gebieden en uitnutten van sterke lijnen plaatsgevonden. In augustus is nieuw materieel ingezet, de Qliners zijn gerestyled en de introductie van Qlink groen heeft plaatsgevonden. In het voor en najaar is hiervoor een promotietour geweest met verschillende acties en heeft het OV-bureau bijdrages geleverd aan de krant van Groningen Bereikbaar.
- De doelgroep van campagnes gericht om herintreders te werven bestond uit senioren en forenzen. De gemeente is actiehouders op het gebied van senioren/Wmo-ers en op aanvraag kunnen gemeenten informatie en ondersteuning krijgen van het OV-bureau.
- De operationele taken in de aanpak van de zakelijke markt zijn ondergebracht bij Regio Groningen Assen en Groningen Bereikbaar. De gezamenlijke aanpak ervaart de zakelijke klant als zeer positief.
- Het aantal verkooppunten voor de Dal-Dagkaart is uitgebreid. Toeristen kunnen bij enkele accommodaties in de regio een Dal-Dagkaart kopen. Ook is een informatiepunt bij VVV Groningen gerealiseerd. De promotie van de Dal-Dagkaart heeft plaatsgevonden via markten en braderieën in verschillende gemeenten en een medewerker heeft regelmatig contact met de verkooppunten.
- De opvolger van de sterabonnementen is helaas niet gerealiseerd in 2014. Voorwaarde voor een alternatief voor sterabonnementen is dat Arriva treinabonnementen gaat verchippen om een geïntegreerde bus-trein oplossing mogelijk te maken. Arriva had hiervoor meer tijd nodig. Wel is op 1 januari 2015 een proef gestart met een onderwijsinstelling onder regie van het OV-bureau. Afhankelijk van de uitkomsten van de proef vindt uitrol in 2015 plaats.
- Reizigers hebben op 1 mei gratis gebruik mogen maken van de Qlinkbussen (blauw en paars). Voor de vaste reiziger is een vast product ontwikkeld, 40/4 (voor €4,- per maand met 40% korting reizen na 9.00 uur, in weekenden en vakanties). Ook is de reisinformatie bij haltes (abriposters) vernieuwd.
- Het OV-bureau volgt de community's (op lijnniveau) op social media. Sinds 1 oktober is bij Qbuzz Klantenservice webcare actief (in het kader van het kwaliteitsplan). De eerste resultaten zijn gepresenteerd in de Consumentenplatforms, die hierover zeer tevreden waren. In februari 2015 wordt de webcare geëvalueerd.

Tarieven en vervoerbewijzen

Doelen 2014

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

- laagdrempelig tariefsysteem: bij voorkeur met OV-chipkaart, wagenverkoop als oplossing voor incidentele reizigers;
- tariefindexatie conform landelijke lijn, gemakkaartjes (eurokaartjes) mogen duurder zijn;
- tarieven en kaartsoorten die sociaal en recreatief busgebruik buiten de spits aantrekkelijk maken;
- (chipkaart) tarievenkader analyseren en doorontwikkelen 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 sterabonnementen door chipkaart propositie;
- integraal tariefsysteem voor openbaar vervoer in Groningen en Drenthe; zoveel mogelijk tariefintegratie trein.

Realisatie 2014

- In 2014 heeft een verschuiving plaatsgevonden van reizen met een abonnement naar reizen op saldo. Dit is in lijn met de landelijke trend. De wagenverkoop (eurokaartjes) blijft gehandhaafd maar neemt wel af.
- De tariefindex is 1,14% voor 2015. Het tarief van de eurokaartjes is in 2015 niet verhoogd. Op sommige trajecten is daardoor een verschil in tarief ten nadele van reizen op saldo ontstaan.
- De proef met het product 40/4 heeft drie maanden plaatsgevonden; 90% van de reizen wordt na 9.00 uur gemaakt. Het product wordt nu permanent aan de reiziger aangeboden en is plm. 4.000 keer gekocht in 2014.
- Er zijn landelijke ontwikkelingen voor een OV-reisbundel. In de Zuidvleugel draait een pilot voor een bonusbundel (dit is een verchipt alternatief voor het sterabonnement). Besluitvorming hierover vindt medio 2015 plaats.
- Voor een integraal tariefsysteem vinden besprekingen plaats met betrokken partijen, zowel in noordelijk verband als landelijk (NOVB-traject). Er zijn zeker stappen gezet maar oplossingen stuiten voorlopig nog op de haalbaarheid van geïntegreerde tariefsystemen.

Reizigersinspraak

Doelen 2014

Digitaal Reizigerspanel

Continueren digitaal reizigerspanel.

Klantenpanels

Waar nodig en mogelijk fysieke klantenpanels voor Servicebussen.

Realisatie 2014

- In 2014 hebben onder de leden van het digitaal reizigerspanel een zestal onderzoeken plaatsgevonden, t.w. twee keer klanttevredenheid, twee keer communicatie rondom nieuwe dienstregeling, reizigersinformatie en reizigersdaling. De algemene tevredenheid scoorde in juni een 7,42 en oktober een 7,52. De nieuwe dienstregeling ingaande 5 januari 2014 heeft voor 61% van de reizigers geen gevolgen, 27% reist minder of veel minder en 9% reist vaker of veel vaker. De grootste groep van de respondenten beoordeelde de nieuwe dienstregeling als niet beter of slechter, namelijk 40%, 28% ziet de nieuwe dienstregeling als een verbetering en 2% als een verslechtering. De resultaten van de nieuwe dienstregeling per 14 december 2014 wordt eind januari 2015 verwacht.

Het onderzoek naar reisinformatie is gebruikt om input van reizigers te ontvangen voor het ontwerpen van lijnennetkaarten, (halte)posters, halteborden en kaarten.

Om een verklaring te geven voor de reizigersdaling in de eerste maanden van 2014 t.o.v. 2013 is zowel busreizigers als niet busreizigers gevraagd of en waarom men minder is gaan reizen. Belangrijke redenen voor de afname is minder behoefte om te reizen, de weersomstandigheden waren goed en omdat respondenten een ander vervoermiddel tot de beschikking had zoals auto en fiets. Andere oorzaken waren dat het langer duurt voordat respondenten op de eindbestemming aankomen en er meer kilometers gereden moest worden.

Tevens is een app ontwikkeld voor een Windows mobiele telefoon die door leden van het DRP getest is. Een

kleine groep reizigers heeft de app getest en aangegeven dat het idee werkt maar de app gebruiksvriendelijker moet worden gemaakt om daadwerkelijk in te zetten.

- De klantenpanels (opgericht bij de ontwikkeling van Servicebussen) als vaste inspraakmogelijkheid zijn alle beëindigd. Nieuwe ideeën en wensen worden via de reguliere kanalen ingebracht en waar nodig en mogelijk worden bij nieuwe ontwikkelingen belanghebbenden actief betrokken.

Consumentenplatform

Doelen 2014

- Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering en neemt deel als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platformen.
- Het OV-bureau zal de Consumentenplatforms ondersteuning bieden voor doorgaande professionalisering. Ook in 2014 zal worden gewerkt met thematische werkgroepjes als voorbereiding op grotere thema's.

Realisatie 2014

- De voorzitter van Consumentenplatform Drenthe (dhr. H. Pannenkoek) heeft na 12 jaar vrijwillig de voorzittershamer overgedragen aan mw. W. Dirks. De Consumentenplatforms hebben advies uitgebracht over de dienstregeling 2015 en tarieven 2015 en aandacht gevraagd voor o.a. verkiezingsprogramma's en OV (CP Drenthe) en stations en haltevoorzieningen in Provincie Groningen (CP Groningen).
- De professionalisering heeft op verschillende vlakken plaatsgevonden. Per 1 januari 2014 is een nieuwe secretaris benoemd. Het declaratiesysteem is vereenvoudigd en gedigitaliseerd.
- In 2014 zijn twee werkgroepen actief geweest, te weten werkgroep aanbesteding en werkgroep dienstregeling 2015.



Financiën klant - reiziger

Klant - reiziger	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lossen			
Marketing en communicatie	933.000	933.000	741.460
Klant - reiziger overig	65.000	65.000	46.960
Totaal lasten	998.000	998.000	768.421
Baten			
Klant - reiziger overig			
Totaal baten			
Saldo	998.000	998.000	768.421

Marketing en communicatie

Eind 2014 resteert er een bedrag van € 212.000 op het marketingbudget. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn het niet doorgaan van enkele marketingactiviteiten en een kritische beoordeling van de kosten. Zo is de geplande vervanging van de promotiebus niet doorgedaan, maar is deze grondig gerenoveerd. Dit heeft een besparing gegeven van € 50.000. Ook is er terughoudend met drukwerk omgegaan, zo zijn er minder tarievenfolders gedrukt omdat de digitale informatievoorziening door Qbuzz steeds beter en ook up-to-date is. De besparing op drukwerk bedraagt in totaal eveneens € 50.000. In 2014 zijn een tweetal nieuwe campagnes opgezet, te weten Zomerbroezz'n en 40/4. De campagnes zijn met het oog op de kosten voorzichtig opgestart, waardoor € 20.000 van het campagnebudget resteert. Gelet op het succes zullen deze campagnes volgend jaar verder worden uitgerold en zullen de kosten toenemen. Marketingactiviteiten die niet zijn gerealiseerd in 2014 zijn de Qbuzz App en de bus-trein integratie, de hiervoor geraamde kosten van € 60.000 zijn niet besteed. Tot slot is de verbouw van het servicepunt bus op het hoofdstation Groningen € 40.000 goedkoper uitgevallen.

Het totale bedrag aan kosten van marketing en communicatie ad € 0,77 miljoen kan als volgt worden onderverdeeld:

• Diverse advertenties en drukwerk	€ 0,33 mln.
• Promotie verkoop vervoerbewijzen	€ 0,11 mln.
• Campagnemanagement en advies	€ 0,10 mln.
• Voorlichting en infomateriaal	€ 0,10 mln.
• Projectkosten Beter Benutten	€ 0,08 mln.
• Digitaal reizigerspanel	€ 0,05 mln.

Voor met name de marketing uitgaven is subsidie ontvangen vanuit Beter Benutten, als gevolg daarvan zijn veel kosten slechts voor 50% ten laste zijn gekomen van het budget voor marketing en communicatie. In 2014 is een subsidiebedrag vanuit Beter Benutten ontvangen van € 0,52 mln.

Klant - reiziger overig

Het budget onder klant - reiziger overig betreft het werkbudget voor de Consumentenplatforms Groningen en Drenthe, waaruit tevens de kosten van de secretaris betaald moeten worden. De secretarisfunctie is in 2014 voor het eerst ingevuld door een medewerker van het OV-bureau in plaats van een externe medewerker, dit heeft een besparing van € 8.000 tot gevolg gehad. Daarnaast is het werkbudget niet volledig benut door de Consumentenplatforms Groningen en Drenthe, waardoor er nog eens € 10.000 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
- duurzaamheid / milieu

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2014)

Ontwikkeling OV lange termijn

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 milieus en 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, uitbreiden en verbeteren van de openbaar vervoerdiensten en dienstregeling. Dit gebeurt in overleg met de diverse relevante partijen, als reizigers(organisaties), gemeenter 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).

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

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Om de kwaliteit van openbaar vervoer te verbeteren en de exploitatie te optimaliseren werkt het OV-bureau samen met wegbeheer-

ders aan voor reizigers optimale OV-infrastructuur, gericht op een fysiek ongehinderde reis, kwalitatief hoogwaardige op- en overstap-punten en een ongehinderd doorstromende (OV-) infrastructuur.

Reizigersinformatie

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

Doelrealisatie 2014

De doelen 2014, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Ontwikkeling OV lange termijn

Doelen 2014

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

- Ontwikkelen met oog voor ieders belang (robuuste ontwikkelrelatie).
- Meer samenhangend OV-beleid: het met alle partners leggen van een verbinding tussen investeringen in infrastructuur en exploitatie OV (versnelling OV).
- Bijdrage aan structuurvisies.
- Bijdrage aan (strategische) afstemming grote projecten.
- Bijdragen aan het formuleren en vastleggen van de aanbestedingsopzet: o.a. bedrijfsmodel, wagenpark en strategische infrastructuur.

Realisatie 2014

- Begin 2014 is het Q-link concept ingevoerd vanuit Roden/Leek (blauw), Annen/Zuidlaren (paars) en naar Zernike (oranje). Circa 50 nieuwe en omgebouwde Q-link bussen leveren een veel herkenbaarder en hoogwaardiger vervoerproduct (met airco en wifi). In september 2014 is de businesscase 'Materieelvernieuwing' ingevoerd, waarbij een groene lijn is toegevoegd aan Q-link (o.a. drie dubbelgelede hybride bussen). 26 bestaande Qliners zijn vervangen door grotere, schonere en zuiniger 15 meter Qliners. Op dunne lijnen zijn zes 12 meter bussen omgevoerd voor schonere, goedkopere en zuiniger midibussen. Vanuit het OV-bureau is een bijdrage geleverd aan de planvorming voor de knoop Groningen (met name bustunnel en busstation). Vanuit het OV-bureau is actief meegedacht en meegewerkt aan de aanzet naar "publiek vervoer", de optimalisatie van de samenhang tussen (gemeentelijk) doelgroepenvervoer en openbaar vervoer.
- Vanuit het OV-bureau is bijgedragen aan voorbereiding van de realisatie van het laatste deel busbaan HOV-as Peizerweg. Met de provincie Groningen zijn plannen ontwikkeld voor de doorstroming op de N360. De studie HOV Roden en HOV Leek is afgerond, samen met gemeente en provincies, hetgeen geleid heeft tot voorkeursalternatieven in beide gemeenten. Tevens is een bijdrage geleverd aan infrastructurele maatregelen in de stad Groningen die de exploitatie versnellen (HOV-as Peizerweg, Tunnel Eemsgolaan, herinrichting Stationsweg en bustunnel onder het hoofdstation).
- HOV Roden-Leek: van verkenningsfase in plan uitwerkingsfase. Bijdrage geleverd aan de discussie over een nieuw Provinciaal Omgevingsplan en aan gemeentelijke planvorming over de plaats van bussen in de binnenstad van Groningen. Met discussiebijeenkomsten met Raden en Staten en een netwerkdag met alle gemeenten zijn uitgangspunten voor OV-visievorming ontwikkeld en gedeeld.
- Met de gemeente Assen (Floriënas) werken we intensief aan afspraken over en afstemming van werkzaamheden. Er zijn afspraken gemaakt over het bijdragen aan de kosten van extra wijzigingsmomenten. Met de gemeente

Emmen zijn alle werkzaamheden rondom de Hondsrugweg, tunnel Atalanta en OV doorstroming geregeld. Samen met Aanpak Ring Zuid (Groningen) en Groningen Bereikbaar hebben we plannen opgesteld voor de fasering van werkzaamheden en OV-maatregelen.

- Er is een besluit genomen over het in overheidseigendom nemen van een in 2015 te ontwikkelen-busstalling in de stad Groningen aan de Peizerweg. Met de gemeente is onderhandeld over de aankoop van een deel van de legerlocatie, met Qbuzz is een ontwerp gemaakt voor de nieuwe busstalling. Realisatie en ingebruikname is voorzien per december 2015.

Ontwerp dienstregeling en OV-product

Doelen 2014

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

- Ontwikkeling van de dienstregeling 2015 passend binnen de financiële kaders en gericht op verdergaande netwerkindegratie met trein.
- Uitbouwen verdieners OV bovenkant lijnennet:
 - focus op versnellen bestaande lijnennet;
 - optimaliseren Qliners;
 - uitbouwen en integreren P+R Citybus-systeem met Regionaal HOV.
- Slim herontwerp OV onderkant lijnennet met vervoerders:
 - klein waar kan, groot waar moet;
 - vraagafhankelijk waar kan, vast waar moet;
 - verbeteren kostendekkingsgraad slecht renderende lijnen, bijvoorbeeld door inzet op buurtbus.
- OV net stad met hoogwaardige busassen.
- Inzet op realistische rijtijden.
- Taskforce Mobiliteitsmanagement Ring Zuid, P+R product voor werkzaamheden Zuidelijke Ringweg ontwikkelen.
- (Vervoerkundig) onderzoek.
- Stremmingen en omleidingen klantvriendelijk oplossen.

Realisatie 2014

- Op basis van vastgestelde uitgangspunten is in nauw overleg met gemeenten, Consumentenplatforms en andere vervoerders een nieuwe dienstregeling 2015 ontwikkeld. Hierbij is ingespeeld op het drukker worden van dikke lijnen als Qliners en Q-link en zware basislijnen als de 140 Delfzijl-Groningen en 110 Assen-Veendam. Op dunne lijnen is waar mogelijk kleiner materieel ingezet of is het vervoer vraagafhankelijk geworden. Op een aantal op te heffen lijnen is door initiatieven vanuit gemeente en samenleving toch vervoer gebleven, maar dan met inzet van vrijwilligers, zoals de stadsbus Hoozeveld. De nieuwe dienstregeling 2015 betekent een ombuiging van ongeveer € 2 mln.
- De capaciteit op Qliners is met 25% uitgebreid door grotere bussen. Het Q-link concept kent hogere frequenties (tot 6 keer per uur) en meer kwaliteit met airco en wifi. In de vastgestelde dienstregeling voor 2015 zijn uitbreidingen opgenomen voor enkele Qliners, zoals de 312 Stadskanaal-Gieten-Groningen en Q-link 5 P+R Haren-UMCG. Het bestaande lijnennet is op enkele plaatsen versneld en lijnen zijn tot bundels samengevoegd voor een eenduidig product, zoals lijn 65 en 165 tussen Zoutkamp en Winsum tot 1 lijn 65.
- Binnen de dienstregeling is, waar mogelijk, meer op de vraag toegesneden materieel ingezet. In de vastgestelde dienstregeling voor 2015 is waar mogelijk de inzet van bussen aangepast aan wijziging van de vraag, zoals lijn 58 die met kleine bussen gaat rijden op zaterdag. Stadslijn 1 Assen wordt in 2015 met midibussen gereden in plaats van 12 meter, stadsbus Hoozeveld met 8 persoonsbusjes die door vrijwilligers worden gereden in plaats van een midibus. Lijn 47 Ten Boer-Kardinge is ondergebracht bij de buurtbus evenals lijn 62 Loppersum-Uithuizen. Bij de vaststelling van de dienstregeling is besloten dat de stadsdiensten in Meppel, Hoozeveld en Assen worden opgeheven en waar mogelijk worden omgezet naar vrijwilligersvervoer per 2016.
- In de stad Groningen is bijgedragen aan de planvorming van de onderdelen van het HOV-infra pakket (haltes, busbanen). De meeste projecten worden uitgevoerd door de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe.

- In 2014 is op basis van een tool van het OV-bureau en met Qbuzz op een aantal lijnen de rijtijd aangepast, meer in lijn met de werkelijk gerealiseerde rijtijden.
- Samen met Groningen Bereikbaar is gewerkt aan voorbereiding van OV-maatregelen om automobilisten te verleiden de bus te nemen. Hierbij is het bestaande hoogwaardige OV naar de dynamo's in de stad de basis en is voor toekomstige projecten een werkgeversbenadering gekozen.
- De ervaringen met Q-link zijn nauwkeurig gemonitord, de groei op Q-link lijnen is tussen de 5 en 25%, afhankelijk van de verbinding. De toegenomen frequentie, herkenbaarheid en bedienings-periode blijken de belangrijkste succesfactoren, naast het doorrijden naar de belangrijke bestemmingen Grote Markt en UMCG. Samen met de gemeente wordt het P+R gebruik gemonitord. In 2014 is de vervoerontwikkeling per maand bijgehouden op basis van chipkaartgegevens. Samen met Qbuzz is een analyse gemaakt van de effecten van het weer op de vervoervraag, deze blijkt een sterke correlatie te hebben.
- Wegbeheerders komen soms op het allerlaatste moment met een stremming. Soms is het lastig om daarop te anticiperen. In Assen en Emmen verliepen grote infraprojecten naar tevredenheid in nauw overleg tussen gemeente en vervoerder.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Doelen 2014

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

- Intensieve samenwerking met gemeenten en andere wegbeheerders m.b.t. OV-infrastructuur.
- Beschikbare voorzieningen/infra op knooppunten verbeteren.
- Aandacht voor visueel/auditief, zie ook onder reizigersinformatie.
- Het verder vervoerder onafhankelijk maken van strategische OV-infrastructuur.

Realisatie 2014

- Het HOV infra-pakket wordt onder regie van de gemeente Groningen geïmplementeerd. Daarnaast is het OV-bureau nauw betrokken geweest bij infrastructurele ontwikkelingen in bijv. Assen, Emmen, Beilen, Winsum etc.
- Met de provincie Drenthe is een begin gemaakt om enige jaren geleden ontwikkelde knooppunten, zoals Gieten en Borger te monitoren op kwaliteit en functionaliteit.
- Op 75 locaties komt audio in DRIS palen. Er is een audiobox t.b.v. DRIS ontwikkeld.
- Zie busstalling, Ontwerp dienstregeling en OV-product

Reizigersinformatie

Doelen 2014

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

- Dynamische informatie in de bus en op straat.
- Dynamische informatie (DRIS) beschikbaar langs andere kanalen en media dan panelen op straat ontwikkelen (mobiel, smartphone, internet etc.).
- Haltescan informatie (toegankelijkheid e.d.) digitaal beschikbaar maken gekoppeld aan (actueel) reisadvies (i.s.m. Ministerie).
- Aandacht voor visueel/auditief gehandicapten, oplevering reisinformatie app blinden en slechtzienden.

Realisatie 2014

- In 2014 was de uitrol van een kleine 500 DRIS panelen op straat voorzien. Het OV-bureau voert dit project uit voor de provincies Groningen en Drenthe, betreffende gemeenten en de Regio Groningen Assen. De uitrol is vertraagd, waar eind 2014 90% van de panelen op straat zou staan, is dit daadwerkelijk ongeveer 45%. 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 zomer 2015 op straat staat en dat het project in 2015 wordt afgerond
- In 2014 is de dienstregelingsinformatie op de Qbuzz website actueel geworden. Via deze site kunnen per halte actuele vertrektijden worden getoond.

- In samenwerking met het ministerie zijn de verschillende decentrale overheden de overeenkomst voor het NDOV aangegaan. In het NDOV worden data verzameld die kunnen worden gebruikt door app-bouwers om reis-informatie te genereren. Een van de beschikbare data elementen betreft de haltegegevens zoals die in Haltescan voor handen is. De data wordt nu door GOVI verzameld en zal via GOVI worden aangeleverd aan het NDOV. De data is daarmee open data geworden, waarmee de mogelijkheid voor de markt is ontstaan om de halte gegevens te gaan koppelen aan een actueel reisadvies. Het ministerie en daarmee ook de DO's laten het bouwen van apps die de gegevens combineren over aan de markt.
De toegankelijkheidsinformatie van haltes is aangevuld in Haltescan en het totale bestand wordt aangeleverd aan GOVI/NDOV haltegegevensbeheer. Hiermee heeft het OV-bureau Groningen Drenthe haar deel gedaan om halte informatie vrij te geven aan de markt voor actuele reis informatie.
- Hoewel de markt de ontwikkeling van de meeste apps voor haar rekening neemt, is het toegankelijk maken van de actuele reis informatie voor blinden en slechtzienenden daarin wat ons betreft nog onderbelicht. De markt zit echter niet volledig stil. Veel applicaties werken wel met goede stemherkenning bijvoorbeeld. Het opleveren van de door ons gewenste app heeft enige vertraging op, omdat we gezocht hebben naar de juiste weg tussen overheidsopdracht en marktwerking. Gesprekken met andere decentrale overheden zijn gestart om gezamenlijk een app te ontwikkelen. Parallel is er echter wel in de markt aandacht voor juist deze doelgroep te zien. De verwachting is nu dat de app door de markt ontwikkeld wordt.

Duurzaamheid / milieu

Doelen 2014

- Het OV-bureau draagt bij aan het voldoen aan milieueisen, bijvoorbeeld op het gebied van uitstoot fijn stof en roet.

Realisatie 2014

- Het OV-bureau draagt bij aan de duurzaamheidsdoeling door:
 - Autoconcurrerend HOV-vervoer
 - Beëindigen van vervoer waar geen vraag naar is
 - Optimale doorstroming
 - Schoon materieel

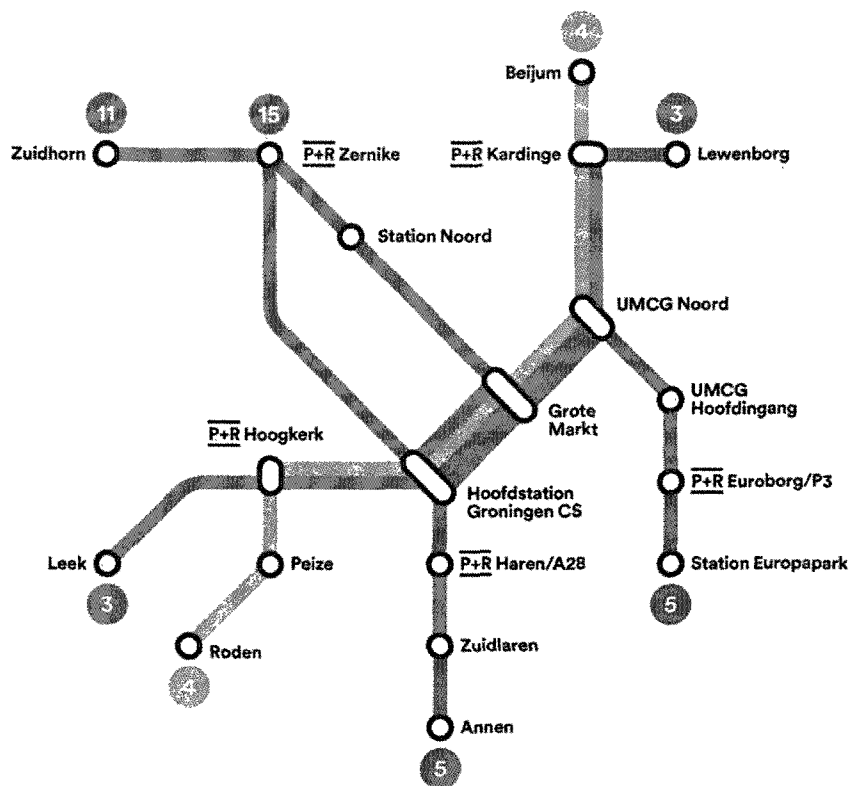
Op als deze vlakken is in 2014 duurzaamheidswinst geboekt.

Specifiek op het gebied van materieel valt het volgende te melden. Er is samen met de provincie Drenthe onderzoek gedaan naar LNG bussen, gebleken is dat inzet op korte termijn niet aantrekkelijk is. Met de gemeenten in Noord-Groningen is uitgesproken om groen gas voor minibussen te stimuleren in een volgende concessie. Met de gemeente Arnhem zijn contacten opgebouwd over Trolley 2.0.

Binnen de business case Materieelvernieuwing is een grote impuls gegeven in het invoeren van schonere en zuiniger bussen. Drie hybride bussen vervangen EEV-bussen, zesentwintig euro-6 Qliners vervangen euro-5 Qliners, die bij hetzelfde verbruik 25% meer capaciteit bieden. Zes euro-6 midibussen vervangen zes 12-meter euro-V bussen, waarmee het verbruik halveert.

Met provincie Groningen, Akzo en Qbuzz is een onderzoek naar waterstofbussen opgestart. Van de Rijksoverheid is subsidie toegezegd, de business case wordt nader uitgewerkt in 2015.

Gesprekken met milieufdelingen van overheden over de aanbesteding en te stellen eisen zijn gestart, hiervoor is een extern bureau ingehuurd.



Financiën ontwikkeling

Ontwikkeling	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lasten			
Ontwikkeldbudget	150.000	150.000	21.062
Reizigersinformatie en haltebeleid	317.000	317.000	268.905
Totaal lasten	467.000	467.000	289.967
Baten			
Ontwikkeldbudget			
Reizigersinformatie en haltebeleid			
Totaal baten			
Saldo	467.000	467.000	289.967

Ontwikkeldbudget

Veel van de ontwikkelingen die het OV-bureau het afgelopen jaar heeft ingezet zijn beleidsmatig verantwoord bij dit product. De in 2014 in gang gezette ontwikkelingen hebben overwegend nog geen lasten tot gevolg gehad, deze zullen in volgende jaren tot uiting komen. Er resteert hierdoor een bedrag van € 129.000 op het ontwikkelbudget.

Reizigersinformatie en Haltebeleid

Het budget Reizigersinformatie is voor een groot gedeelte ingezet voor de bijdrage aan GOVI. Het project GOVI (Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie) dient

om de overheid c.q. wegbeheerder de regie te laten nemen bij het ontwikkelen en beheren van de DRIS-systemen (zie ook strategische innovatie). De bijdrage voor het project GOVI bedroeg in 2014 € 252.000, daarnaast heeft er een afrekening GOVI 2013 plaatsgevonden waarbij een bedrag van € 13.000 retour is ontvangen. De kosten voor reizigersinformatie en haltebeleid zijn door de lagere bijdrage GOVI € 48.000 lager dan geraamd.

4.3 Productenrealisatie: beheer

Beheer omvat:

- voorbereiding aanbestedingen
- beheer algemeen en audits
- beheer concessie:
 - beheer GD / HOV
 - beheer kleinschalige OV-concessies
 - grensoverschrijdende lijnen
- beheer OV-chipkaart
- beheer sociale veiligheid
- beheer toegankelijkheid OV
- beheer DRIS
- beheer financiën en dienstregelingsprocessen

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2014)

Beheer

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

hun uiterste best te doen ten bate van de reizigers, optimale dienstverlening betrachten, waarmaken wat is beloofd en verbeteren en innoveren wat nodig en/of

gewenst is. Daarbij dient maandelijks een volledige en betrouwbare verantwoording plaats te vinden richting de opdrachtgever OV-bureau.

Sociale veiligheid

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

Doelrealisatie 2014

De doelen 2014, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Voorbereidingen aanbestedingen

Doelen 2014

- De voorbereiding voor de aanbestedingen voor de nieuwe concessieperiode (GD/HOV-concessie) is reeds van start gegaan en zal eind 2013 na raadpleging van Raad en Staten moeten leiden tot een door het dagelijks bestuur vast te stellen Nota van Uitgangspunten. In 2014 zal worden gestart met de uitwerking van de Nota van Uitgangspunten wat uiteindelijk moet resulteren in een Programma van Eisen. Voor de concessies Kleinschalig Openbaar Vervoer (KOV) is begin maart 2013 de vraag over eventuele verlengingen van de verschillende overeenkomsten die gezamenlijk met gemeenten zijn aangegaan, nog niet volledig beantwoord. Dit bepaalt in hoge mate de voorbereidingen m.b.t. aanbestedingen van het KOV die in 2014 zullen worden getroffen.

Realisatie 2014

- De Nota van Uitgangspunten is opgesteld en in januari 2014 vastgesteld door het dagelijks bestuur. In 2014 is gestart met de uitwerking van de strategische uitgangspunten in een Programma van Eisen. Verwacht wordt dat het concept-PvE april 2015 vastgesteld kan worden en vervolgens ter inspraak kan worden voorgelegd aan belanghebbenden. De voorbereidingen voor de aanbestedingen verlopen volgens schema.

Beheer algemeen en audits

Doelen 2014

- Monitoring van reizigersopbrengsten.

- Informatiebronnen verder optimaliseren en beter benutten t.b.v. de beheerfunctie: digitaal reizigerspanel, Klantenbarometer, klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's), OV-chipkaart- en GOVI informatie en informatie uit overige bronnen zoals OV-stewards.
- Opstellen en uitvoeren van het jaarlijks kwaliteitsplan en de beheeragenda.
- Juiste opbrengsten bij de vervoersprestatie, o.a.:
 - borging van de reizigersopbrengsten van alle concessiehouders;
 - toezicht op de juiste verdeling van de opbrengsten OV-chipkaart;
 - inspraak bij de verdeling van de SOV-gelden;
 - actieve rol in landelijke opbrengstverdeling abonnementsgelden;
 - effectieve controle op- en preventie van zwart- en grijsrijden.

Realisatie 2014

- Monitoring van reizigersopbrengsten wordt doorlopend gedurende het jaar uitgevoerd. In 2014 heeft een onderzoek naar waarborgen opbrengsten plaatsgevonden, waarbij per vervoerbewijs bekeken wordt hoe de opbrengst gewaarborgd wordt. Op enkele punten zijn in het proces verbeteringen aangebracht.
- Met het gebruik van de beschikbare informatiebronnen is o.a. duidelijk geworden welke elementen van de dienstverlening voor verbetering vatbaar zijn. Deze elementen zijn opgenomen in het Kwaliteitsplan 2014. Het aantal verzoeken aan het team informatie & analyse zijn toegenomen.
- In overleg met de vervoerder is op basis van de eerder genoemde informatiebronnen een Kwaliteitsplan opgesteld. Daarin stonden 4 onderwerpen centraal, t.w. stiptheid (doel gerealiseerd en verdere aanscherping in 2015), beheersing aansluitingen/onzekerheidsreductie t.a.v. aansluitingen (doelstelling niet behaald vanwege technische problemen), inzet social media (gerealiseerd in o.a. een nieuwe website Qbuzz) en reisbeleving en reisinformatie (toename van ophalen en reageren via smartphone en social media). In elk concessieoverleg wordt de voortgang van de uitvoering van het kwaliteitsplan en de beheeragenda besproken.
- Juiste opbrengsten bij de vervoersprestatie:
 - het project waarborgen opbrengsten is gestart en is een doorlopend proces;
 - evenals het toezicht op de opbrengsten OV-chipkaart;
 - de inspraakissues van de verschillende overheden hebben hun beslag gekregen in het ondertekende SOV-contract, met als resultaat dat er een nieuw verdeelsysteem komt op basis van daadwerkelijke vervoersprestaties
 - Een medewerker van het OV-bureau is lid van de landelijke commissie UcLTK. Voor de regionale abonnementen neemt het OV-bureau de regierol v.w.b. de opbrengstverdeling.

Beheer concessies

Doelstellingen 2014

- Structureel, systematisch en proactief beheer van de verschillende concessies zodat vervoerders minimaal de uitgevraagde kwaliteit van de **dienstverlening** realiseren.
- Door actief beheer een bijdrage leveren aan het realiseren van een klanttevredenheid van minimaal een 7,5.
- Verbetering van de kosten/baten-verhouding van de verschillende concessies.
- Kwaliteitsbehoud en –doorontwikkeling:
 - m.n. onzekerheidsreductie bij reizigers;
 - uitvoeringskwaliteit en informatie rond de dienstregeling overgang;
 - coördinatierol Qbuzz t.o.v. overige vervoerders.

Realisatie 2014

- Er vindt zeer regelmatig concessieoverleg plaats met de verschillende vervoerders; Qbuzz 3- wekelijks, Arriva Touring eens per 6 weken en tweemaandelijks met de regiovervoerders. Alle aspecten die van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening worden in dit overleg besproken en waar nodig worden gezamenlijk afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren.
- In 2014 is er aandacht geweest voor de klantvriendelijkheid in de benadering van reizigers door buschauffeurs. Tevens zijn de toegankelijkheid van de bussen, de stiptheid en de gegarandeerde aansluitingen van bussen, aandachtspunten geweest.

- Reizigerskwaliteit en een adequate materieelinzet vormen binnen het concessiebeheer een punt van continue aandacht, om zodoende een verbeterde kostenbatensverhouding te realiseren.
- Kwaliteitsbehoud en –doorontwikkeling:
 - de onzekerheidsreductie bij reizigers, met name t.a.v. te vroeg vertrekken en aansluitgaranties is verbeterd. Dit blijft in 2015 aandacht houden.
 - de betrokkenheid van reizigers bij de overgang rond de nieuwe dienstregeling is vergroot; er is een app ontwikkeld zodat reizigers makkelijk en vlot kunnen reageren op zaken die nog niet goed gaan.
 - de coördinerende rol van Qbuzz t.o.v. regiovervoerders is een onderdeel van het kwaliteitsplan. De inzet van handhelds door regiovervoerders is en blijft een aandachtspunt.

Beheer OV-chipkaart

Doelen 2014

- Goed functionerend OV-chipkaartsysteem en daaraan gerelateerde processen.
- Uitvoering en verbetering van klantvriendelijke en effectieve processen bij problemen met de OV-chipkaart.

Realisatie 2014

- Binnen Groningen en Drenthe werkt het OV-chipkaartsysteem goed; er zijn weinig tot geen storingen in het systeem. Voor reizigers met een kapotte OV-chipkaart zijn met de vervoerder processen afgesproken om de overlast tot een minimum te beperken. Verder heeft een landelijk onderzoek plaatsgevonden naar 'missing check-outs'. Becijferd is dat vervoerders (en in Groningen en Drenthe het OV-bureau als opbrengstverantwoordelijke organisatie) hiermee extra inkomsten ten bedrage van € 16 miljoen binnen hebben gekregen. Landelijk wordt gewerkt aan een oplossing om de drempel voor teruggave van teveel betaald reizigersbijdrage in toekomstige gevallen zo laag mogelijk te maken.
- De veranderende organisatie en werkwijze van TLS heeft gevolgen voor de inzet van vervoerders. Zo heeft TLS de klantenservice voor de OV-chipkaart grotendeels afgestoten richting vervoerders. Dit heeft indirect ook geleid tot kostenverhoging voor het OV-bureau. De kosten voor de klantenservice OV-chipkaart zullen in 2015 scherp in de gaten worden gehouden.

Beheer sociale veiligheid

Doelen 2014

- Scheppen van organisatorische voorwaarden en waarborgen om de contractpartijen beter te kunnen aansturen.
- De huidige controles meer en beter reguleren.
- Handhavend optreden bij meervoudige signalen.
- Het percentage zwart- en grijsrijden behouden op maximaal 1%.

Realisatie 2014

- Het OV-bureau is met Veiligheidszorg Noord en Veiligheidszorg Drenthe in gesprek geweest over de uitvoeringskwaliteit. Er wordt begin 2015 een verbeterplan opgesteld en, na goedkeuring daarvan, uitgevoerd.
- Er hebben voorbereidingen plaatsgevonden over de uitbreiding van taken o.b.v. artikel 72: ook kunnen beboeten bij overtreding van de huisregels door OV-stewards. Vanwege juridische aspecten is de uitbreiding van taken nog niet gerealiseerd; verwacht wordt dat per maart 2015 te realiseren.
- Er wordt op basis van "meervoudige signalen" regelmatig handhavend opgetreden bij lijn 2 op zaterdagavond en ondersteunend opgetreden bij lijn 73 AZC Ter Apel.
- Qlink lijn 15 heeft sinds september 2014 in verband met een meer klantvriendelijke doorstroming een open instapregime. In december heeft een uitgebreide controle op vervoerbewijzen plaats gevonden. Het percentage zwartrijders was weliswaar hoger dan gebruikelijk maar niet verontrustend. De controles zullen in 2015 regelmatig herhaald worden, ook op andere lijnen met een open instapregime (lijn 11). Het percentage zwart- en grijsrijden behouden op 1% is gelukt; het daadwerkelijke percentage is 0,23%.

Beheer toegankelijkheid OV

Doelen 2014

- Borging van de uitvoeringskwaliteit (m.n. de dienstverlening door de chauffeurs).

Realisatie 2014

- De toegankelijkheid is een duidelijk aandachtspunt geweest in 2014, mede als gevolg van een incident met een rolstoelgebruiker die op één rit verschillende malen door chauffeurs is geweigerd. Naar aanleiding van het incident is Qbuzz door het OV-bureau in gebreke gesteld voor de resterende duur van de concessie op straffe van een forse boete. Daarnaast is een plan gemaakt voor verbetering van de hulpvaardigheid van chauffeurs en de technische staat van het toegankelijke materieel.

Beheer DRIS

Doelen 2014

- Proactief beheer van de kwaliteit van de dynamische reizigersinformatie.
- Inrichting van het ketenbeheerssysteem (kwaliteitsindicatoren en rapportages).
- Contractbeheer en incidentenbeheer.

Realisatie 2014

- De implementatie van dynamische reisinformatie heeft vertraging opgelopen in 2014. Op 31 december 2014 was plm. 45% van de DRIS-palen geplaatst. Zodra 90% is geplaatst wordt overgegaan naar de beheerfase waarvan de voorbereiding reeds in gang is gezet.

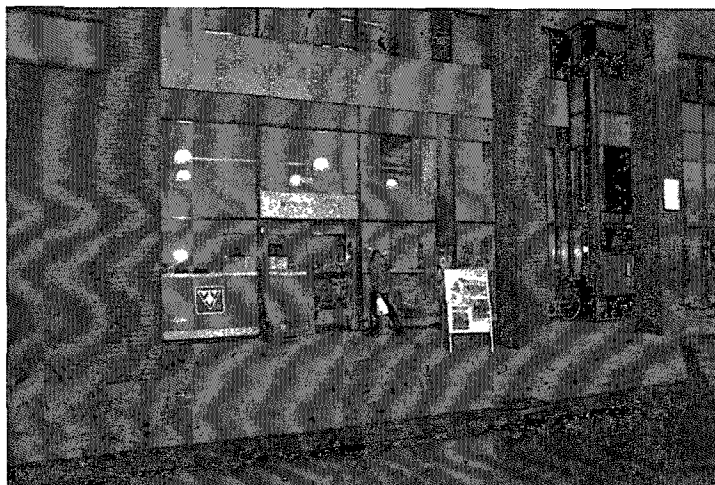
Beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen

Doelen 2014

- Financiële stabiliteit door:
 - financieel beheer dienstregeling 2014;
 - scherper zicht op meer- en minderwerk en daarbij behorende kosten;
 - het binnen vastgestelde financiële kaders realiseren van een kwalitatief hoogwaardige dienstregeling 2015 die maximaal tegemoet komt aan de vraag van de reiziger;
 - gedegen afrekening dienstregeling 2013.

Realisatie 2014

- De inzet van versterkingen laat een lichte overschrijding van het begrote aantal DRU's zien maar is nog wel passend binnen de totale begroting. Het totaal aantal gereden DRU's is conform de begroting, de index en opbrengsten blijven achter bij de begroting maar de vooruitzichten voor 2015 zijn relatief gunstig.
- Dienstregeling 2015 is vastgesteld en past binnen het beschikbare budget.
- Er wordt voor meer- en minderwerk mutatielijsten bijgehouden. De inzet van versterkingsritten worden scherp bewaakt en passend bij de vervoersvraag uitgevoerd.
- De afrekening dienstregeling 2013 is voor 7 van de 8 concessie afgerond; voor de GD-concessie is een voorlopige afrekening gemaakt en deze wordt begin 2015 definitief afgerond.



Financiën beheer

Beheer	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lasten			
Beheer algemeen en audits	116.000	116.000	62.344
Concessiemanagement GD	90.866.000	93.510.000	90.573.304
Concessiemanagement HOV	3.835.000	3.835.000	3.860.362
Concessiemanagement Q315	488.000	488.000	415.393
Concessiemanagement KLOV	10.871.000	10.871.000	9.986.435
Additionele kosten OV-chip	1.169.000	1.169.000	1.419.320
Sociale veiligheid	654.000	654.000	612.203
Totaal lasten	107.999.000	110.643.000	106.929.361
Baten			
Concessiemanagement GD	50.090.044	50.350.044	46.293.180
Concessiemanagement HOV	1.880.235	1.880.235	1.688.290
Concessiemanagement KLOV	1.790.721	1.790.721	1.292.670
Sociale veiligheid	25.000	25.000	20.787
Totaal baten	53.786.000	54.046.000	49.294.927
Saldo	54.213.000	56.597.000	57.634.434

Beheer algemeen en audits

In 2014 zijn voorbereidingen getroffen voor de aanbestedingsronde van de OV-concessies, die eind 2017 nieuwe concessies kan opleveren. De advieskosten en begeleidingskosten voor de aanbesteding bedroegen in 2014 € 40.000. Daarnaast is de gemeente Delfzijl een verwijderingsbijdrage verstrekt voor het verwijderen, elders plaatsen en toegankelijk maken van een zestal haltes.

Concessiemanagement GD

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

In financiële zin laat de GD concessie in 2014 een negatiever beeld zien dan verwacht. Voornamelijk als gevolg van fors lagere reizigersopbrengsten en opbrengsten uit de Studenten OV (SOV) bedraagt het resultaat op de GD concessie 0,8 mln. negatief. Dit tekort op de GD concessie is nog relatief beperkt gebleven als gevolg van lagere indexeringspercentages en minder gereden DRU's. Per saldo vallen de lasten

van de GD concessie € 3,2 miljoen lager uit, de opbrengsten € 4,0 miljoen lager.

GD lasten (-€ 2.937.000) – De kosten van de GD concessie 2014 vallen lager uit als gevolg van een daling van indexeringspercentages (-€ 2.244.000), een daling van het aantal DRU in relatie tot de Business Case Groningen Bereikbaar, waardoor onder andere minder verstekringen zijn gerealiseerd (-€ 662.000), vrijval van het restantbedrag 'stremmingen' in de vooruit ontvangen BDU (-€ 265.000, zie paragraaf 2.4) en diverse kleinere verschillen zoals wijzigingen in materieeltypen, rituitval e.d. (+€ 34.000). Tot slot is er een nagekomen nadeel op de GD concessie 2013 (+€ 200.000) als gevolg van hoger vastgestelde indexeringspercentages over het jaar 2013.

GD baten (-€ 4.057.000) – De concessiebaten van de GD zijn in 2014 fors lager als gevolg van lagere opbrengsten uit Studenten OV (-€ 2.361.000) en lagere reizigersopbrengsten (-€ 1.794.000). Daarnaast zijn er van lokale overheden aanvullende bijdragen ontvangen voor specifieke vervoersdiensten (+€ 98.000).

De lagere opbrengst Studenten OV (SOV) is het gevolg van een herverdeling van SOV gelden op grond van het 'BOS onderzoek' (-€ 2.361.000), een lagere SOV index (-€ 274.000) en minder reisrechthouders (-€ 107.000). Daarentegen zat er een stelpost SOV in de begroting 2014 (+€ 287.000) welke reeds in 2013 was afgewik-

keld en gaf de afrekening van de GD concessie 2013 een nagekomen bate SOV (+€ 94.000).

De daling van de reizigersopbrengsten hangt samen met een verschuiving in het gebruik van de diverse kaartsoorten en vermoedelijk eveneens met de zachte periode januari-mei 2014. We zien een forse afname in de verkoop van regionale kaartsoorten (-€ 2.539.000) en een afname van het aantal verkochte abonnementen (-€ 496.000). Daarentegen zijn de opbrengsten uit de OV-chipkaart opnieuw gestegen (+€ 812.000). Het gebruik van de OV-chipkaart is door het OV-bureau gepropageerd en is voor de reiziger voordeliger dan een gemakkaartje. Verder is er een nagekomen bate uit zichtabonnementen 2013 (+€ 429.000).

Concessiemanagement HOV

De HOV concessie Groningen – Drenthe bevat een tweetal treinvervangende HOV (hoogwaardig openbaar vervoer) verbindingen. Treinvervangend wil zeggen dat er via de snelste route wordt gereden tussen begin- en eindpunt met zo weinig mogelijk haltes, en waar mogelijk een treinverbinding had kunnen liggen of in de toekomst gepland staat. De HOV bussen zijn daarbij net zo comfortabel als de trein. De HOV concessie heeft dezelfde looptijd als de GD concessie en bedraagt 6 jaar met de optie tot 2 jaar verlenging. De verlengingsoptie is in 2013 gelicht, waarmee de concessieduur nu 8 jaar bedraagt.

HOV lasten (+€ 25.000) - De lasten van het concessiemanagement HOV zijn in 2014 € 25.000 hoger dan geraamd. Deze meerkosten zijn voor € 12.000 toe te rekenen aan de afrekening van de concessie HOV 2013 en voor € 13.000 aan de concessie HOV 2014. Het saldo van € 13.000 bestaat uit een voordeel als gevolg van een lager indexeringspercentage (-€ 95.000) en een nadeel als gevolg van extra DRU's (-€ 108.000).

HOV opbrengsten (-€ 192.000) - De opbrengsten uit de HOV concessie liggen in 2014 € 192.000 onder de begroting. Dit is het gevolg van lagere opbrengsten uit Studenten OV (-€ 61.000) en lagere reizigersopbrengsten (-€ 131.000).

De lagere opbrengst Studenten OV (SOV) van - € 61.000 is het gevolg van een herverdeling van SOV gelden op grond van het 'BOS onderzoek' (-€ 76.000), het doorvoeren van de prijspeilontwikkeling vanaf

2012 (+€ 27.000), een lagere SOV index (-€ 9.000) en minder reisrechthouders (-€ 3.000).

De daling van de reizigersopbrengsten met - € 131.000 wordt grotendeels veroorzaakt door een nadeel in de afrekening HOV concessie 2013 (-€ 303.000) ten opzichte van de raming bij de jaarrekening 2013. De oorzaak van dit verschil is tweërlei. Een bedrag van € 276.000 was wel meegenomen bij de HOV-concessie in de raming voor de jaarrekening 2013, maar is feitelijk in de eindafrekening bij de GD concessie meegenomen, omdat de opbrengsten daar worden gerealiseerd. Verder zijn de gerealiseerde landelijke opbrengsten uit abonnementen € 48.000 lager uitgevallen dan was geraamd bij de jaarrekening 2013.

Daarnaast is er sprake van een afname in de verkoop van regionale kaartsoorten in 2014 (-€ 96.000) en een afname van het aantal verkochte abonnementen (-€ 18.000). De opbrengsten uit de OV-chipkaart zijn daarentegen opnieuw gestegen (+€ 286.000).

Concessiemanagement KLOV

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

De lasten op de KLOV concessies liggen € 895.000 onder de begroting. De lagere lasten zijn het gevolg van minder gereden kilometers regiotalaxi (-€ 797.000) en een lager benuttingspercentage van de lijnbelbus (-€ 192.000). Daarentegen is er sprake van hogere kosten kleinschalig OV (+€ 94.000) als gevolg van een correctie van het aantal DRU's t.o.v. begroot (+€ 294.000) en een gunstige ontwikkeling van indexpercentages (-€ 200.000). Het grotere aantal DRU's vloeit voort uit het overhevelen van vervoer vanuit de GD-concessie naar het kleinschalig OV.

De totale baten van het KLOV vallen € 498.000 lager uit dan geraamd, dit als gevolg van minder eigen bijdrages vraagafhankelijk vervoer (-€ 261.000), minder reizigersopbrengsten kleinschalig OV (-€ 221.000) en een lagere opbrengst uit Studenten OV (-€ 16.000). De lagere eigen bijdrage voor het vraagafhankelijk vervoer is inherent aan de afname van het aantal reizigerskilometers.

Tot slot heeft in 2014 de afrekening over 2013 plaatsgevonden, waarbij een bedrag van in totaal € 11.000 moet worden nabetaald.

Concessiemanagement Lijn 315

In 2014 is gebleken dat de Q315 structureel minder DRU's heeft gereden. Over de jaren 2012 en 2013 wordt in totaal een bedrag van € 33.000 teruggevorderd van de Provincie Fryslân. In 2014 wordt voor het lagere aantal DRU's een bedrag van € 24.000 teruggevorderd en als gevolg van een lager indexeringspercentage nog eens € 15.000. Het totale voordeel op de lasten Q315 bedragen daarmee € 73.000.

Additionele kosten OV-chipkaart

De additionele kosten OV-chipkaart bedroegen € 250.000 meer dan begroot. De meerkosten zijn voor € 140.000 toe te schrijven aan het na-ijleffect van de kostenstijging 2013 in 2014. De resterende € 110.000 betreft een kostenstijging die is toe te schrijven aan het jaar 2014. Zo zijn er in 2014 wederom meer transactiekosten gemaakt (€ 30.000), is er sprake van een stijging in de handling- en onderhoudskosten (€ 20.000) en is er extra personeel ingezet op de klantenservice (€ 60.000), als gevolg van de overgang van

deze dienst (1 fte) van TLS naar de vervoerders. De kosten van de OV-chipkaart zijn binnen deze concessie voor het OV-bureau.

Sociale veiligheid

De kosten voor sociale veiligheid zijn € 40.000 lager uitgevallen dan geraamd voor 2014. De lagere uitgaven zijn grotendeels te verklaren uit het feit dat de Business Case voor het uitbreiden van het aantal Servicepunten niet sluitend is te krijgen (-€ 100.000 lasten), er een nagekomen afrekening is ontvangen van de gemeente Stadskanaal (+€ 60.000 lasten) voor het inmiddels gesloten Servicepunt in Stadskanaal.

Daarnaast zijn ook de inkomsten sociale achtergebleven ten opzichte van de begroting. De gerealiseerde baten sociale veiligheid betreft voornamelijk de geïncasseerde processen verbaal voor het niet hebben van een geldig vervoersbewijs. De opbrengsten uit processen verbaal blijft € 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 (o.a. klantenbarometer en trendmonitor)
- kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2014)

Informatie en analysebehoefte

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

Doelrealisatie 2014

De doelen 2014, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Bronbeleid

Doelen 2014

- Waarborgen van kwalitatief goede informatiebronnen zoals KpVV, ConMIS, OV-chipkaart, GOVI etc.
- Bewaken inkomende informatiestromen van de vervoerders, VBN, TLS, e.d.
- Benutten van extra informatiemogelijkheden van de OV-chipkaart.

Realisatie 2014

- In samenwerking met de vervoerder zijn de data die door het voertuigvolgsysteem worden aangeleverd betrouwbaarder geworden. Deze data dienen ook als bron voor bijv. reisinformatie en punctualiteit.
- Maandelijks wordt een inspanning geleverd om de informatiebronnen te bewaken en data gereed gemaakt voor diverse toepassingen.
- Met OV-chipkaartdata is onderzoek gedaan naar de ketenverplaatsing waarbij trein en bus betrokken zijn en er is een studie gestart over de verplaatsing van Groningen naar Assen. Parallel hieraan wordt ook de Hondsrugbundel i.c.m. De Punt geanalyseerd.

Rapportages

Doelen 2014

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

Realisatie 2014

- Maandelijks worden rapportages van vervoerprestaties opgesteld. Tevens worden rapportages t.b.v. beheer opgesteld en periodiek ontwikkelingen van aantallen reizigers.

Financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning

Doelen 2014

- 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 voor de GD-concessie en HOV-concessie.
- Managementrapportages voor gemeenten en vervoerders; verzameling en analyse van gegevens.
- Opstellen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages.
- Ondersteunen van de budgetbewaking m.b.t. de concessies.

Realisatie 2014

- Voor elke vergadering van het dagelijks bestuur zijn in 2014 bestuursrapportages opgeleverd en daar waar nodig analyses. Voor intern gebruik worden maandelijks voortgangsrapportages opgesteld.
- In 2014 hebben de adviezen zich toegespitst op de aanbesteding, punctualiteit, rituitval en tariefvraagstukken (bijv. grootgebruik).
- Het proces voor subsidieverlening is in 2014 correct verlopen.
- Bij de beheeragenda is ondersteuning geboden bij punctualiteit, bufferprobleem en voertuiginzet.
- De maandelijkse managementrapportages voor gemeenten en vervoerders loopt naar verwachting en wordt positief op gereageerd door betrokkenen.
- Alle bestuursrapportages zijn voorzien van prognoses.
- De informatievoorziening m.b.t. budgetbewaking is verder doorontwikkeld. Op eenvoudige wijze wordt nu een budgetbewakingsoverzicht geproduceerd en het budget van Marketing & Communicatie is op detailniveau verbeterd.

Coördinatie onderzoeken

Doelen 2014

- Coördineren van onderzoeken die worden uitgevoerd t.b.v. beheer, ontwikkeling en marketing en communicatie.

Realisatie 2014

- Er hebben in 2014 onderzoeken plaatsgevonden t.a.v. punctualiteit, lijnbelbus, KTO's, (enquête) Qlink, (mystery guest) ServicePunten en de maatregelen die horen bij een nieuwe dienstregeling, zoals bijv. de informatievoorziening (haltepalen etc).

Analyse en publicaties

Doelen 2014

- Het uitvoeren van analyses ten behoeve van beleid.
- Het ontwikkelen van een multimodaal analysetool (Beter Benutten).
- Het verzorgen van publicaties zoals trendmonitor en klachtenbarometer.

Realisatie 2014

- Op basis van verbeterde data is een update gemaakt van de kostendekkingsgraad per buslijn.
- De multimodale analysetool is beschikbaar gekomen en zal in 2015 worden aanbesteed.
- Zowel de Trendmonitor als de Klantenbarometer is opgeleverd. Bij de Klantenbarometer is in 2014 gekozen voor uitsplitsing in klant tevredenheid van de Qlink en Qliner.

Kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling

Doelen 2014

- Coördineren van de klachtenafhandeling.
- Het verwerken van klachten tot stuurinformatie en (management)rapportages die zijn ingediend bij vervoerders.

Realisatie 2014

- Het aantal 1^e lijns klachten is in 2014 met 30% toegenomen t.o.v. 2013. Dit heeft o.a. te maken met de laagdrempeligheid van melden (bijv. via Twitter). De 2^e lijns klachten zijn met 30% afgenomen. Een specificatie van de klachten is beschikbaar in de Trendmonitor 2014, die voorjaar 2015 beschikbaar komt.
- Het verwerken van de klachten tot stuurinformatie maakt deel uit van de maandelijkse rapportages.

Financiën informatie en analyse

Informatie en analyse	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lasten			
Informatie en analyse	149.000	149.000	140.836
Totaal lasten	149.000	149.000	140.836
Baten			
Informatie en analyse	-	-	-
Totaal baten	-	-	-
Saldo	149.000	149.000	140.836

Informatie en analyse

In 2014 zijn er uit het budget voor informatie en analyse diverse onderzoeken bekostigd zoals onderzoeken naar de klanttevredenheid van de reizigers, de klant-

vriendelijkheid van de vervoerders, onderzoeken naar gratis OV, punctualiteitsmetingen, rijtijdmetingen en de evaluatie van het Qlink concept. De kosten liggen in lijn met de begroting voor 2014.

4.5 Productenrealisatie: special projects

Special projects omvat:

- evenementen- en nachtvervoer
- projecten voor derden

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2014)

Evenementen- en nachtvervoer

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

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

Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

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

Doelrealisatie 2014

De doelstellingen 2014, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

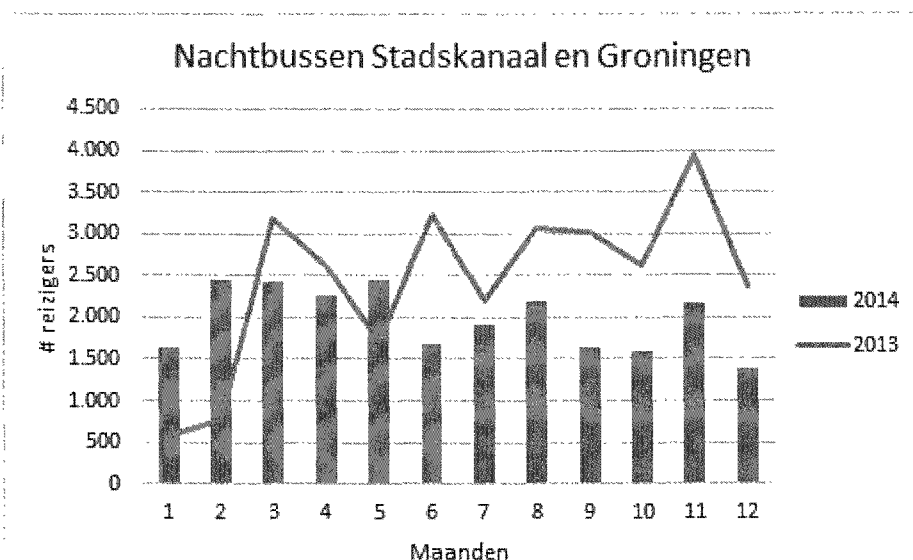
Evenementen- en nachtvervoer

Doelen 2014

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 2014

- Het evenementenvervoer is overall gezien kostendekkend. Bij sommige evenementen is de capaciteit niet berekend op de toeloop. Om te bevorderen dat reizigers een positieve ervaring opdoen worden middelen vanuit marketing en communicatie ingezet.
- Het nachtvervoer gaat minder goed. De nachtbus Groningen is per 17 augustus aangepast en sindsdien kostendekkend; Nachtbus Stadskanaal is per juli 2014 aangepast en stopgezet per medio december. Het verlies is grotendeels gedragen door gemeente en horeca.
Jongeren gaan minder naar horecagelegenheden in de steden door de landelijke alcoholmaatregelen voor 16- en 17-jarigen.



De evenementenkalender 2014 is opgenomen in bijlage 5.

Projecten voor derden	
Doelen 2014	<ul style="list-style-type: none"> Afronding van het project Implementatie van dynamische reizigers informatie systemen (DRIS): in opdracht van de GR-partners het implementeren van DRIS-palen in de provincies Groningen en Drenthe.
Realisatie 2014	<ul style="list-style-type: none"> In 2014 was de uitrol van een kleine 500 DRIS panelen op straat voorzien. Het OV-bureau voert dit project uit voor de provincies Groningen en Drenthe, betreffende gemeenten en de Regio Groningen Assen. De uitrol is vertraagd, waar eind 2014 90% van de panelen op straat zou staan, is dit daadwerkelijk ongeveer 45%. 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 zomer 2015 op straat staat en dat het project in 2015 wordt afgerond.

De financiën van het project DRIS zijn verantwoord in bijlage 3, DRIS-panelen.

Financiën special projects

Special projects	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lasten			
Evenementen en nachtvervoer	363.000	363.000	396.700
Totaal lasten	363.000	363.000	396.700
Baten			
Evenementen en nachtvervoer	363.000	363.000	374.109
Totaal baten	363.000	363.000	374.109
Saldo			22.591

Evenementen- en nachtvervoer

In het begrote bedrag voor nachtvervoer is abusievelijk geen rekening gehouden met de inzet voor stewards en begeleiding van chauffeurs op de bussen, dit

geeft een nadeel van € 62.000. Ten opzichte van de begroting zijn de kosten voor het vervoer tijdens de koningsnacht en knoalsternacht € 48.000 hoger dan geraamd, overigens is het vervoer tijdens deze nacht

kostendekkend en liggen de opbrengsten ook € 48.000 boven de begroting. Het vervoerskosten voor het nachtvervoer liggen € 76.000 lager dan de begroting, voor € 40.000 kan dit verklaard worden door een lager DRU tarief en voor € 36.000 door een lager aantal gereden DRU's.

Uitgangspunt bij het evenementen- en nachtvervoer is volledige kostendekkendheid. Bij het nachtvervoer

wordt dit niet gehaald. De nachtbus Groningen kent een kostendekkendheid van 81% en de nachtbus van Stadskanaal een kostendekkendheid van 89%. De baten van het nachtvervoer vallen daardoor lager uit (€ -44.000). De opbrengsten uit het evenementenvervoer vallen daarentegen iets hoger uit (€ 7.000) en is daardoor meer dan kostendekkend (115%).

4.6 Productenrealisatie: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

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

Meerjarendoelstellingen (tekst uit begroting 2014)

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

Organisatieontwikkeling

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

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

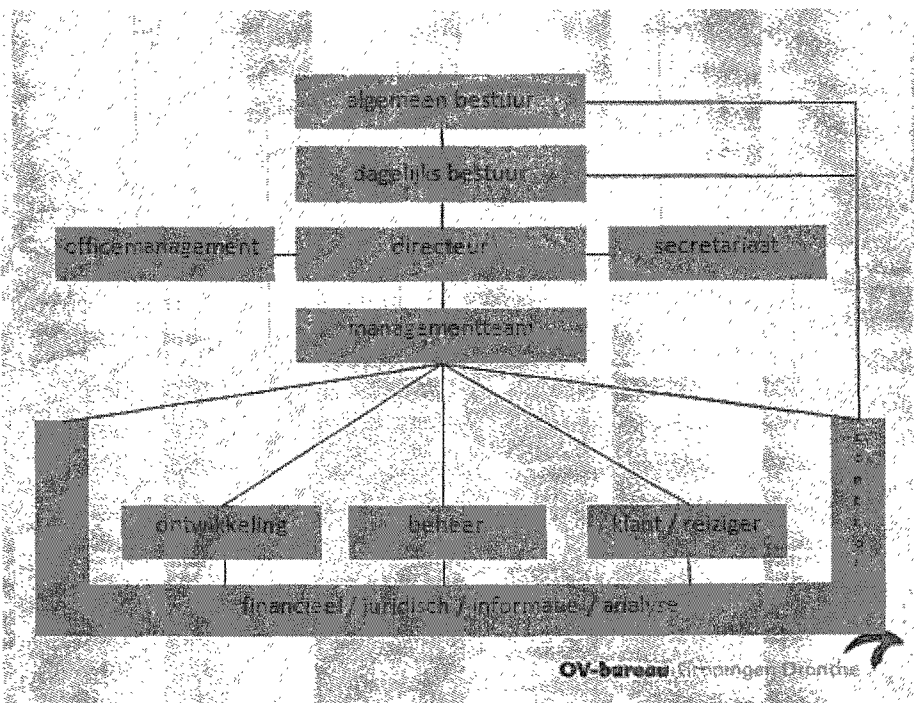
- zodanige vormgeving van klantgerichtheid en marketing binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV met behoud van gebiedsdekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben;
- het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal;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

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

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

Organogram en formatie

Het organogram van het OV-bureau is als volgt.



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

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

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

De bedrijfsvoering omvat de volgende zaken:

Financiën en control

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

Juridische Zaken

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

Officemanagement & Secretariaat

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

Automatisering

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

Huisvesting

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

Realisatie 2014

In 2014 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de organisatiestructuur (zie organogram) en de formatieomvang van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau (18,2 fte). 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 aanstaande Wp2000-aanbesteding (opwerking van Nota van Uitgangspunten naar Programma van Eisen) 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 ontwikkelen-de 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 2014 weer volledig doorlopen.
- de scheiding tussen de taakelementen financieel-administratief enerzijds en control anderzijds is consequent doorgevoerd en heeft een stabiel beeld opgeleverd van financiën en fluctuaties/risico's daarin.
- een beslissing over de huisvesting van het ambtelijk apparaat van het OV-bureau vanaf 2015 heeft in 2014 zijn beslag gekregen, in die zin dat het OV-bureau ook in 2015, 2016 en 2017 gehuisvest zal zijn in het GKB-gebouw te Assen.
- conform de jaarlijkse protocollen is in 2014 organisatie-breed aandacht geschonken aan de specifieke onderwerpen integriteit, inkoopbeleid en omgangsvormen.
- doorgaande digitalisering van werkzaamheden, onder andere ook in de vorm van nieuwe Office-pakketten, gedigitaliseerde personeelsmodules en een eerste aanzet van een dashboard in de hal van het OV-bureau.
- Er heeft een update van de huisstijl van het OV-bureau plaatsgevonden en deze wordt gefaseerd in 2014 en 2015 doorgevoerd.

Financiën bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lasten			
Lonen en salarissen	1.653.000	1.653.000	1.643.237
Huisvestingskosten	113.000	113.000	118.693
Kantoorkosten	104.000	104.000	104.605
Advieskosten	213.000	213.000	193.319
Totaal lasten	2.083.000	2.083.000	2.059.854
Baten			
Lonen en salarissen	945.000	945.000	860.008
Totaal lasten	945.000	945.000	860.008
Saldo	1.138.000	1.138.000	1.199.846

Lonen en salarissen

De personele bezetting bedroeg in 2014 gemiddeld 18,0 fte, bij een formatie van 18,2 fte. Als gevolg van enkele personele mutaties liggen de totale loonkosten € 43.000 lager dan geraamd, daarentegen is de loonsom met € 33.000 gestegen als gevolg van enkele schaalmutaties en stagevergoedingen. Het voordeel op de lonen en salarissen bedraagt per saldo € 10.000.

De bijdragen voor eigen personeel vallen in 2014 lager uit als gevolg van het wegvallen van de bijdrage uit het

projectbureau Regiotram (€ 150.000), daarentegen zijn voor de uitvoering van een drietal andere projecten wel bijdragen ontvangen, dit betreft het project CPNG (€ 10.000), DRIS (€ 20.000) en ITRACT (€ 5.000). Tot slot zijn er bijdragen ontvangen voor het leveren van een secretaris aan de twee consumentenplatforms (€ 37.000) en evenementenvervoer (€ 7.000).

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn € 6.000 hoger dan geraamd en betreffen alle kosten verbandhoudend met de

huisvesting van het OV-bureau aan de Overcingellaan te Assen. De huurkosten zijn ten opzichte van de raming gestegen met € 11.000, daarentegen vallen de overige huisvestingslasten € 5.000 lager uit.

Kantoorkosten

De kantoorkosten zijn iets lager dan geraamd en betreffen:

automatiseringskosten	€ 71.000
telefoonkosten	€ 7.000
portokosten	€ 7.000
kantoorbenodigdheden	€ 6.000
administratie en bankkosten	€ 5.000
drukwerk	€ 5.000
representatiekosten	€ 4.000

Advieskosten

Het budget voor advieskosten wordt in 2014 niet volledig benut doordat een externe inhuurkracht medio 2014 in vaste dienst is gekomen. Dit heeft een voordeel van € 25.000 opgeleverd. De accountantskosten daarentegen zijn in 2014 met € 5.000 gestegen als gevolg van het uitvoeren van extra controlewerkzaamheden.



4.7 Productenrealisatie: financiering

Financiering omvat:

Financiering- en dekkingsmiddelen

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2014)

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

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

Financiering en dekkingsmiddelen

Doelen 2014

- Verdere wederopbouw van het weerstandsvermogen tot € 2,5 miljoen eind 2016 (streefdatum).
- Rendement op uitgezette middelen:
 - kort geld: 3 maands euribor;
 - lang geld: staatsleningen van een overeenkomstige looptijd.
- Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:
 - evenementen- en nachtvervoer;
 - 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.

Realisatie 2014

- Er is uitsluitend kort geld uitgezet, hoofdzakelijk bij het Rijk in het kader van schatkistbankieren. Ondanks het lage rendement bij schatkistbankieren is de doelstelling is ruimschoots gerealiseerd. Dit komt doordat op het vrij uit te zetten deel (in totaal 8 ton) een relatief goed rendement is gerealiseerd. De benchmark was 0,21%; gerealiseerd is 0,36%, zie verder paragraaf financiering.
 - De kostendekkendheidsdoelstelling voor het evenementenvervoer is gehaald. Voor het nachtvervoer is dat niet geheel het geval. De kostendekkendheidspercentages zijn:
 - evenementenvervoer: 115%
 - nachtbus Stadskanaal: 89%
 - nachtbus Groningen: 81%
- Nader informatie hierover is opgenomen bij Special Projects, hoofdstuk 4.5.
- De BDU verantwoording 2013 is voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring
 - De informatieverplichting aan derden is nagekomen
 - De bezuinigingsdiscussie/overgangprovinciefonds discussie alsmede de ontwikkeling van reizigersinkomsten en de ontwikkelingen m.b.t. de Studentenkaart zijn nauwkeurig gevolgd. In het nieuwe studentenkaart OV-contract is in IPO-verband veel inbreng geleverd vanuit het OV-bureau.

Financiën financiering

Financiering en algemene dekkingsmiddelen	Begroting 2014	Begroting 2014 na wijzigingen	Realisatie 2014
Lasten			
Onvoorzien	-	-	40.917
Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)	1.231.000	1.247.000	-
Totaal lasten	1.231.000	1.247.000	40.917
Baten			
Bijdrage BDU	57.720.000	57.720.000	57.259.754
Extra BDU Businesscase	-	2.400.000	2.400.000
Te vergoeden BTW-OV	256.000	256.000	255.525
Rentebaten	10.000	10.000	7.819
Overige baten	210.000	210.000	267.280
Totaal Baten	58.196.000	60.596.000	60.190.378
Saldo	-56.965.000	-59.349.000	-60.149.461

Onvoorzien

Door de verkoop van de claim op Landsbanki heeft in 2014 de financiële afrekening met de Provincie Groningen plaatsgevonden. Als gevolg van de verkoop heeft het OV-bureau € 3.135 minder ontvangen dan het bedrag van de oorspronkelijke claim. Daarnaast is in 2014 de rente terugbetaald die het OV-bureau in de periode 2009 tot en met 2014 teveel had ontvangen over het deposito Landsbanki (€ 37.782). Er blijven na de verkoop van de claim nog twee zaken openstaan. Ten eerste zit er nog een bedrag in depot dat niet uitgekeerd mag worden als gevolg van het uitvoeringsverbod van IJslandse kronen, ten tweede is het mogelijk dat de IJslandse regering belasting in rekening gaat brengen over de verkoop van de claim. Gelet op de hoge mate van onzekerheid is voor deze twee zaken geen schuld, dan wel vordering, opgenomen.

Toevoeging aan de egalisatie en weerstandscapaciteit (exploitatiesaldo)

Bij de begroting 2014 is rekening gehouden met een positief saldo van € 1.231.000, waarmee het OV-bureau kan bouwen aan haar weerstandscapaciteit. In werkelijkheid bedraagt het positieve resultaat over 2014 € 93.366. Het volledige bedrag zal worden toegevoegd aan de vooruit ontvangen BDU, component egalisatie en weerstandscapaciteit.

Bijdrage BDU

De van de partners ontvangen BDU ligt € 461.000 lager dan de raming. Dit komt omdat het indexpercentage

voor 2014 in werkelijkheid 0,196% bedraagt, terwijl in de begroting rekening was gehouden met 1,0%.

BTW-OV

De gerealiseerde BTW-OV is overeenkomstig de begroting.

Extra BDU Businesscase

De gerealiseerde, extra BDU Businesscase, is overeenkomstig de begroting. Het betreft een bijdrage van de Provincie Groningen van € 1.800.000 en een bijdrage van de Provincie Drenthe van € 600.000. Deze investeringsbijdragen zorgen voor een forse investering in de bereikbaarheid vanuit de regio naar- en in de stad Groningen. Er wordt gereden met nieuwe bussen en in een hogere frequentie.

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 een subsidiebijdrage 'Beter Benutten' geraamd van € 210.000. In werkelijkheid valt deze bijdrage € 4.000 hoger uit. Daarnaast is er voor het leveren van haltegegevens aan NDOV (Nationale Databank Openbaar Vervoer) een bijdrage van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu ontvangen van € 10,- per halte. De totale bijdrage voor het OV-bureau bedraagt € 52.610.

5 Paragrafen

5.1 Paragraaf weerstandsvermogen

Op 29 juni 2012 is door het algemeen bestuur de notitie risicomanagement en weerstandsvermogen 2012-2015 vastgesteld. Het risicomanagement van het OV-bureau omvat de volgende elementen, die in hun samenhang worden toegepast (de risicomanagement-systematiek van het OV-bureau Groningen- Drenthe): conservatief begroten;

- werken met een egalisatiesystematiek die drie benoemde variabelen (OV-index, reizigersopbrengsten en kalendereffect) over de jaren heen constant houdt in de begrotingsprognoses;
- zorgen voor beheersingsmaatregelen, en als tegevallers optreden die geen onderdeel vormen van de egalisatiesystematiek, zo snel mogelijk maatregelen nemen;
- werken met een weerstandsvermogen om overbruggingsvragen op te lossen die samenhangen met beheersingsmaatregelen;
- werken met een rekening-courantfaciliteit om eventuele liquiditeitsvraagstukken als gevolg van optredende risico's op te lossen.

Na vaststelling van deze notitie zijn de genoemde elementen in uitvoering genomen.

De weerstandscapaciteit bedroeg per 31 december 2014 € 3,2 miljoen, waarmee de wederopbouw van de weerstandscapaciteit tijdelijk meer bedraagt dan het streefniveau van 2,5 miljoen voor eind 2016. Volgens de huidige prognoses verbetert de financiële situatie verder in 2015, zodat ook volgend jaar de weerstandscapaciteit ruim boven het streefniveau voor eind 2016 zal zitten. Echter, vanaf 2016 zullen de tekorten van het OV-bureau jaarlijks sterk oplopen vanwege het feit dat de batenontwikkeling, met name de indexering, geen gelijke tred houdt met de lastenontwikkeling.

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

- de vereiste intensivering marketing;
- het nalatig haltebeheer;
- de invloed van de landelijke politiek op de SOV;
- de nieuwe verdeling van de SOV;
- het regiovervoer kent een open einde;
- de verhouding tussen bonussen en boetes;

- verdeling sterabonnements en kosten CVS;
- risico's OV-chipkaart;
- niet kostendekkend evenementenvervoer;
- meerwerk vervoerders / onvolledigheid reizigersopbrengsten;
- juridische risico's m.b.t. contracten;
- werkdruk en afhankelijkheid;
- financiering;
- landelijke ontwikkelingen BDU.

In de notitie Risicomanagement en weerstandsvermogen zijn deze risico's nader beschreven en gekwantificeerd. T.a.v. de meeste van deze risico's hebben zich in 2014 geen bijzonderheden voorgedaan. Ten aanzien van enkele risico's merken wij het volgende op:

- de invloed van de landelijke politiek op de Studentenkaart OV:
In het regeerakkoord "Bruggen slaan" staat dat de studentenkaart OV per 2016 wordt omgezet in een studentenkortingskaart voor het openbaar vervoer. Het hierover gesloten akkoord laat de studentenkaart OV intact. Wel zal de kaart ook beschikbaar moeten komen voor MBO scholieren. De oorspronkelijk gevreesde grootschalige bezuiniging is daarmee van de baan. De financiële gevolgen van het beschikbaar stellen van de OV-studentenkaart voor MBO scholieren zijn nog niet bekend. Enkele details van het akkoord, waaronder een wijziging van het verdeelmechanisme, waarbij de verdeling op het aantal reizigerskilometers moet gaan worden gebaseerd, zijn nog niet uitgewerkt. De totale gevolgen van het akkoord zijn daarmee nog niet in beeld. De impact van het risico is beperkter geworden, maar is niet opgeheven.
- de nieuwe verdeling van de SOV:
De gevolgen van het BOS-onderzoek hebben een nadeel gehad voor de exploitatie van het OV vanaf 2014 van 2,5 miljoen structureel. Deze zijn opgevangen in de begroting.
- juridische risico's met betrekking tot contracten:
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. Formeel staat er nog een mogelijkheid van hoger beroep open.

Verder is in december besloten tot de verplaatsing van de busremise van de GD vervoerder van de Bornholmstraat naar de Peizerweg in Groningen. De ingebruikname van de remise is gepland per 2016. Het tijdig gereedkomen van de nieuwe remise is een risico, gelet op de vele werkzaamheden die in 2015 moeten worden uitgevoerd en de noodzaak voor de GD vervoerder om tijdig over de remise te beschikken.

- landelijke ontwikkelingen BDU.
De indexerings van de BDU is in het kader van Rijksbezuinigingen gemarginaliseerd. In IPO-verband is hiertegen bezwaar en beroep aangetekend. Het Ministerie heeft het bezwaar van de provincies ongegrond verklaard. Het beroep is nu aanhangig bij de Rechtbank.

De sinds eind 2011 door het OV-bureau gehanteerde prognosesystematiek is verder doorontwikkeld in 2014. De risico's en variabelen die op de financiële situatie van het OV-bureau van toepassing zijn, worden meerjarig gemonitord. De voortschrijdende prognoses vormen de basis voor de bestuursrapportages voor het dagelijks bestuur en aan de vier- en achttmaandsrapportages voor het algemeen bestuur. De prognoses die de basis vormen voor de bestuursrapportages worden voor iedere rapportage extern gecontroleerd.

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.

Verplicht 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. In 2014 geldt er een drempel voor het verplicht aanhouden van tijdelijk overtollige middelen van ruim 8 ton. Deze ruimte wordt gebruikt om door middel van een spaarrekening een hoger rendement te genereren, dan bij schatkistbankieren.

Vermogensbeheerovereenkomst en schatkistbankieren

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. De vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen geldt na de invoering van het schatkistbankieren nog steeds. Van het onderdeel betreffende het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen zal geen gebruik meer gemaakt worden. De mogelijkheid tot het opnemen van kortlopend krediet blijft bestaan. Op 17 september 2014 is hiervan gebruik gemaakt.

Gerealiseerde rente op uitgezette en opgenomen gelden

Door gebruik van de vrije ruimte voor uitzetten op spaarrekening i.p.v. schatkistbankieren wordt een hogere rente dan de benchmark, de 3-maands euribor, gerealiseerd. In cijfers:

	Gem Saldo '14	Ontvangen	Rente%
Schatkistbankieren	€ 2.083.135	€ 2.609	0,13%
Spaarrekening	€ 803.844	€ 7.687	0,96%
Totaal	€ 2.886.979	€ 10.297	0,36%

De in de begroting 2014 bepaalde benchmark voor de rente op uitgezette middelen is de driemaands euribor, die gemiddeld over 2014 0,21% bedroeg. Het verlies door het verplicht schatkistbankieren is dus beperkt door het gebruik van de spaarrekening, waarmee in totaal de benchmark voor de rente ruim is gehaald.

Wet Financiering Decentrale Overheden (Wet Fido)

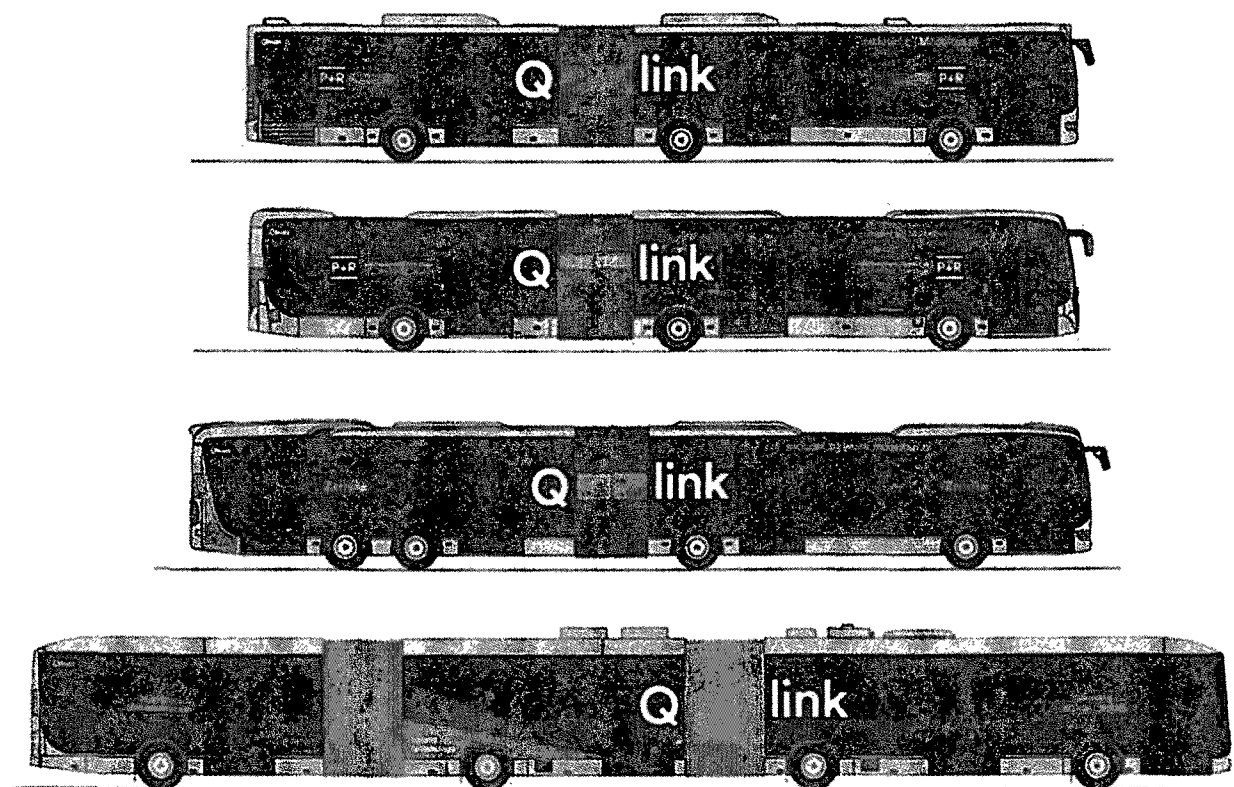
Aan de bepalingen van de Wet Fido is voldaan. In het bijzonder is voldaan aan de bepalingen inzake Schatkistbankieren, de Kasgeldlimiet en de Renterisicnorm.

Regeling Derivaten Decentrale Overheden (Ruddo)

Aan de bepalingen van de Ruddo is voldaan. In het bijzonder betreft dit de creditrating van de huisbankier.

5.3 Paragraaf bedrijfsvoering

Zie 4.6 productrealisatie bedrijfsvoering



6 Uitgebreide balans en toelichting

6.1 Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening over het boekjaar 2014 is opgesteld conform het Besluit Begroting en Verantwoording Provincies en Gemeenten (BBV). Bij de opstelling van de balans en de exploitatie zijn de volgende waarderingsgrondslagen gehanteerd.

Activa

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd op basis van de verkrijging- of vervaardigingsprijs verminderd met afschrijvingen. De materiële vaste activa worden lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur. Afschrijving vindt plaats volgens een percentage van de verkrijgingprijs, gebaseerd op de verwachte gemiddelde levensduur van de activa. De afschrijving vindt plaats met ingang van het verslagjaar waarin het actief is aangeschaft. Van de materiële vaste activa wordt het kantoormeubilair afgeschreven in 7 jaar en automatiseringsapparatuur in 3 jaar. Nieuwe investeringen in automatiseringsapparatuur zullen in 5 jaar worden afgeschreven, dit overeenkomstig de 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 schatkist-

bankieren houdt in dat het OV-bureau al haar overtollige liquide middelen² aanhoudt bij het ministerie van Financiën en niet langer financiële geldmiddelen en vermogen bij private partijen buiten de schatkist mag aanhouden. De uitgezette gelden in het kader van schatkistbankieren zijn direct opvraagbaar.

Passiva

Vlottende passiva

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

Grondslagen voor resultaatbepaling

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

Het gepresenteerde exploitatieresultaat is deels gebaseerd op ramingen.

² M.u.v. de vrije ruimte van 0,75% van het begrotingstotaal.

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 2014 worden op zijn vroegst in het najaar 2015, na ontvangst van controleverklaringen over de gerealiseerde lasten en baten, opgesteld. In 2015 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 2015 verwerkt.
- LBI-index: De DRU prijzen worden jaarlijks verhoogd met de LBI-index. Vaststelling van de reali-

satie van de LBI 2014 vindt plaats in het najaar van 2015.

- Verdeelmethoediek abonnementen en grootgebruik contracten: Vaststelling van de definitieve opbrengsten is naar verwachting volledig in het najaar 2015.

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 2014		
Activa	2014	2013
Vaste activa		
<i>Overig materiaal</i>		
Inrichting en inventaris	14.421	28.843
Automatiseringsapparatuur		
Subtotaal	14.421	28.843
Vlottende activa		
<i>Vorderingen</i>		
Vordering openbare lichamen	1.463.686	1.656.753
Overige vorderingen	2.620.078	3.895.887
<i>Overlopende activa</i>		
Nog te ontvangen	1.370.226	325.565
Vooruitbetaald	2.080	1.002.080
<i>liquide middelen</i>		
Kas	2.108	537
Bank	856.214	740.412
Uitzetting in 's Rijks schatkist	2.309.189	2.200.000
Subtotaal	8.623.581	9.821.234
Totaal activa	8.638.003	9.850.077

Passiva	2014	2013
Eigen vermogen		
<i>Reserves</i>		
Vreemd vermogen		
<i>Voorzieningen</i>		
Langlopende schulden		
Ontvangen garantiesom	1.000.000	1.000.000
Subtotaal	1.000.000	1.000.000
Vlottende passiva		
<i>Kortlopende schulden</i>		
Kredietfaciliteit	2.800.000	
Crediteuren	1.295	19.666
Belastingen en premies	268.175	113.179
<i>Vooruit ontvangen bedragen</i>		
Vooruit ontvangen BDU	3.183.192	3.452.826
Vooruit ontvangen subsidies	70.159	1.759.306
<i>Overlopende passiva</i>		
Overlopende passiva	1.315.182	3.505.100
Subtotaal	7.638.003	8.850.077
Totaal passiva	8.638.003	9.850.077

6.3 Toelichting op de balans

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

Activa

Materiële vaste activa

Het OV-bureau heeft een beperkte hoeveelheid activa. Het kantoorpand waarin het OV-bureau is gevestigd is geen eigendom van het OV-bureau en is om die reden niet terug te vinden als materiële vaste activa. De aanwezige activa is volledig te typeren als activa met

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

Materiële vaste activa	Boekwaarde	Investerings	Afschrijving	Bijdragen	Boekwaarde
Investerings met een economisch nut	01-01-2014	2014	2014	derden	31-12-2014
Overige materiële vaste activa					
Inrichting en inventaris	28.843	-	14.422		14.421
Automatiseringsapparatuur					
Totaal	28.843	-	14.422	-	14.421

De materiële vaste activa bestaan enkel nog uit inrichting en inventaris, de automatiseringsapparatuur is ultimo 2013 volledig afgeschreven. In 2014 zijn er door het OV-bureau geen nieuwe investeringen gepleegd. Voor een gedetailleerd overzicht van de activa wordt verwezen naar de staat van activa in bijlage 1.

Flottende activa

Vorderingen

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

Vorderingen	2014	2013
Vorderingen op openbare lichamen	1.463.686	1.656.753
Overige vorderingen	2.620.078	3.895.887
Totaal	4.083.764	5.552.640

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 € 969.000. Daarnaast zijn eind 2014 de facturen verstuurd voor de oplevering van DRIS panelen, hiervoor is een bedrag van € 308.000 opgenomen wat gevorderd wordt van zestien lokale overheden. Van de provincie Fryslân wordt een bedrag gevorderd van in

totaal € 77.000 betreffende de afrekening van de lijn Q315 over de jaren 2012-2014. De resterende vordering op openbare lichamen betreft divers kleinere vorderingen (< € 50.000) voor in totaal € 110.000.

Overige vorderingen - De overige vorderingen bestaan vooral uit de verwachte afrekening van de GD 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 2013 € 1.262.000
- GD 2014 € 316.000
- KLOV 2013 € 25.000
- KLOV 2014 € 101.000

Naast de afrekeningen op de concessies staat er een vordering open op enkele vervoerders voor de opbrengst uit zichtabonnementen, welke buiten de concessie omgaan. De totale vordering op de vervoerders bedraagt € 859.000 en heeft betrekking op de jaren 2013 en 2014. Het resterende bedrag van € 57.000 betreft diverse kleine vorderingen (< € 50.000).

Overlopende activa

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

Nog te ontvangen – de nog te ontvangen bedragen betreft vorderingen op partners die participeren in projecten waarvan het OV-bureau de kassiersfunctie heeft. De gemaakte projectkosten dienen nog (gedeeltelijk) te worden doorgefactureerd aan de partners. De projecten kennen ultimo 2014 de volgende voorde- ringen.

Nog te ontvangen subsidie	2014	2013
TRACT	42.013	26.022
Beter benutten		299.543
Qlink/BUCA II	1.175.631	
DRIS	152.582	
Totaal	1.370.226	325.565

Vooruitbetaalde kosten - de vooruitbetaalde kosten betreft facturen welke eind 2014 zijn ontvangen en betaald, maar waarvan de prestatie plaats zal vinden in 2015.

Vooruitbetaalde kosten	2014	2013
Vooruitbetaalde kosten	2.080	1.002.080
Totaal	2.080	1.002.080

Liquide middelen

Bankrekeningen met een positief saldo zijn onder de liquide middelen opgenomen. Daarnaast zijn de aanwezig kasgelden als liquide middelen gepresenteerd.

Liquide middelen	2014	2013
Kas	2.108	537
Bank	856.214	740.412
Uitzetting in 's Rijks Schatkist	2.309.189	2.200.000
Totaal	3.167.511	2.940.949

Bank – Het saldo van de bank bestaat uit het saldo van de zakelijke rekening (€ 49.000), het saldo van de bankrekening OV-steward (€ 1.000) en het saldo van de ondernemerstopdeposito (€ 806.000). 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.

Verantwoording schatkistbankieren

Berekening benutting drempelbedrag schatkistbankieren (bedragen in € 1000)					
Verslagjaar					
(1)	Drempelbedrag	869.625			
Kwartaal 1 Kwartaal 2 Kwartaal 3 Kwartaal 4					
(2)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	1.345	969	1.262	1.070
(3a) = (1) > (2)	Ruimte onder het drempelbedrag				
(3b) = (2) > (1)	Overschrijding van het drempelbedrag ¹	475	100	393	200
1) Berekening drempelbedrag					
Verslagjaar					
(4a)	Begrotingstotaal verslagjaar	115.950			
(4b)	Het deel van het begrotingstotaal dat kleiner of gelijk is aan € 500 miljoen	115.950			
(4c)	Het deel van het begrotingstotaal dat de € 500 miljoen te boven gaat				
(1) = (4b) * 0,0075 + (4c) * 0,002 met een minimum van € 250.000	Drempelbedrag	869.625			
2) Berekening kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen					
Kwartaal 1 Kwartaal 2 Kwartaal 3 Kwartaal 4					
(5a)	Som van de per dag buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen (negatieve bedragen tellen als nihil)	121.010	88.214	116.125	98.431
(5b)	Dagen in het kwartaal	90	91	92	92
(2) - (5a) / (5b)	Kwartaalcijfer op dagbasis buiten 's Rijks schatkist aangehouden middelen	1.345	969	1.262	1.070

¹ Het drempelbedrag is gedurende 2014 licht overschreden als gevolg van een niet dagelijks, volledige afroaming door de huysbankier. Om dit te herstellen is bij de huysbankier aangevraagd maatwerk (tegen extra kosten), waarmee met ingang van februari 2015 wel dagelijks volledig wordt afgeroomd.

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 2014 geen gebruik gemaakt van derivaten.

Passiva

Vreemd vermogen

Van een van de vervoerders is een garantiesom ontvangen van € 1 miljoen. Deze garantiesom blijft gedurende de looptijd van de concessie op de bankrekening van het OV-bureau staan tenzij deze wordt vervangen door een bankgarantie, zoals bepaald in de concessie.

Vreemd vermogen	2014	2013
Ontvangen garantiesom	1.000.000	1.000.000
Totaal	1.000.000	1.000.000

Kortlopende schulden

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

Kortlopende schulden	2014	2013
Kredietfaciliteit	2.800.000	-
Crediteuren	1.295	19.666
Belastingen en premies	268.175	113.179
Totaal	3.069.470	132.845

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 gebruik gemaakt voor een bedrag van € 2.800.000. De crediteuren bestaan uit een reeks inkoopfacturen welke eind 2014 zijn ontvangen en welke begin 2014 betaald zijn. Op balansdatum 31 december 2014 betrof dit een schuld aan leveranciers. De belastingen en premies bestaan uit de loonheffing en sociale premies over december 2014 voor in totaal € 67.000 en het saldo van de nog te betalen en te ontvangen ondernemers BTW aan de belastingdienst voor een bedrag van € 201.000.

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	2014	2013
Vooruit ontvangen BDU	3.183.192	3.452.826
Vooruit ontvangen subsidies	70.159	1.759.306
Overige overlopende passiva	1.315.182	3.505.100
Totaal	4.568.533	8.717.232

De vooruit ontvangen BDU subsidie tot en met 2014 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.

De vooruit ontvangen subsidies betreffen gelden welke het OV-bureau heeft ontvangen voor het project Beter Benutten (€ 6.000) en voor de uitvoering van de afspraken in de bestuursovereenkomst Collectief personenvervoer Noord Groningen (€ 64.000). In bijlage 2 wordt over het project CPNG verantwoording afgelegd.

De overige overlopende passiva bestaan hoofdzakelijk uit de verwachte afrekening van de concessie HOV 2014 voor een bedrag van € 306.000, de nog te betalen kosten voor de OV-chipkaart ad € 212.000, een nog openstaande schuld uit 2013 van € 191.000 die nog niet is gefactureerd, de nog te betalen kosten KLOV ad € 178.000, diverse verrekeningen met de vervoerder van de GD concessie ad € 142.000 en de

kosten voor verspreiding van de OV-krant eind 2014 ad € 61.000. Het resterende bedrag van € 225.000 aan overlopende passiva omvat diverse kleine facturen (<€ 50.000).

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 kantoorruimte Overcingellaan Assen

Het huurcontract van de kantoorruimte aan de Overcingellaan heeft 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. De resterende financiële verplichting tot 1 maart 2017 bedraagt € 112.000.

Huurcontract bedrijfsruimte Stationsplein Assen

Per 1 januari 2011 is huurcontract voor een bedrijfsruimte afgesloten met een looptijd van 5 jaren. Eind december 2014 is de huur opgezegd per 1 januari 2016. De resterende financiële verplichting voor 2015 bedraagt € 17.000.

Voorlopig koopcontract lederzlocatie Peizerweg Groningen

Er is een besluit genomen over het in overheidseigendom nemen door het OV-bureau van een in 2015 te ontwikkelen busstalling in de stad Groningen aan de Peizerweg. Met de gemeente is onderhandeld over de aankoop van een deel van de lederzlocatie, met Qbuzz is een ontwerp gemaakt voor de nieuwe busstalling. Met betrekking tot de aankoop is in december 2014 een voorlopig koopcontract tot stand gekomen. Realisatie en ingebruikname van de remise is voorzien per december 2015. Met de aankoop is een bedrag van € 2.700.000 gemoed.

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

WNT-verantwoording 2014 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 2014 voor OV-bureau Groningen Drenthe is € 230.474. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie 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. Met ingang van 1 januari 2013 is de WNT, de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector, van kracht geworden. In het kader van deze wet doet het OV-bureau in onderstaande tabel melding van de bezoldiging van haar topfunctionarissen:

Bezoldiging topfunctionarissen

Leidinggevende topfunctionarissen³

bedragen x € 1	Jan van Selm
Functie(s)	Directeur
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Gewezen topfunctionaris? ⁴	nee
(Fictieve) dienstbetrekking? ⁵	nee
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	ja
Bezoldiging	
Beloning	105.619
Belastbare onkostenvergoedingen	
Beloningen betaalbaar op termijn	18.584
Totaal bezoldiging	124.203
Toepasselijk WNT-maximum ⁶	230.474

Toezichthoudende topfunctionarissen⁷

Naam	Functie(s)	Totale bezoldiging	Duur van het dienstverband in het jaar (in dagen)	Omvang van het dienstverband in het jaar (fte)
Marc Boumans	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Böte Wilstra	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Marianne Besselink	AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM
Henk Brink	DB/AB-lid	Geen bezoldiging	365	PM

3 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.

4 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 functievervulling bij dezelfde instelling of rechtspersoon een functie als niet-topfunctionaris is gaan vervullen. Gedurende deze periode van functievervulling in de andere functie kwalificeert de functionaris als 'gewezen topfunctionaris'.

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

6
$$y = \frac{x \cdot a \cdot b}{365}$$
 waarbij: x = voor instelling geldend WNT-bezoldigingsmaximum, a = deeltijdfactor (maximaal 1,0 fte) en b = functieduur in kalenderdagen

7 Deze tabel is bedoeld voor de topfunctionarissen met toezichthoudende taken.

Rein Munniksma	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 de 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

Overige rapportageverplichtingen 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 eerdere jaren een vermelding op grond van de WOPT of de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden. Er zijn in 2014 geen ontslaguitkeringen aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dienen te worden gerapporteerd.

7 Samenstelling bestuur

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

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat per 31 december 2014 uit de volgende bestuurders:

- Marc Boumans (voorzitter), provincie Groningen;
- Bote Wilpstra, provincie Groningen;
- Marianne Besselink, provincie Groningen;
- Henk Brink (vice-voorzitter), provincie Drenthe;
- Rein Munnikma, provincie Drenthe;
- Ard van der Tuuk, provincie Drenthe;
- Joost van Keulen, gemeente Groningen
- Paul de Rook, 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, Mark Boumans (voorzitter);
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk Brink (vice-voorzitter);
- wethouder gemeente Groningen, Paul de Rook.

De belangrijkste taken van het dagelijks bestuur zijn:

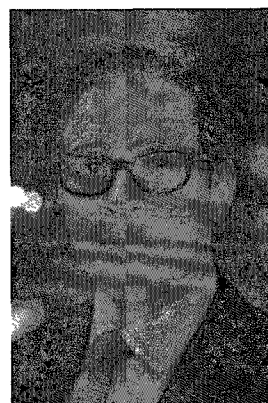
- het voorbereiden van besluiten van het algemeen bestuur;
- het uitvoeren van besluiten van het algemeen bestuur in samenspel met de directeur van het OV-bureau;
- het vaststellen van de aanbestedingsdocumenten voor de aanbestedingen van openbaar vervoer;
- het verlenen, wijzigen of intrekken van concessies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



Mark Boumans



Henk Brink



Paul de Rook

Bijlage 1: Staat van materiële vaste activa

Investerings met een economisch nut						
Overige materiële vaste activa	Aanschafwaarde	Termijnafschrijving	Boekwaarde 01-01-2014	Investing 2014	Afschrijving 2014	Boekwaarde 31-12-2014
Inrichting en inventaris '05	111.987	7 jaar				
Inrichting en inventaris '09	100.950	7 jaar	28.843	-	14.422	14.421
Inrichting en inventaris	212.937		28.843		14.422	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					
Totaal materiële vast activa	428.568		28.843		14.422	14.421

Investing 2014

Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft in 2014 geen nieuwe investeringen gepleegd.

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

Bestuursvereenkomst

Collectief personenvervoer Noord Groningen 2012

Deelnemende partijen:

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

Doelstelling en inhoud bestuursvereenkomst

Samenwerking met betrekking tot de regiotali 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 2014

De uitgaven 2014 bedragen in totaal € 73.605, een groot deel hiervan (€ 47.540) heeft betrekking op uitbetaalde bonussen voor klanttevredenheid aan de vervoerder van het vraagafhankelijk OV in Noord Groningen. In onderstaande tabel is een specificatie van de kosten gegeven en is tevens het verloop van het fonds vanaf 2012 in beeld gebracht.

Beginsaldo 2012	115.057
Saldo baten 2012	61.931
Saldo lasten 2012	66.838
Eindsaldo 2012	110.150
Saldo baten 2013	2.000
Saldo lasten 2013	2.634
Eindsaldo 2013	114.784
Uitgaven 2014	
Bonus klanttevredenheid 2012	24.367
Bonus klanttevredenheid 2013	23.173
Detachingskosten	16.600
Led/Zonnepaneel bushalte	7.465
Website	2.000
Totaal uitgaven	73.605
Bijdrage gemeenten in bonus	23.176
Totaal inkomsten	23.176
Eindsaldo 2014⁸	64.355

⁸ Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2014 gepresenteerd als vooruit ontvangen subsidie, onder de overlopende passiva.

Bijlage 3: Verantwoording DRIS-panelen

Bedrag beschikking (1)	2.000.000
Bedrag beschikking (2)	591.500
Bedrag beschikking (3)	1.100.000
Totaal	3.691.500

Beschikking (1)

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

Beschikking (2)

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

Beschikking (3)

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

Uitgaven project	2011	2012	2013	2014	totaal lasten
Vorbereidingskosten	37.545	278.175	-	-	315.720
Informatiezuilen	-	-	632.938	1.714.377	2.347.315
Projectmanagement	-	-	209.955	190.905	400.860
Audiovoorbereiding	-	-	162.767	-	162.767
Overig, aansluiting e.d.	-	-	19.098	184.822	203.920
Totaal uitgaven	37.545	278.175	1.024.758	2.090.104	3.430.582
Inkomsten project	2011	2012	2013	2014	totaal baten
Bijdrage regiofonds	-	440.000	440.000	-	880.000
Bijdrage provincie Groningen	-	-	400.000	1.244.000	1.644.000
Bijdrage provincie Drenthe	-	591.500	32.000	32.000	591.500
Baten gemeenten	-	28.000	53.500	81.000	162.500
Totaal inkomsten	-	1.059.500	925.500	1.293.000	3.278.000
Saldo inkomsten - uitgaven⁹	-37.545	781.325	-99.258	-797.104	-152.582

2012

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

2013

Het aantal DRIS-panelen is 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.

⁹ Het saldo van inkomsten en uitgaven staat in de jaarrekening 2014 gepresenteerd als nog te ontvangen subsidie, onder de overlopende activa.

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 audiobox ten behoeve van DRIS ontwikkeld.

Bijlage 4: BDU verantwoording 2014

Beginsaldo BDU 2014	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Eindsaldo reguliere BDU	3.452.827	1.214.006	2.238.821
Eindsaldo BDU pluspakket 2014-2017 (BC1)	1.299.369	-	1.299.369
Eindsaldo BDU pluspakket 2014-2017 (BC2)	-	-	-
Saldo BDU 01-01-2014	4.752.196	1.214.006	3.538.190

Bijdragen BDU 2014	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Reguliere BDU bijdrage provincies 2014	57.515.279	20.224.720	37.560.194
Subsidie pluspakket bus 2014-2017 (BC1)	-	-	-
Subsidie pluspakket bus 2014-2017 (BC2)	2.400.000	600.000	1.800.000
Totaal bijdragen BDU 2014	59.915.279	20.948.502	38.966.777

Bestedingen 2014	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Bestedingen BDU 2014 regulier	57.784.914	20.140.603	37.403.978
Bestedingen pluspakket bus 2014-2017 (BC1)	1.000.000	-	1.000.000
Bestedingen pluspakket bus 2014-2017 (BC2)	3.875.000	1.356.250	2.518.750
Totaal bestedingen 2014	62.659.914	21.580.970	41.078.944

Eindsaldo BDU regulier	3.183.192	1.337.788	1.845.404
Eindsaldo BDU pluspakket 2014-2017 (BC1)	299.369	-	299.369
Eindsaldo BDU pluspakket 2014-2017 (BC2)	-1.475.000	-756.250	-718.750

Bestedingen > 10% van de totaal ontvangen BDU

Alle individuele bestedingen die meer dan 10% van de totaal ontvangen BDU bedragen, dienen afzonderlijk te worden verantwoord.

Individuele bestedingen 2014	Totaal OV-bureau	Provincie Drenthe	Provincie Groningen
Concessie Groningen Drenthe (GD) (71%)	44.567.715	15.598.700	28.969.015
Overige (29%)	18.092.198	5.982.269	12.109.929
Totaal bestedingen 2014	62.659.914	21.580.970	41.078.944

Toelichting op de verantwoording BDU regulier

Het OV-bureau Groningen Drenthe is een gemeenschappelijke regeling van de provincie Groningen, de provincie Drenthe en de gemeente Groningen. Het OV-bureau Groningen Drenthe ontvangt op basis van een vaste verdeelsleutel, die is afgesproken bij de gemeenschappelijke regeling, een bijdrage vanuit de BDU van de provincie Groningen respectievelijk de provincie Drenthe. Deze vaste verdeelsleutel betekent dat 35% van de kosten van het OV-bureau Groningen Drenthe vanuit de BDU-middelen van de provincie Drenthe worden betaald. Voor de provincie Groningen bedraagt dit percentage 65%. Deze vaste verdeelsleutel is, evenals in de jaren 2005 t/m 2013, dan ook aangehouden bij de verdeling van de bestedingen van het OV-bureau Groningen Drenthe over het verantwoordingsjaar 2014.

N.B. de eindsaldi BDU regulier van de provincie Drenthe en van de Provincie Groningen kennen momenteel niet de verhouding 35% / 65%, dit omdat er de afgelopen jaren vanuit beide provincies incidentele aanvullende subsidiebijdragen zijn ontvangen waardoor de verhouding van 35% / 65% is gewijzigd. Het eindsaldo van € 3.183.192 op de reguliere BDU komt overeen met het saldo van de vooruit ontvangen BDU in de jaarrekening.

Toelichting op de verantwoording BDU pluspakket bus 2014-2017 (BC1)

In 2013 is vanuit de provincie Groningen een subsidiebijdrage ontvangen van € 9.926.922 ten behoeve van de eerste Business Case 'pluspakket bus 2014-2017'. Van dit bedrag resteerde ultimo 2013 nog een bedrag van € 1.299.369, een bedrag van € 1.000.000 is overgemaakt aan de vervoerder van de GD concessie, waarna ultimo 2014 nog een bedrag van € 299.369 resteert. In de vergaderingen van 14 februari 2014 heeft het Dagelijks Bestuur besloten om dit restant-bedrag in te zetten voor de tweede Business Case 'pluspakket bus 2014-2017', omdat met het realiseren van de tweede Business Case indirect ook een bijdrage wordt geleverd aan de dekkingsopgave. Omdat de subsidie voor de eerste Business Case volledig afkomstig is van de provincie Groningen zijn zowel de uitgave van € 1,0 miljoen als het restant bedrag van € 299.369 in het eindsaldo 2014 toegerekend aan de provincie Groningen.

Toelichting op de verantwoording BDU pluspakket bus 2014-2017 (BC2)

In 2014 is vanuit de provincie Groningen een subsidiebijdrage ontvangen van € 1.800.000 en van de provincie Drenthe een subsidiebijdrage van € 600.000 ten behoeve van de tweede Business Case 'pluspakket bus 2014-2017'. De totale uitgaven voor deze tweede Business Case bedragen € 3.875.000 en bestaat voor € 2,4 miljoen uit vervoerskosten en voor € 1,785 miljoen uit een bijdrage aan de vervoerder voor aanschaf van nieuwe bussen. De kosten zijn volgens de vaste verdeelsleutel (65%/35%) verdeeld over de provincies Groningen en Drenthe. Het eindsaldo op de tweede Business Case is € 1.475.000 negatief, de verwachting is dat er voor dit bedrag een bijdrage vanuit Beter Benutten kan worden gevraagd. Mocht echter blijken dat deze kosten niet (volledig) door subsidie Beter Benutten gedekt kunnen worden dan heeft het DB op 14 februari 2014 besloten dat de moederorganisaties de kosten zullen dragen volgens de vastgestelde risicoverdeling. Deze verdeelsleutel is als volgt vastgesteld: 44 % voor de provincie Groningen, 35 % voor de provincie Drenthe en 21 % voor de gemeente Groningen.

Toelichting op de bestedingen

Voor de bepaling van de bestedingen is de stand van het grootboek van het OV-bureau per 31 december 2014, uitgedraaid op 21 januari 2014, als vertrekpunt genomen. Het grootboek is geadmineistreerd volgens het baten en lastenstelsel, gehanteerd conform het Besluit Begroting en Verantwoording. De verantwoording van de reguliere BDU subsidie bevat naast de GD concessie hoofdzakelijk enkele kleinere concessies die elk afzonderlijk minder dan 10 procent van de BDU-uitkering bedragen. De bestedingen bestaan voorts uit de kosten voor Collectief Vraagafhankelijk Vervoer, Sociale Veiligheid, Toegankelijkheid en Marketing. De concessies over de jaren 2005 t/m 2013 zijn geheel afge-rekend. De concessie 2014 is als voorschot betaald en is gebaseerd op de meest actuele gegevens. De aan de beste-dingen ten grondslag liggende kosten en opbrengsten zijn voor een deel gebaseerd op schattingen, waarover naar verwachting in de loop van 2015 meer duidelijkheid zal ontstaan. Dit betekent dat er nog een stuk onzekerheid in zit. Eventuele correcties van de realisatie t.o.v. de schattingen zullen op basis van de definitieve afrekeningen in de BDU-verantwoording van volgend jaar worden gecorrigeerd.

Bijlage 5: Overzicht evenementenvervoer 2014

Evenement	Locatie
Januari	
Open dag RUG	Groningen
Februari	
Huldiging Olympiërs	Assen
April	
Open dag Hanzehogeschool	Groningen
Indicator	Groningen
The Passion	Groningen
Bloemenjaarmarkt	Groningen
WK Superbike	Assen
Koninginnenacht- en dag	Groningen
Knoalsternacht	Stadskanaal
Mei	
Promotie OV Qlink	Groningen
Bevrijdingsfestival	Groningen

Evenement	Locatie
Juni	
TT-festival	Assen
Juli	
Secret Forest Festival	Stadskanaal
C'est la Vie	Emmen
Truckstar	Assen
Augustus	
Gamma Racing Day	Assen
Oktober	
4-mijl van Groningen	Groningen
Zuidlaardermarkt	Zuidlaren
November	
Open dag RUG	Groningen
December	
Koopavonden Sint en Kerst	Groningen
Koopavonden Sint en Kerst	Emmen

Bijlage 6: Afkortingenwijzer

AB	Algemeen Bestuur
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten; de van toepassing zijnde verslaggevingvoorschriften
BDU	Brede Doel Uitkering Verkeer en Vervoer (Rijksbijdrageregeling)
BTW	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde
BTW-OV	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CVS	Commissie verdeling Sterabonnements
ConMIS	Concessiemanagement Informatiesysteem
DB	Dagelijks Bestuur
DRIS	Dynamische Reizigersinformatiesysteem
DRU	Dienstregelingsuur
Euribor	Euro Interbank Offered Rate; het gemiddelde rentetarief waartegen banken onderling van elkaar lenen
FIDO (wet)	Wet Financiering Decentrale Overheden
FMN	Federatie Mobiliteitsbedrijven Nederland
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe, die sinds 13 december 2009 wordt uitgevoerd door Qbuzz
GGD-overheden	de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
GVVP	Gemeentelijk Verkeer en Vervoerplan
HOV-concessie	de treinvervangende HOV-lijnen die sinds 13 december 2009 worden uitgevoerd door Arriva Touring
I&M	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
KLOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; de 6 regioconcessies die per 13 december 2009 zijn ingegaan voor het kleinschalig vervoer en doelgroepenvervoer.
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
NAL	National Action List
NDOV	Nationale Data Openbaar Vervoer
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245
OV	Openbaar Vervoer
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
P+R	Parkeren en Reizen
RGA	Regio Groningen - Assen
ROV	Regionaal Openbaar Vervoer
RSP	Regio Specifiek Pakket
RUG	Rijksuniversiteit Groningen
SOV	Studenten Openbaar Vervoer kaart
TLS	Trans Link Systems; Trans Link Systems is opgericht door de vijf grootste OV-bedrijven om één elektronisch betaald systeem in het Nederlandse openbaar vervoer te realiseren: de OV-chipkaart
UcLTK	Uitvoeringscommissie Landelijk Tarieven Kader
VBN	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
Wopt	Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

BIJLAGE 7: Controleverklaring



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in deze jaarstukken opgenomen jaarrekening 2014 (hoofdstukken 2 en 6 en de bijlagen 2, 3 en 4) van het OV-bureau Groningen Drenthe gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2014 en het overzicht van baten en lasten over 2014 met de toelichtingen, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening alsmede voor het opstellen van het jaarverslag (hoofdstukken 1, 3, 4 en 5) beide in overeenstemming met het in Nederland geldende Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.

Deze verantwoordelijkheid houdt onder meer in dat de jaarrekening zowel de baten en lasten als de activa en passiva getrouw dient weer te geven en dat de in de jaarrekening verantwoorde baten, lasten en balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen. Rechtmatige totstandkoming betekent in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving, waaronder verordeningen.

Het Dagelijks Bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden, het Besluit accountantscontrole decentrale overheden (Bado) en het Controleprotocol WNT. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

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

Ref.: e0347719

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

*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 54226366), 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 treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.



Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, alsmede voor de rechtmatige totstandkoming van baten, lasten en balansmutaties, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van het OV-bureau Groningen Drenthe. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en de gebruikte financiële rechtmatigheidscriteria en van de redelijkheid van de door het Dagelijks Bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

De bij onze controle toegepaste goedkeuringstolerantie bedraagt voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves. Op basis van artikel 2 lid 7 Bado is deze goedkeuringstolerantie door het Algemeen Bestuur van het OV-bureau Groningen Drenthe bij besluit van 28 november 2014 vastgesteld. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn. Daarbij zijn voor de controle van de in de jaarrekening opgenomen WNT-informatie de toleranties gehanteerd zoals vastgelegd in het Controleprotocol WNT.

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

Oordeel betreffende de jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening (hoofdstukken 2 en 6 en de bijlagen 2, 3 en 4) van het OV-bureau Groningen Drenthe een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2014 als van de activa en passiva per 31 december 2014 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2014 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving, waaronder verordeningen.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

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

Zwolle, 27 februari 2015
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

S.J. Dul MSc RA

OV-bureau Groningen



Overcingillaan 15E, Assen
Postbus 139, 9400 AD Assen

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

info@ovbureau.nl
www.ovbureau.nl

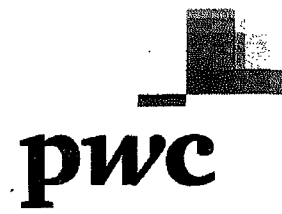
Accountantsverslag 2014

OV-bureau Groningen Drenthe

Accountantsverslag 2014

*OV-bureau Groningen
Drenthe*

27 februari 2015



OV-bureau Groningen Drenthe



Accountantsverslag 2014

OV-bureau Groningen Drenthe

Accountantsverslag 2014

*OV-bureau Groningen
Drenthe*

27 februari 2015



pwc

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

27 februari 2015

Referentie: SJD/e0347719/SH/vg

Geachte directie en leden van het Dagelijks Bestuur,

Accountantsverslag met betrekking tot de controle van de jaarrekening 2014

Met genoegen presenteren wij u ons accountantsverslag met betrekking tot de controle van de jaarrekening 2014 van het OV-bureau Groningen Drenthe. 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 19 februari 2015 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*

'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 treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Inhoudsopgave

1. Uw jaarrekening geeft een getrouw en rechtmatig beeld
 - 1.1. Wij hebben een goedkeurende controleverklaring te verstrek
 - 1.2. Controleverschillen zijn gecorrigeerd, goedkeurende verklaring voor aspect getrouwheid
 - 1.3. Goedkeurende verklaring voor aspect rechtmatigheid, wel tekortkomingen bij inkoop en aanbestedingen
 - 1.4. Afsluitingsproces is op orde
 - 1.5. In de jaarrekening is informatie over naleving van WNT opgenomen
 - 1.6. Onderbouwing van schattingen inzake eindafrekeningen is verbeterd, op detail nog wel aanscherping mogelijk
 - 1.7. Schatkistbankieren
 - 1.8. Grip op financiën
 - 1.9. Waardering nieuwe locatie aandachtspunt
 - 1.10. Het weerstandsvermogen verbetert, financiële prognoses zijn somber
 - 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

- A. Bijlagen
 - A.1. Overzicht van controleverschillen
 - A.2. Invoering van de Vpb is in zicht
 - A.3. Toelichting op de belangrijkste wijzigingen als gevolg van de inwerkingtreding van de ViO
 - A.4. Significante wijzingen in de Nederlandse regelgeving inzake controles

1. Uw jaarrekening geeft een getrouw en rechtmatig beeld

1.1. Wij hebben een goedkeurende controleverklaring verstrekt

Wij hebben onze controle van de jaarrekening 2014 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 2014, onder voorbehoud van de goedkeuring van deze jaarrekening door het Algemeen Bestuur.

1.2. Controleverschillen zijn gecorrigeerd, goedkeurende verklaring voor aspect getrouwheid

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 28 november 2014 ten behoeve van de controle van de jaarrekening 2014.

Dit houdt in dat wij een goedkeurende controleverklaring kunnen afgeven als de geconstateerde fouten minder zijn dan 1% (€ 1.106.000) en de onzekerheden minder zijn dan 3% (€ 3.318.000) van de totale werkelijke lasten in de jaarrekening.

Geconstateerde controleverschillen zijn gecorrigeerd

Uit onze controle zijn controleverschillen ten aanzien van getrouwheid gebleken voor een bedrag van € 240.000 (extra last). De geconstateerde controleverschillen zijn integraal gecorrigeerd in de jaarrekening. Wij verwijzen u naar paragraaf 1.6 en bijlage A.1 voor een specificatie van de gecorrigeerde controleverschillen.

1.3. Goedkeurende verklaring voor aspect rechtmatigheid, wel tekortkomingen bij inkoop en aanbestedingen

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. In 2014 heeft u besloten om geen interne controles uit te voeren op naleving van het inkoop- en aanbestedingsbeleid. Dit om functievermenging (onder andere uitvoering, administratie en interne controle) in de organisatie te voorkomen. Wij hebben derhalve (in overleg met u) aanvullende werkzaamheden uitgevoerd.

Uit onze controle is gebleken dat voor één inkoopcontract niet is voldaan aan het Inkoop- en Aanbestedingsbeleid van het OV-bureau. Dit aangezien bij een inkoop boven € 50.000 niet ten minste twee offertes zijn aangevraagd (kosten 2014 € 50.143). Tevens is er sprake van één inkoop waarbij formeel niet voldaan is aan de Europese aanbestedingsrichtlijnen (kosten 2014 € 195.495). Door het OV-bureau is hierbij bewust gekozen om de opdracht één op één te gunnen. Hierbij is echter geen formeel beroep gedaan op een uitzonderingspositie.

De rechtmatigheidsfout als gevolg van deze bevindingen bedraagt in totaal € 245.638.

De controleverschillen ten aanzien van inkoop en aanbestedingen blijven binnen de door u vastgestelde tolerantiegrenzen. Derhalve hebben wij ook een goedkeurende verklaring op het aspect rechtmatigheid verstrekt.

1.4. Afsluitingsproces is op orde

In 2013 zijn het BDU- en jaarrekeningtraject samengevoegd en vervroegd. Hierbij was nog sprake van twee verantwoordingen. In 2014 is de BDU-verantwoording als bijlage bij de jaarrekening opgenomen. Deze verantwoording heeft expliciet onderdeel uitgemaakt van onze accountantscontrole en maakt onderdeel uit van de controleverklaring bij de jaarrekening.

Wij hebben geconstateerd dat de kwaliteit van de (concept)jaarrekening, ondanks het korte tijdpad, van een voldoende niveau is. Bij de start van onze controle waren een conceptjaarrekening (inclusief BDU-bijlage) en onderliggende documentatie voor ons beschikbaar. Daarbij waren goede financiële analyses beschikbaar en waren goede schattingen van balansposten opgesteld. Het afsluitingsproces is hiermee naar onze mening op orde.

1.5. In de jaarrekening is informatie over naleving van WNT opgenomen

Met ingang van 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) van kracht geworden. De WNT gaat veel verder dan de per 1 januari 2013 ingetrokken Wet openbaarmaking met publieke middelen gefinancierde topinkomens (WOPT).

In de WNT zijn niet alleen toelichtingsvereisten voor de jaarrekening opgenomen, maar ook wettelijke maxima voor bezoldiging en ontslagvergoeding van bepaalde functionarissen. Op grond van de WNT moeten beloningen van topfunctionarissen worden vermeld in de jaarrekening. Tevens dienen beloningen van overige functionarissen te worden vermeld indien deze de vastgestelde norm (voor 2014 € 230.474) te boven gaan. Als controlerend accountant zijn wij wettelijk verplicht alle onterecht niet in de jaarrekening vermelde gegevens via de daarvoor bestemde website te melden aan het ministerie van BZK.

In de jaarrekening van het OV-bureau is in hoofdstuk 6 conform de vereisten een toelichting opgenomen op de bezoldiging van de directeur. Tevens zijn de leden van het Algemeen en Dagelijks bestuur op aangeven van het ministerie van BZK in de jaarrekening toegelicht. Hiermee wordt voldaan aan de vereisten uit de WNT.

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 zijn op dit aspect geen risico's geconstateerd.

1.6. Onderbouwing van schattingen inzake eindafrekeningen is verbeterd, op detail nog wel aanscherping mogelijk

In de jaarrekening 2014 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 2014 aanzienlijk aangescherpt. Desondanks zijn uit de controle van de schattingen nog enkele (beperkte) onjuistheden geconstateerd.

Deze onjuistheden hadden met name betrekking op de invoer van de dienstregelingen (inclusief aanpassingen ervan) in het prognosemodel. Daarnaast was nieuwe informatie (beschikbaar gekomen in januari 2015) nog niet opgenomen in het prognosemodel, terwijl dit wel financiële gevolgen heeft voor de schatting van de financiële afrekening met de vervoerders. 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 om bij de interne controles ook aandacht te besteden aan de gegevens (met name zogenaamde FO-sheets waarin de dienstregelingen worden vastgelegd) die aan het prognosemodel ten grondslag liggen.

1.7. *Schatkistbankieren*

Op pagina 47 van de jaarrekening is een toelichting opgenomen omtrent de benutting van het drempelbedrag inzake schatkistbankieren. Dit conform de vereisten uit het BBV. Uit de opgenomen toelichting blijkt dat het drempelbedrag in 2014 is overschreden. Deze overschrijdingen zijn veroorzaakt doordat de geautomatiseerde afroaming van uw bankrekening naar de schatkist was gemaximeerd op € 1 miljoen per dag. Hierdoor werd niet voldaan aan de formeel gestelde kaders. In het kader van de jaarrekeningcontrole 2014 is hierbij sprake van een formele onrechtmatigheid. Dit betreft echter een onrechtmatigheid zonder financiële consequenties. Derhalve heeft dit geen gevolgen voor de rechtmatigheidsverklaring bij uw jaarrekening.

Per februari 2015 is de werkwijze door de bank aangepast.

1.8. *Grip op financiën*

Naast de begroting en de jaarrekening, bevat de planning- & controleyclus van het OV-Bureau tevens een viermaands- en achtmaandsrapportage. Daarnaast worden bestuursrapportages opgesteld.

Over 2014 geven deze rapportages het volgende beeld:

	Verwacht resultaat 2014
Begroting 2014	€ 1,1 miljoen voordelig
Viermaandsrapportage	€ 1,5 miljoen nadelig
Achtmaandsrapportage	€ 1,1 miljoen nadelig
Jaarrekening 2014	€ 0,1 miljoen voordelig

Uit bovenstaande 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).

1.9. *Waardering nieuwe locatie aandachtspunt*

Zoals is toegelicht in de jaarrekening (paragraaf niet uit de balans blijkende verplichtingen) heeft het OV-bureau Groningen Drenthe eind december 2014 een voorlopige koopovereenkomst getekend voor de aankoop van de Iederz-locatie in Groningen, met als doel op deze locatie een nieuwe busremise te ontwikkelen. De daadwerkelijke overdracht van het pand zal in 2015 worden doorgevoerd.

De koopprijs van het pand bedraagt € 2 miljoen en is gebaseerd op een onderliggend taxatierapport. Daarnaast zal het OV-bureau in 2015 naar verwachting € 0,7 miljoen betalen voor aanhelings- en vervolggkosten.

Na het verkrijgen van het pand in 2015, zal deze conform artikel 63 van het BBV in de administratie worden opgenomen tegen de verkrijgingsprijs (aankoopprijs + bijkomende kosten). Wij wijzen u erop dat, conform artikel 65 van het BBV, eventuele duurzame waardeverminderingen in acht moeten worden genomen bij het opstellen van de jaarrekening 2015. Wij adviseren u derhalve om kennis te nemen van de Notitie Waardering Vastgoed (2013) van de Commissie BBV en te beoordelen in hoeverre hier op basis van deze notitie een mogelijk waarderingsrisico bestaat. In dat geval zal het pand in 2015 (na de verbouwing) opnieuw moeten worden getaxeerd ten behoeve van de waardering in de jaarrekening 2015.

1.10. *Het weerstandsvermogen verbetert, financiële prognoses zijn somber*

De vooruit ontvangen BDU-middelen vormen de basis voor het weerstandsvermogen van het OV-bureau. De post vooruit ontvangen BDU-middelen bedraagt ultimo 2014 € 3,2 miljoen. Met het huidige weerstandsvermogen kunnen financiële tegenvallers worden opgevangen. In de inleiding van het jaarverslag is uiteengezet dat het OV-bureau naar verwachting de komende jaren met nieuwe financiële tegenvallers wordt geconfronteerd die er bij ongewijzigd beleid toe zullen leiden dat het OV-bureau in de komende jaren weer in de rode cijfers zal belanden. Hierdoor bestaat het risico dat het OV-bureau voor extra financiële steun een beroep dient te doen op de partners in de gemeenschappelijke regeling.

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 2014 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
	2014	2013	
Verwachte levensduur en waardering van materiele vaste activa	(E)	(E)	De verwachte levensduur van de activa en daarmee de afschrijvingspercentages zijn evenwichtig en consistent bepaald en in lijn met hetgeen gebruikelijk is.
Afrekeningen met vervoerders	(E)	(E)	<p>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.</p> <p>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.</p>

●
Controleverschil (CV)

●
Voorzichtig (V)

●
Evenwichtig (E)

●
Optimistisch (O)

●
Controleverschil (CV)

Aanvaardbare bandbreedte – gebaseerd op materialiteitsoverwegingen

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. Onze conclusie is dat de interne beheersing in 2014 op een aantal punten verder is verbeterd. Zo bestond in 2013 nog een aandachtspunt inzake de betaling van salarissen. Dit is eind 2013 reeds opgevolgd. Onderstaand brengen wij een aantal specifieke aspecten onder uw aandacht.

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 2014 zijn ons geen aanwijzingen van fraude gebleken.

Wij zijn onafhankelijk

We hebben de naleving van de externe onafhankelijkheidsregels over onze dienstverlening in 2014 bewaakt. We bevestigen dat we deze onafhankelijkheidsvereisten hebben nageleefd.

A. Bijlagen

A.1. Overzicht van controleverschillen

#	Omschrijving	Jaarrekeningpost	Winst/(verlies)		Balans	
			Debet	Credit	Debet	Credit
1	Niet doorvoeren van wijzigingen van de dienstregeling gedurende 2014 in de voorlopige eindafrekening met de vervoerders	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU		86.106	0	0
2	Rekenfout in de FO-sheet ZWD	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU	9.438	0	0	0
3	Rekenfout in de FO-sheet GD (DRU Capacity & DRU donderdagavond)	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU		178.302		
4	Niet doorvoeren van meest recente opbrengstindicaties over december 2014	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU		49.005		
5	Grootgebruikersregeling niet over het gehele kalenderjaar verantwoord	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU	26.667	0	0	0
6	SOV Qliner cijfers 2012 gehanteerd en geen prijspeilwijziging doorgevoerd	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU	26.822	0	0	0
7	De afrekening over 2013, anders dan van het KLOV, van de regioconcessies niet verantwoord	Overige vorderingen / Vooruit ontvangen BDU	10.153	0	0	0
Toename/(afname) winst voor belastingen			73.080	313.413	0	0

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.

A.2. Invoering van de Vpb is in zicht

Inventariseer tijdig uw vennootschapsbelastingpositie

De huidige Wet op de vennootschapsbelasting 1969 (Wet Vpb) heeft op het gebied van de positie van overheidslichamen al tientallen jaren geen echte wijziging meer ondergaan. De Europese Commissie (EC) heeft Nederland verzocht de ongelijkheid tussen overheid en bedrijfsleven op te heffen.

In grote lijnen schrijven de Europese regels voor, dat indien activiteiten zowel door overheidslichamen als door private partijen (kunnen) worden verricht er geen sprake mag zijn van ongeoorloofde (fiscale) staatssteun. In algemene zin is daarvan sprake als de overheidslichamen niet worden belast met vennootschapsbelasting en de private partijen wel. Anders gezegd: tussen hen moet sprake zijn van een fiscaal 'Level Playing Field'.

Van een dergelijke fiscale gelijkheid is volgens de EC nu in Nederland onvoldoende sprake. Daarom heeft de EC op 2 mei 2013 geoordeeld, dat Nederland passende maatregelen moet treffen om de bestaande regels zodanig aan te passen dat wel sprake is van een Level Playing Field.

Op Prinsjesdag, 17 september 2014, is het definitieve wetsvoorstel gepresenteerd aan de Tweede Kamer. Het wetgevende proces is beoogd razend snel plaats te vinden. Zo is de planning nu dat nog voor het kerstreces de behandeling is afgerond en de Tweede Kamer heeft besloten. De Eerste kamer zou dan in januari moeten volgen. Het wetsvoorstel moet per 1 januari 2015 wet worden en een jaar later, dus op 1 januari 2016, van toepassing worden.

Welke impact kan het wetsvoorstel hebben?

De wijziging raakt ook het OV-bureau Groningen Drenthe. Naar verwachting, zal de wijziging impact kunnen hebben op bepaalde vervoersactiviteiten, echter ook de exploitatie van vastgoed, zoals de nieuwe busremise in Groningen, zal door de wijziging mogelijk financieel geraakt worden.

Duidelijk is dat het wetsvoorstel voor het OV-bureau Groningen Drenthe impact gaat hebben. Zowel administratief als financieel.

Vrijstellingen

Hoewel het wetsvoorstel voorziet in een aantal belangrijke vrijstellingen zoals de interne-, de overheidstaak- en de samenwerkingsverbandvrijstelling zullen, ook als die vrijstellingen van toepassing zijn, de administratie- en compliance verplichtingen fors toenemen. Dit heeft onder andere te maken met de wijze waarop deze vrijstellingen nu zijn vormgegeven.

Wat kunt u nu doen?

Wij adviseren u om tijdig te starten met de inventarisatie van activiteiten, om zo Vpb kennis op te bouwen en grip te krijgen op de mogelijke impact voor onder andere begrotingen en plannen. Een bijzonder punt van aandacht vormt de identificatie en allocatie van de voor de Vpb in aanmerking te nemen opbrengsten en kosten als ook waar relevant het opstellen van een openingsbalans. Tot slot is het ook van belang tijdig bewustzijn te creëren binnen uw organisatie en na te denken over vragen als wie verantwoordelijk is voor welke taken en wat de eventuele veranderingen zijn ten aanzien van de interne organisatie en processen.

Kortom het 'Vpb dossier' is nu echt en zal heel snel realiteit worden. Het eigen Vpb dossier is daarbij altijd maatwerk en zal voor het OV-bureau Groningen Drenthe specifiek moeten worden bepaald. De echte impact bij u is altijd sterk afhankelijk van de feiten en omstandigheden.

Voor de implementatie dient gedacht te worden aan het volgende stappenplan:

1. Inventarisatie & opleiding

Huidige fiscale
positie bepalen

Fiscale impact analyse

- Overzicht activiteiten, deelnemingen en samenwerkingsverbanden
- Inventariseer welke activiteiten een onderneming vormen onder de nieuwe wetgeving
- Cijfermatige impact van toekomstige vennootschapsbelasting
- Overzicht van risico's en kansen (vrijstellingen) van nieuwe wetgeving
- Opleiden medewerkers in beginselen vennootschapsbelasting

2. Planning

Risico's beperken

Kansen benutten

- Oplossingsrichtingen / scenario's uitwerken
- Huidige structuur optimaliseren
- Prioriteiten, stappenplan en tijdschema vaststellen
- Gevolgen overige aspecten (op bestuurlijk niveau, compliance, financiering, btw) in kaart brengen

3. Implementatie

Uitvoeren plan
van aanpak

Herinrichten
organisatie

- Waarderingsmethodiek vaststellen
- Fiscale openingsbalans opstellen
- Interne verrekenprijzen bepalen
- Administratie inrichten en aan overige compliance vereisten voldoen
- Eventueel nieuwe rechtspersonen oprichten

A.3. Toelichting op de belangrijkste wijzigingen als gevolg van de inwerkingtreding van de ViO

Rotatie-eisen bij langdurige betrokkenheid uitgebreid

Het beleid van PwC ten gevolge van de ViO heeft als principe, dat de 'senior leden van het assuranceteam' na een periode van zeven jaar betrokken te zijn geweest bij dezelfde assurancecliënt, moeten roteren. Dit vanwege de mogelijke bedreiging van de onafhankelijkheid als gevolg van vertrouwdeheid en eigenbelang, die zou kunnen ontstaan als gevolg van het feit dat genoemde personen de onderneming, de directie, de leden van het toezichthoudend orgaan bij de onderneming, alsook de overige sleutelfunctionarissen van de onderneming 'te goed' kennen. Tot op heden gold de eis voor rotatie slechts voor de 'key' auditpartner(s) bij OOB's, als hij of zij zeven jaar (US SEC vijf jaar) deze rol bekleedde. Om te voorkomen dat er situaties ontstaan, waarbij meerdere ervaren teamleden tegelijkertijd moeten roteren, waardoor de kwaliteit van de wettelijke controle of van overige assurance-opdrachten in het gedrang zou kunnen komen, kent de ViO een beperkte overgangsregeling.

Onafhankelijkheidseisen gelijkgeschakeld voor alle assurance-opdrachten

De ViO is van toepassing op alle assurance-opdrachten. Een uitzondering bestaat als er sprake is van een assurance-opdracht ten behoeve van een 'nader bepaalde kring van gebruikers', onder voorwaarde dat deze beperkte kring van gebruikers hier vooraf mee instemt. In die gevallen blijft de eis van onafhankelijkheid beperkt tot de leden van het assuranceteam en strekt deze niet uit tot alle partners van de Nederlandse onderdelen van het netwerk waartoe het accountantskantoor behoort.

Verbod op sponsoring van assurancecliënten

De ViO kent een verbod voor accountantsorganisaties om zich te associëren (zichtbaar sponsoren in het kader van marketing of reclame) met assurancecliënten. Sponsoring waarbij geen sprake is van associatie blijft toegestaan.

Beperkingen met betrekking tot geschenken en gastvrijheid

De ViO heeft als uitgangspunt dat verstrekte en ontvangen 'geschenken en persoonlijke uitingen van gastvrijheid niet passen in een relatie tussen accountant en gecontroleerde'. Verschillende relatiemanagementactiviteiten die accountantsorganisaties tot op heden gebruikelijk zijn te organiseren (of elementen daarvan), en waarvoor van tijd tot tijd functionarissen van assurancecliënten worden uitgenodigd, vallen ook onder het begrip persoonlijke uitingen van gastvrijheid. De ViO vereist dat geschenken en persoonlijke uitingen van gastvrijheid met een waarde van meer dan € 100 (per persoon per gebeurtenis), gemeld worden aan het toezichthoudende orgaan van de assurancecliënt. Zakelijke bijeenkomsten zijn en blijven toegestaan.

Voor OOB's gelden specifieke aanvullende bepalingen

Ten aanzien van OOB's (beursgenoteerde ondernemingen, banken, (her)verzekeraars en overige ondernemingen die schuld papier hebben uitstaan op een Europese gereglementeerde markt) gelden aanvullende bepalingen.

A.4. Significante wijzingen in de Nederlandse regelgeving inzake controles

We sluiten ons aan bij de voorgestelde maatregelen uit het rapport "In het publiek belang"

Op 25 september 2014 bracht een werkgroep van jonge accountancy professionals het veelomvattende rapport "In het publiek belang" uit, met daarin concrete voorstellen om de kwaliteit en onafhankelijkheid van wettelijke controles te verbeteren. Deze voorstellen zijn door de politiek en binnen de sector goed ontvangen.

De minister van Financiën heeft aangekondigd dat in 2015 een breed pakket aan maatregelen zal worden voorgelegd om de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta) en, indien van toepassing, andere wet- en regelgeving aan te passen. Deze wijzigingen zullen bepaalde voorstellen vanuit het hierboven genoemde rapport alsmede de aangenomen EU audit reform voorstellen effectueren en zijn naar verwachting de volgende:

- Accountantsorganisaties met een Organisatie Openbaar Belang (OOB)-licentie moeten een onafhankelijke raad van commissarissen instellen op het niveau van de Nederlandse holding van de netwerkorganisatie, waarin accountantsorganisaties internationaal samenwerken.
- De zogenoemde (mede-)beleidsbepalers van accountantsorganisaties zullen onderworpen worden aan een geschiktheidstoets, die zal worden uitgevoerd door de AFM.
- De AFM krijgt toestemming om de resultaten van inspecties naar de kwaliteit van uitgevoerde wettelijke controles te delen met (de personen belast met governance bij) de respectievelijke controle-cliënten.
- Accountantsorganisaties worden wettelijk verplicht om adequate maatregelen te treffen om de bevindingen van de AFM te adresseren/te herstellen.
- De aanbeveling om de Nederlandse definitie van OOB's uit te breiden en de consequenties daarvan zullen worden onderzocht.

Andere maatregelen zullen door de sector zelf geïmplementeerd worden. Wij omarmen de voorstellen en hebben onszelf geïmplementeerd om ze zo vroeg mogelijk te implementeren.

In lijn met de voorstellen zal de grens met betrekking tot de verplichte wettelijke controle worden verhoogd en de minister van Financiën zal evalueren of de Nederlandse definitie van Organisaties van Openbaar Belang (OOB's) dient te worden uitgebreid met ondernemingen of organisaties met een bepaalde omvang die (deels) met publieke middelen zijn gefinancierd. Voorbeelden die worden genoemd zijn gemeenten, provincies, woningbouwcorporaties, gezondheidszorg- en onderwijsinstellingen. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat het OV-bureau Groningen Drenthe als OOB wordt aangemerkt.