

Bestuursdienst



Afdeling Beleid&Programmering

Steller M.R. Oedekerck

Onderwerp Trendmonitor, jaarverslag, jaarrekening 2011 en begroting 2013 OV Bureau

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 81 11

Bijlage(n) 3

Ons kenmerk RO12.3214428

Datum - 6 SEP 2012

Uw brief van -

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doen wij u ter informatie het jaarverslag en de jaarrekening 2011 en de begroting 2013 van het openbaar lichaam OV Bureau Groningen – Drenthe toekomen. Beide stukken zijn vastgesteld door het algemeen bestuur van het OV-Bureau Groningen-Drenthe. Ook sturen we u bij deze de trendmonitor 2011 toe.

Begroting 2013

De ontwerpbegroting hebben wij u met onze brief van 10 mei jl. [RO12.3073028] aangeboden. In uw vergadering van de commissie Beheer&Verkeer van 14 juni 2012 heeft u hierop uw reactie gegeven. Vervolgens heeft u op 20 juni een motie aangenomen waarin u ons heeft verzocht om het OV-Bureau te vragen in de begroting voor 2013 ruimte te zoeken om (een deel van) de voorgestelde korting op de tarieven voor ouderen en jongeren ongedaan te maken.

In onze brief van 20 juli jl. [RO12.3187902] hebben wij u reeds geïnformeerd over de hoofdlijnen en tarieven Dienstregeling 2013. In deze brief hebben we o.a. aangegeven dat het aanpassen van de jongerenkorting en het laten vervallen van de ouderenkorting niet langer onderdeel van het tariefpakket is. Ook hebben we aangegeven dat met het vaststellen van de dienstregeling 2013 en de omvang van het tariefpakket circa € 5,5 miljoen van de totale structurele dekkingsopgave van € 6 miljoen is ingevuld. De resterende opgave van € 0,5 miljoen zal voor 2013 worden gerealiseerd door het vertraagd opbouwen van het weerstandsvermogen van het OV-Bureau. In 2013 wordt het weerstandsvermogen nu met circa € 1 miljoen opgebouwd. De vastgestelde begroting hebben wij als bijlage toegevoegd.

Jaarverslag en jaarrekening 2011

Het jaarverslag en jaarrekening 2011 hebben wij als bijlage toegevoegd. In het jaarverslag en jaarrekening 2011 wordt ingegaan op de ontwikkelingen in 2011. Het jaar 2011 was voor het OV-Bureau een jaar met veel ontwikkelingen en activiteiten en gemengde gevoelens.

Eenzijds kan 2011 positief worden gezien: het aantal reizigers in de bus in Groningen en Drenthe nam na een daling in 2010 weer toe. En de tevredenheid van 'de klant' bleef in 2011 nagenoeg op het hoge bereikte peil van de afgelopen jaren. Voor beide componenten zijn bij

de begroting 2011 streefwaarden vastgesteld. Voor reizigersgroei is de streefwaarde vastgesteld op 2%. Gerealiseerd in 2011 is een toename van het aantal reizigers met 4%.

Voor de klanttevredenheid is voor 2011 voor alle concessies een streefwaarde vastgesteld van 7,6. De gerealiseerde gemiddelde klanttevredenheid over de concessies van het OV-Bureau Groningen Drenthe bedroeg een 7,4 (7,5 exclusief de samen met Fryslân en Flevoland beheerde lijn 315). Weliswaar is deze score lager dan de streefwaarde, maar deze is in de landelijke vergelijking wel goed voor een gedeelde eerste plaats met de provincies Noord- en Zuid-Holland.

Anderzijds was 2011 voor het OV-Bureau financieel niet positief. Het tekort is uiteindelijk uitgekomen op € 6,8 miljoen.¹ In onze brief van 22 februari 2012 [RO12.2964452] hebben wij u geïnformeerd over de wijze waarop met de ontstane situatie wordt omgegaan. Vervolgens hebben wij u betrokken bij het opstellen van de begroting en de te maken keuzes voor de Dienstregeling en tariefpakket [RO12.3026078, RO12.3073028, RO12.3099348, RO12.3187902].

Het jaar 2011 was verder het jaar van de goeddeels geslaagde introductie van de OV-chipkaart (per 16 maart 2011) en vervolgens het uitzetten van de strippenkaart per 3 november 2011. Vervelend was dat de mobiele apparatuur op het kleinschalig vervoer niet tijdig beschikbaar was.

De accountant heeft een goedkeurende verklaring bij de jaarrekening 2011 afgegeven. Deze verklaring is als bijlage 7 in de jaarstukken opgenomen.

Trendmonitor 2011

Deze jaarlijkse monitor bevat de stand van zaken van het busvervoer in de provincies Groningen en Drenthe. In de trendmonitor wordt voor verschillende belangrijke indicatoren weergegeven hoe in 2011 de ontwikkeling is geweest ten opzichte van eerdere jaren. Verder wordt in het rapport stilgestaan bij specifieke producten en de ontwikkeling hiervan. Deze trendmonitor is als bijlage opgenomen. De belangrijke conclusies in de trendmonitor zijn:

- Het nieuwe materieel in de nieuw aanbestede concessies hebben in 2010 geleid tot hoge waarderingen. Gewenning aan dit nieuwe materieel veroorzaakt een iets lagere algemene klantwaardering in 2011.
- Het verschil in klantwaardering tussen concessies OV-Bureau Groningen Drenthe en het gemiddelde van referentiegebieden is kleiner geworden. Evenals vorig jaar geldt nog steeds dat de klantwaardering concessies OV-Bureau Groningen Drenthe gelijk of boven de referentiewaardes liggen.
- Het totaal aantal klachten in 2011 is gedaald en sinds 2005 nog niet eerder zo laag geweest. Dit ondanks het feit dat de OV-chipkaart werd ingevoerd en dit tot veel klachten leidde.

¹ Bij het in deze jaarstukken 2011 gepresenteerde saldo van € 6,8 miljoen negatief moet worden opgemerkt dat op het moment van het opmaken van de jaarrekening de definitieve kosten en opbrengsten van de concessies nog niet bekend zijn. Dat betekent dat voor het opstellen van de jaarrekening is uitgegaan van ramingen. Er kan dus sprake zijn van afwijkingen van de definitieve kosten en opbrengsten t.o.v. de gepresenteerde kosten en opbrengsten in deze jaarrekening. Deze afwijkingen worden verwerkt in de jaarrekening 2012.

- Door de invoering van de OV-chipkaart is een nieuwe klachtencategorie ontstaan. In 2011 heeft de OV-chipkaart nogal wat implementatieproblemen gekend.
- Het aantal incidenten sociale veiligheid is in 2011 licht toegenomen.
- In 2011 stijgen de reizigersaantallen iets ten opzichte van 2010, maar zijn nog niet op het niveau van 2009. De groei in het aantal reizigerskilometers ging wel over 2009 heen.
- De reizigersopbrengsten in 2011 liggen op een vergelijkbaar niveau als in 2010.
- De P+R Citybussen en de Servicebussen vertonen een stabilisatie van de groei. Door het verschuiven van reizigersstromen en de invoering van kwartierdiensten in de spits vertonen enkele Olinerbundels een flinke groei.
- De kosten voor de Regiotaxi in de provincie Groningen zijn gedaald, terwijl de kosten in provincie Drenthe zijn gestegen.


Voor de goede orde merken wij op dat deze documenten ook digitaal beschikbaar zijn via de website van het OV-Bureau Groningen-Drenthe (www.ovbgd.nl). Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. J.P. (Peter) Rehwinkel



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



Bijlagen:

1. Trendmonitor 2011
2. Jaarverslag en jaarrekening 2011
3. Begroting 2013

Trendmonitor 2011

OV per bus in Groningen en Drenthe



Trendmonitor 2011

OV per bus in Groningen en Drenthe

Inhoud

1	ONTWIKKELINGEN OV-BUREAU GRONINGEN DRENTHE (BUS)	2
2	KLANTPERSPECTIEF	3
2.1	KLANTTEVREDENHEIDSCUFERS	3
2.2	GRONINGEN STAD	4
2.3	GRONINGEN/DRENTHE STREEK	5
2.4	KLACHTEN	5
2.5	SOCIALE VEILIGHEID	6
3	ONTWIKKELING VAN HET OV ALGEMEEN	8
3.1	REIZIGERSOPBRENGSTEN	10
4	ONTWIKKELING VAN SPECIFIEKE PRODUCTEN	13
4.1	QLINERS	13
4.2	P+R CITYBUS	13
4.3	OV-CHIPKAART	14
4.4	KLOV EN LIJNBELBUS	15
4.5	SERVICEBUS	16
4.6	REGIOTAXI	17
	BIJLAGE CONCESSIE-INDELING	23

1 Ontwikkelingen OV-bureau Groningen Drenthe (bus)

Stand van zaken OV-bureau Groningen Drenthe in cijfers; trends en ontwikkelingen van belangrijke indicatoren, vanuit de verschillende perspectieven op een hoog aggregatieniveau, plus enkele specifieke ontwikkelingen op lijnniveau.

Dit rapport bevat een kwantitatieve weergave van ontwikkelingen die in het jaar 2011 hebben plaatsgevonden. Om de ontwikkelingen in historisch perspectief te zetten zullen niet alleen de getallen van 2011 worden gepresenteerd maar ook die van het voorgaande jaar dan wel voorgaande jaren.

In het najaar van 2009 zijn de concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe opnieuw aanbesteed. In deze aanbesteding is de oude concessie-indeling losgelaten en gekozen voor een grote concessie (GD) en daarnaast een Qliner-concessie (HOV) en 6 regioconcessies met daarin kleinschalig openbaar vervoer, regiotaxi en leerlingenvervoer.

De nieuwe concessie-indeling heeft als gevolg dat cijfers uit voorgaande jaren niet één op één kunnen worden vergeleken. In vele gevallen worden in tabellen zowel de nieuwe als de oude concessie-indeling gebruikt. Daar waar nodig worden aannames gemaakt om verschillende jaren met elkaar te kunnen vergelijken.



Voornaamste conclusies 2011:

- Het nieuwe materieel in de nieuw aanbestede concessies hebben in 2010 geleid tot hoge waarden, gewenning aan dit nieuwe materieel veroorzaakt een iets lagere algemene klantwaardering in 2011.
- Het verschil in klantwaardering tussen concessies OV-bureau Groningen Drenthe en het gemiddelde van referentiegebieden is kleiner geworden; evenals vorig jaar geldt nog steeds dat de klantwaardering concessies OV-bureau Groningen Drenthe gelijk of boven de referentiewaardes liggen.
- Het totaal aantal klachten in 2011 is gedaald en sinds 2005 nog niet eerder zo laag geweest, ondanks het feit dat de OV-chipkaart werd ingevoerd en tot veel klachten leidde.
- Door de invoering van de OV-chipkaart is een nieuwe klachtencategorie ontstaan. In 2011 heeft de OV-chipkaart nogal wat implementatieproblemen gekend.
- Het aantal incidenten sociale veiligheid is in 2011 licht toegenomen.
- In 2011 stijgen de reizigersaantallen iets ten opzichte van 2010, maar zijn nog niet op het niveau van 2009. De groei in het aantal reizigerskilometers ging wel over 2009 heen.
- De reizigersopbrengsten in 2011 liggen op een vergelijkbaar niveau als in 2010.
- Voor de specifieke producten geldt dat de P+R Citybussen en de Servicebussen een stabilisatie van de groei vertonen. Door het verschuiven van reizigersstromen en de invoering van kwartierdiensten in de spits vertonen enkele Qlinerbundels een flinke groei.
- De kosten voor de Regiotaxi in de provincie Groningen zijn gedaald, terwijl de kosten in provincie Drenthe zijn gestegen.

2 Klantperspectief

2.1 Klanttevredenheidscijfers

Jaarlijks wordt in een landelijk onderzoek de klanttevredenheid van reizigers gepeild.

Enquêteurs gaan bus, tram en metro in om de mening van reizigers op verschillende onderdelen te toetsen. Het onderzoek wordt langjarig op eenzelfde wijze uitgevoerd en vormt zo een goede basis om ontwikkelingen op lange termijn te onderscheiden.

In onderstaande tabel zijn de resultaten opgenomen van de laatste acht jaar. Het cijfer representeert de gemiddelde score op meerdere aspecten.



Tabel 1: Algemene score per concessie

Concessie	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Groningen stad	7,1	7,3	6,9	7,0	7,3	7,4	7,6	7,5
Groningen/Drenthe streek	-	-	-	7,1	7,0	7,4	7,6	7,4
GGD Groningen	7,2	7,0	7,1	-	-	-	-	-
GGD Drenthe	7,0	7,2	7,1	-	-	-	-	-
Zuidoost Drenthe	7,2	7,1	6,9	7,5	7,2	7,4	-	-
Zuidwest Drenthe	6,8	7,3	7,3	7,4	7,4	7,7	-	-
HOV	-	-	-	-	-	-	7,7	7,5
Q315	6,9	7,3	7,3	7,1	7,5	7,4	7,3	7,1

* In onderzoeksgebied Groningen streek zijn GGD Groningen, GGD Drenthe (2007) en ZOD, ZWD (2010) samengevoegd

In het algemeen geldt dat de stijgende trend van de klantwaardering in de afgelopen jaren van de concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe in het jaar 2011 pas op de plaats heeft moeten maken. Het nieuwe materieel in de nieuw aanbestede concessies hebben in 2010 geleid tot hoge waarderingen, gewinning aan dit nieuwe materieel veroorzaakt een lagere algemene klantwaardering in 2011.

De klantwaardering van de concessie Q315 ligt aanzienlijk lager dan de andere concessies. Voor deze concessie is sprake van een overbruggingsperiode van anderhalf jaar naar een nieuwe concessie-indeling. De kwaliteitseisen zijn afgestemd op de korte concessieduur, zo is tijdens de aanbesteding geen nieuw materieel uitgevraagd wat waarschijnlijk van invloed is geweest op de lagere klantwaardering.

Tabel 2: Algemeen klantoordeel 2011 per concessie/referentie/landelijk

Concessie	concessie	referentie	landelijk
Groningen/Drenthe stad	7,4	7,4	7,2
Groningen Drenthe streek	7,5	7,2	7,2
HOV	7,5	7,4	7,2

De afgenomen klantwaardering in 2011 van concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe, in combinatie met stijgende klantwaardering in andere gelijkwaardige concessies (referentiegebieden) heeft geleid tot een kleiner verschil tussen de concessies OV-bureau Groningen Drenthe en het gemiddelde van de referentiegebieden. Nog steeds geldt dat de klantwaardering OV-bureau Groningen Drenthe gelijk of boven de referentiewaarde liggen en ver boven de gemiddelde landelijke klantwaardering.

2.2 Groningen stad

Voor het concessiedeel Groningen Stad geldt dat over de gehele lijnie iets minder is gescoord dan vorig jaar, maar nog steeds boven het niveau van twee jaar geleden. De gewinning van het nieuwe materieel en bijgestelde verwachtingen speelt een rol in de lagere waar-

deringen. Twee opvallende gedaalde waarden zijn de waardering op de onderdelen "kaartje kopen" en "tarief". De daling van de waardering voor het tarief is in lijn met de landelijke trend in 2011.

Door minder financiële ruimte bij consumenten neemt de perceptie/waardering van het tarief in openbaar vervoer af. Daarnaast is in 2011 de OV-chipkaart in de provincies Groningen en Drenthe ingevoerd die naast de invloed op de perceptie van het tarief, een grote invloed heeft op de waardering voor het gemak waarmee een kaartje gekocht kan worden.

De score op "informatie bij vertragingen" is nog steeds het laagste cijfer tussen alle elementen in het klanttevredenheidsonderzoek. Inspanningen en investeringen op het gebied van dynamische reisinformatie zorgen ervoor dat waardering langzaam toeneemt.

Tabel 3: Klanttevredenheid Groningen stad

Groningen stad								
Comfort	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
zitplaats	83	84	79	79	85	85	87	86
netheld	68	67	64	61	63	65	73	73
vriendelijkheid	66	68	65	68	71	71	74	74
rijstijl	64	67	65	66	68	70	73	72
Gemak	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
gemak in-uitstap	81	84	81	81	82	84	87	85
informatie algemeen	72	73	71	70	75	74	76	76
kaartje kopen	80	83	80	84	84	83	76	73
reissnelheid	69	72	69	68	71	74	75	74
Reiskenmerken	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
geluid	64	64	63	62	64	64	69	67
informatie vertragingen	37	36	36	37	40	41	45	45
tarief	51	63	63	67	69	66	61	59
punctualiteit	68	71	67	66	69	71	74	73
frequentie	72	71	68	69	72	71	75	74
Veiligheid	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
algemeen	78	77	77	78	78	78	80	79
rit	80	79	79	80	81	80	83	82
instaphalte	77	78	77	77	78	78	80	79

Opvallende negatieve uitschieter 2011 t.o.v. 2010

Opvallende positieve uitschieter 2011 t.o.v. 2010

2.3 Groningen/Drenthe streek

Tabel 4: Klanttevredenheid Groningen/Drenthe streek

Groningen/Drenthe streek								
Comfort	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
zitplaats	-	85	87	85	87	89	90	86
netheid	-	69	66	66	64	67	76	75
vriendelijkheid	-	71	72	73	73	74	77	76
rijstijl	-	70	72	71	70	72	75	73
Gemak	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
gemak in-ultstap	-	82	83	81	82	83	87	85
informatie algemeen	-	71	71	71	70	74	75	75
kaartje kopen	-	78	80	81	80	81	76	72
reissnelheid	-	70	70	72	70	72	75	73
Reiskenmerken	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
geluid	-	64	60	60	59	61	68	67
informatie vertragingen	-	35	36	36	35	40	42	44
tarief	-	47	46	50	50	51	52	51
punctualiteit	-	68	67	66	67	71	73	73
frequentie	-	62	60	61	59	65	69	66
Veiligheid	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
algemeen	-	81	76	78	78	80	81	80
rit	-	-	-	81	81	82	83	83
instaphalte	-	-	-	78	77	80	79	79

Opvallende negatieve uitschieter 2011 t.o.v. 2010

Opvallende positieve uitschieter 2011 t.o.v. 2010

Ook voor het concessiedeel Groningen Drenthe Streek geldt dat over de hele lijn iets minder is gescoord dan vorig jaar, maar nog steeds boven het niveau van twee jaar geleden. Net als bij Groningen Stad speelt de gewenning van het nieuwe materieel en bijgestelde verwachtingen wellicht een rol in de lagere waarden.

Een verschil tussen de lijnen in Groningen Stad en de streeklijnen zijn verschillen in waardering van frequentie en tarief, de klantwaardering op beide elementen ligt lager dan op streeklijnen. Daarentegen is de waardering op de elementen comfort in streeklijnen hoger. Opvallend is verder dat bij "informatie bij vertragingen" in de streeklijnen in 2011 langzaam gelijk komt te liggen aan Groningen Stad. Net als in Groningen Stad is een opvallend element de verdere daling van de klantwaardering op element "gemak kaartje kopen".

2.4 Klachten

Een andere indicator van klantwaardering is het aantal klachten. De vervoerders leveren maandelijks aan het OV-bureau een rapportage met daarin belangrijke prestatiecijfers. Onderdeel hiervan is een rapportage over het aantal klachten en de prestatie van de klacht-afhandeling. In onderstaande tabellen is weergave gegeven van het totaal aantal klachten en de top 5 van de klachten over de afgelopen jaren.

Tabel 5: Totaal aantal klachten over de afgelopen jaren

Concessie	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
GGD	2906	3885	4711	4136*	4116	-	-
Zuidoost Drenthe	451	273	269	366	196	-	-
Zuidwest Drenthe	209	65	70	68	23	-	-
GD	-	-	-	-	-	5398	3399
HOV	-	-	-	-	-	162	106
KLOV	-	-	-	-	-	140	134
Totaal aantal klachten	3566	4223	5050	4570	4335	5700	3699

* gecorrigeerd voor klachten stakingen (2400 stuks) samengevoegd

Tabel 6: Top vijf/zes klachten

Concessie	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
OV-chipkaart							449
stiptheid	489	550	638	649	533	711	413
houding & gedrag	383	662	511	508	624	452	368
niet geweest/gereden	730	956	1325	1227	990	823	299
aansluiting/overstap	108	106	159	202	212	348	208
halte voorbij gereden	306	308	458	452	480	371	210
Totaal aantal klachten top vijf/zes	2016	2582	3091	3038	2839	2705	1947
Aandeel top vijf/zes van totaal aantal klachten	57%	61%	61%	66%	65%	47%	54%

In 2011 lag het aantal klachten aanzienlijk lager dan de voorgaande jaren. De start van een nieuwe vervoerder gekoppeld aan de slechte weeromstandigheden begin 2010 heeft in die periode relatief veel klachten opgeleverd van reizigers. In de periode daarna is het aantal klachten langzaam verder gedaald.

Met de invoering van de OV-chipkaart is een nieuwe klachtencategorie ontstaan. In 2011 heeft de OV-chipkaart vele implementatieproblemen gekend waardoor deze nieuwe klachtencategorie meteen aan de top staat. Verder is opvallend dat het aantal klachten op niet geweest/gereden sterk is gedaald.

2.5 Sociale veiligheid

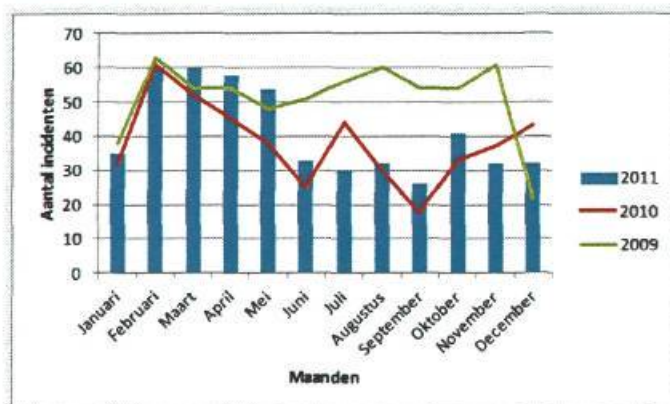
Belangrijk onderdeel van de klantbeleving is ook de veiligheid in de bus, onderstaand is een grafiek opgenomen van het aantal incidenten Sociale Veiligheid dat gemeld is door chauffeurs aan de centrale verkeersleiding. Gezien het aantal geringe incidenten in de andere concessies is de GD-concessie opgenomen om inzicht te geven. In de GD-concessie zijn in 2011 een totaal van 475 incidenten op gebied van sociale veiligheid gemeld, een lichte stijging ten opzichte van 2010 (in totaal 450 stuks).

DE OV-CHIPKAART KOMT ERBIJ

Nu ook in Groningen en Drenthe

Wat verandert er voor u? Kijk op www.deovchipkaartkomtbij.nl

Grafiek 1: SVOV-incidenten GD-concessie 2011



Naast het aantal gemelde incidenten sociale veiligheid is ook van belang wat de ernst van het gemelde incident is. Landelijk is een standaard afgesproken voor het coderen van incidenten sociale veiligheid, ABC-methodiek.

Tabel 7: Incidenten SVOV per ABC-categorie

Categorie	2009	2010	2011
A – mishandeling/bedreiging/vandalisme	356	88	91
B – belediging/schelden/betalingsproblemen	240	300	347
C – overtreding huisregels	52	62	37
Totaal	648	450	475

In 2009 hadden van de 356 gemelde A-incidenten 316 incidenten te maken met vandalisme. In de nieuwe concessie met nieuw materieel is het aantal meldingen op deze categorie aanzienlijk minder. Daarentegen stijgen de gemelde incidenten in categorie B de afgelopen jaren.



3 Ontwikkeling van het OV algemeen

Naast indicatoren met betrekking tot de klantbeleving heeft het OV-bureau ook enkele prestatie-indicatoren ter beschikking voor de monitoring van algemene ontwikkelingen. In onderstaande grafieken zijn trends weergegeven van reizigersaantallen, reizigerskilome-

ters en reizigersopbrengsten van de afgelopen jaren. Volgend op de jaaroverzichten is voor het reizigersaantallen en de reizigersopbrengsten per concessie de ontwikkeling van het aantal reizigers en reizigerskilometers per maand in 2011 weergegeven.

Tabel 8: Reizigersaantallen per concessie

Jaar	GGD	ZOD	ZWD	Q315	Eindtotaal
2005	31.378.332	1.841.696	210.087	79.279	33.509.394
2006	34.541.470	1.982.477	769.973	181.126	37.475.046
2007	34.780.364	2.236.301	747.737	194.331	37.958.733
2008	34.067.116	2.054.963	744.889	202.692	37.069.661
2009	37.627.474	2.031.354	762.531	272.973	40.694.333
Jaar	GD	KLOV	HOV	Q315	Eindtotaal
2010	37.599.058	885.938	746.229	227.211	39.458.436
2011	38.019.719	1.014.094	921.649	311.855	40.267.317

Begin 2010 kenmerkte zich door extreme weersomstandigheden, waardoor de reizigersaantallen in 2010 aanzienlijk lager waren. In 2011 herstellen de reizigersaantallen zich voor dit effect, maar zijn nog niet op het niveau van twee jaren geleden. De algemene economische situatie, zoals in de perceptie van prijs zichtbaar, drukt hierop (de cijfers in het rood hebben be-

trekking op slechts een deel van het jaar, als gevolg van de start van een concessie; door de stakingen in 2008 is het aantal reizigers in dat jaar aanzienlijk lager.) Genoemde reizigersaantallen en -kilometers wijken af van eerdere publicaties door de verwerking van correcties veroorzaakt door dienstregelingwijzigingen.

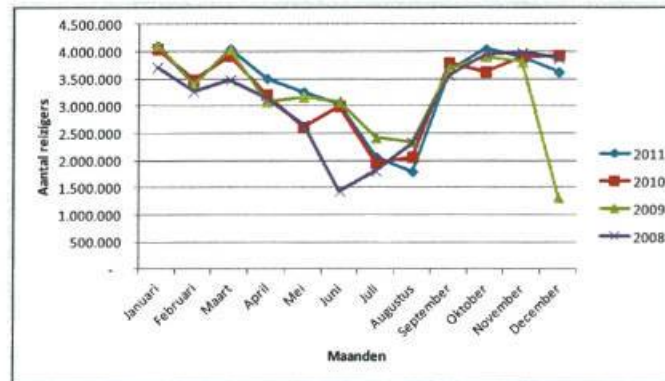
Tabel 9: Reizigerskilometers per concessie

Jaar	GGD	ZOD	ZWD	Q315	Eindtotaal
2005	357.046.620	18.416.967	2.458.020	4.201.764	382.123.371
2006	385.661.184	19.824.766	9.008.696	9.599.633	424.094.279
2007	392.999.015	22.363.004	8.748.139	10.299.555	434.409.713
2008	400.318.868	20.549.625	8.715.206	10.742.702	440.326.401
2009	424.924.430	20.313.543	8.809.284	13.080.238	467.127.495
Jaar	GD	KLOV	HOV	Q315	Eindtotaal
2010	416.295.186	nvt	32.318.236	12.038.098	460.651.520
2011	413.020.195	nvt	39.748.721	15.543.062	468.311.978

In navolging van de reizigersaantallen, nemen de reizigerskilometers in 2011 weer toe ten opzichte van 2010. Voor reizigerskilometers geldt echter dat in 2011 het aantal reizigerskilometers weer boven 2009

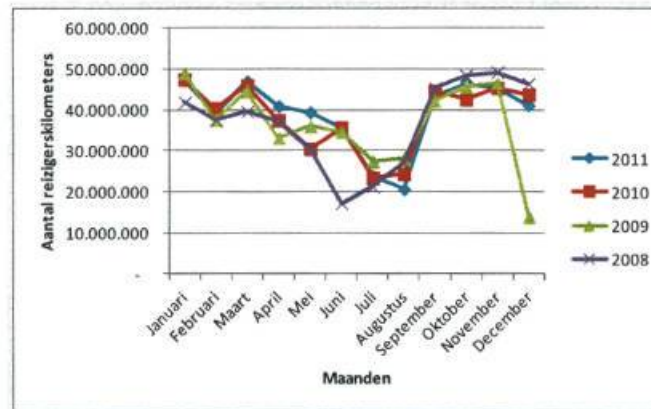
ligt. Oorzaak hiervoor lijkt dat studenten steeds meer thuis blijven wonen. Dit heeft als gevolg dat de gemiddelde afgelegde reis langer zal worden, vooral zichtbaar in de concessies Q315 en HOV.

Grafiek 2: Ontwikkeling reizigersaantallen per maand



Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt zijn in de meeste maanden 2011 ongeveer evenveel reizigers in vergelijking met maanden in voorgaande jaren. In de maanden mei en april liggen de reizigersaantallen 2011 hoger dan in 2010 en daardoor meer vergelijkbaar met

het niveau van 2009. (de grote daling in de maand december 2009 wordt veroorzaakt door de concessieovergang, in tabel 7 en 8 is hiervoor gecorrigeerd). Verder zijn de grootschalige stakingen in voorjaar 2008 duidelijk waarneembaar in de grafiek.



Grafiek 3: Reizigerskilometers per jaar

In navolging van de reizigersaantallen, vertonen de reizigerskilometers een zelfde beeld. Het aantal reizigerskilometers wordt berekend op basis van het aan-

tal reizigers en de gemiddelde afstand per lijn die ze afleggen.

3.1 Reizigersopbrengsten

De opbrengsten van reizigers zijn op te delen in drie onderdelen. Het eerste deel bestaat uit verkopen van landelijke kaartsoorten (WROOV); Het tweede deel bestaat uit verkopen uit regionale kaartsoorten (KG9/KG6); Het laatste deel bestaat uit opbrengsten die voortvloeien uit de OV-studentenkaart (SOV-kaart). In onderstaande tabel zijn de opbrengsten voor alle concessies weergegeven. Daaronder is voor de concessies waar het OV-bureau opbrengstverant-

woordelijk is de gezamenlijke opbrengsten (WROOV + SOV + KG9/KG6) weergegeven. Gedurende het jaar worden opbrengstcijfers bijgesteld van voorlopige naar definitieve resultaten, derhalve treedt bijvoorbeeld een verschil op met de jaarrekening. Deze is gebaseerd op eerdere opbrengstramingen. Op dit moment zijn de opbrengsten 2011 nog deels voorlopig, dus correcties kunnen nog volgen.

Tabel 10: Reizigersopbrengsten (WROOV + KG9/KG6) per concessie excl. BTW

Jaar	GGD	ZOD	ZWD	Q315	Totaal
2005	18.240.885	837.493	419.413	236.632	19.734.424
2006	19.116.738	1.060.989	395.570	273.438	20.846.734
2007	19.701.734	991.764	433.593	263.171	21.390.262
2008	19.562.293	852.826	477.063	256.421	21.148.604
2009	21.745.057	889.076	602.410	285.450	23.521.992
Jaar	GD	KLOV	HOV	Q315	Totaal
2010	23.141.469	529.469	500.961	298.940	24.470.838
2011	23.049.858	510.193	865.226	276.645	24.701.921

* De opbrengsten Q315 betreffen het deel toebehorende aan OV-bureau

De reizigersopbrengsten in 2011 liggen op een vergelijkbaar niveau als in 2010. De invoering van de OV-

chipkaart in 2011 heeft gezorgd voor een drukkend effect op de opbrengstengroei.

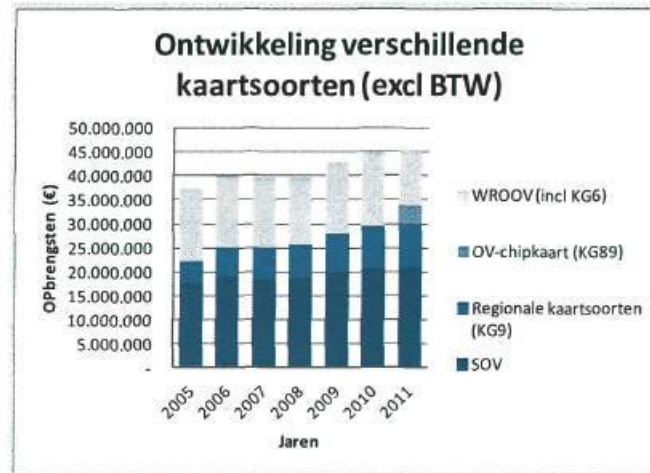
Tabel 11: Reizigersopbrengsten (WROOV + KG9/KG6 + SOV) per concessie excl. BTW

Jaar	GGD	ZOD	Totaal
2005	34.787.778	1.522.020	36.309.798
2006	36.763.807	1.790.432	38.554.239
2007	36.920.829	1.704.266	38.625.095
2008	37.036.703	1.567.967	38.604.670
2009	40.250.410	1.665.074	41.915.484
Jaar	GD (incl. KLOV)	HOV	Totaal
2010	43.671.994	1.103.889	44.775.883
2011	43.910.737	1.492.608	45.403.344

Bij de concessies met opbrengstverantwoordelijk van het OV-bureau zijn de opbrengsten inclusief de SOV-gelden verder gestegen. De nieuwe concessie-indeling

eind 2009 heeft een eenmalige sprong veroorzaakt in opbrengsten. De jaarlijkse indexatie van SOV-opbrengsten zorgt voor een groei.

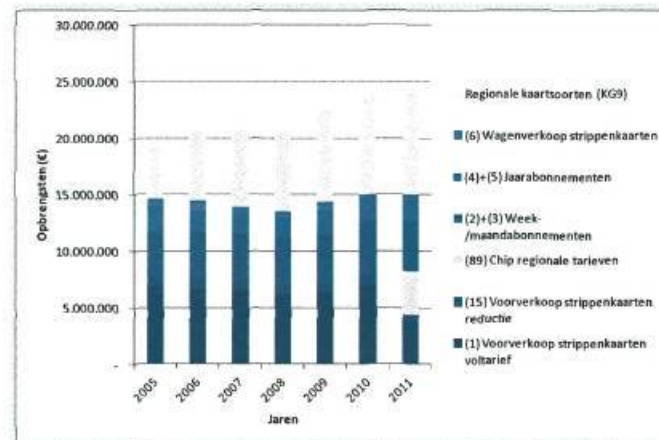
Grafiek 4: Ontwikkeling verschillende kaartsoorten (excl. BTW)



Door de invoering van de OV-chipkaart begin 2011 en het afschaffen van de strippenkaart in november 2011 heeft een substitutie plaatsgevonden van landelijke WROOV-opbrengsten naar regionale OV-chipkaart-

opbrengsten. Het gebruik van verchipte abonnementen is pas gestart vanaf begin 2012, dus de substitutie heeft derhalve voornamelijk plaatsgevonden van strippenkaarten naar OV-chipkaart.

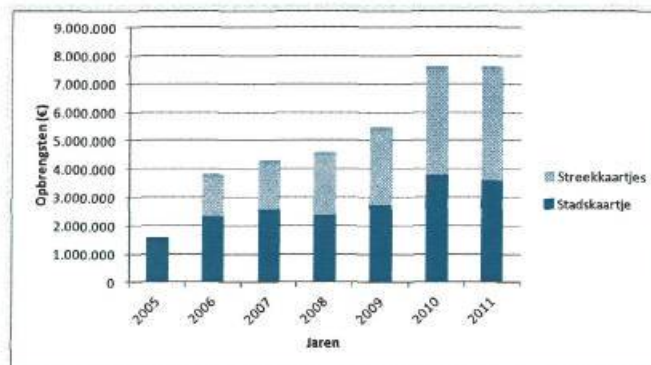
Grafiek 5: Ontwikkeling omzet kaartsoorten (excl. BTW en studenten OV-chipkaart)



Specifiek onderdeel binnen kaartgroep 9 is het Eurokaartje. Dit zijn papieren kaartjes die alleen geldig zijn

en verkocht worden in de provincies Groningen en Drenthe.

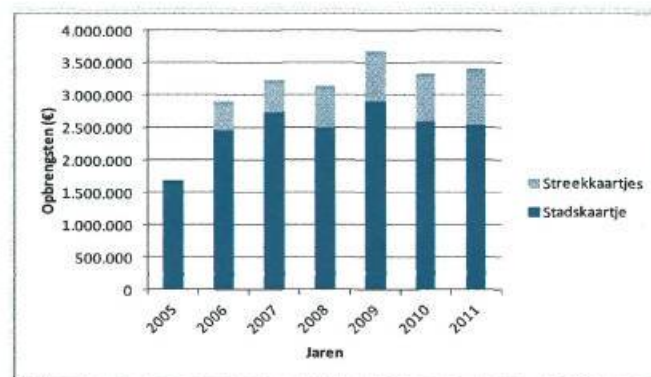
Grafiek 6: Ontwikkeling van de omzet van Eurokaartjes (excl. BTW)



In 2011 is de totale omzet Eurokaartjes licht toegenomen. Opvallend hierbij is de afname van stads-eurokaartjes en een toename van streek-eurokaartjes. Voor de stad geldt dat een deel van reizigers in 2011

waarschijnlijk overgestapt is van Eurokaartjes naar de OV-chipkaart, terwijl op enkele streeklijnen reizen met een Eurokaartje iets goedkoper is dan het reizen op saldo.

Grafiek 7: Ontwikkeling van de aantallen Eurokaartjes



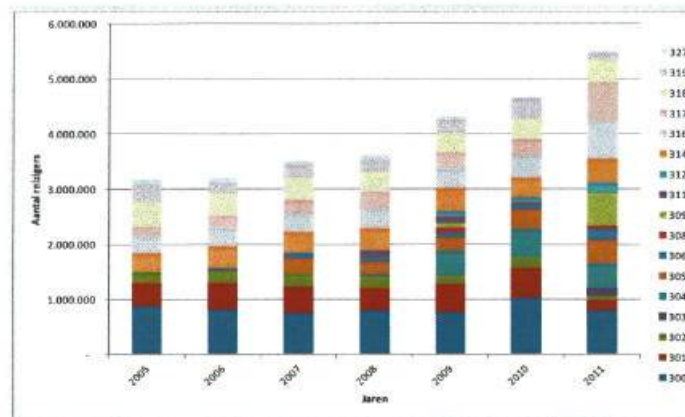
4 Ontwikkeling van specifieke producten

Het OV-bureau heeft in de afgelopen jaren enkele specifieke nieuwe producten in de markt gezet of bestaande producten uitgebreid. Nieuwe producten zijn (verder) ontwikkeld en promotionele acties hebben plaatsgevonden. Onderstaand zijn enkele grafieken en tabellen opgenomen ter illustratie. Voor alle grafieken geldt dat door de concessiewisseling de maand december 2009 in sommige gevallen niet compleet is.

4.1 Qliners

Het product Qliner is een hoogwaardig product dat voornamelijk gericht is op de forens. In de afgelopen jaren is conform provinciaal beleid meer en meer ingezet op het vergroten van de kwaliteit van Qliner-verbindingen naar de stad Groningen.

Grafiek 8: Reizigersaantallen Qliner afgelopen jaren



Uit bovenstaande grafiek blijkt de toename van het aantal reizigers op Qliners. In de afgelopen jaren zijn enkele nieuwe lijnen aan het bestaande aanbod toegevoegd, zoals de lijnen 303 (Veendam-Assen), 304 (Drachten-Groningen), 308 (Annen-Groningen) en 312 (Stadskanaal-Groningen). Opmerkelijke sprongen in het aantal reizigers wordt o.a. veroorzaakt door de invoering van de nieuwe lijn Leek-Oostindie in juni 2006, en bijvoorbeeld de frequentieverhogingen op verschillende Qliners in december 2008, plus de uitvoerige marketingcampagne die hieraan gekoppeld was. Vanaf 2011 zijn spitstoelagen bij sterabonnements en strippenkaarten vervallen evenals speciale Qliner trajectabonnements. Met name op de Qliner-verbindingen Leek – Groningen en Roden – Groningen zijn hierdoor veel meer reizigers gebruik gaan maken van de Qliner i.p.v. de onderliggende streeklijn. In

2011 is uitgebreid campagne gevoerd om forensen de Q-liner te laten ontdekken in de zomermaanden.

4.2 P+R Citybus

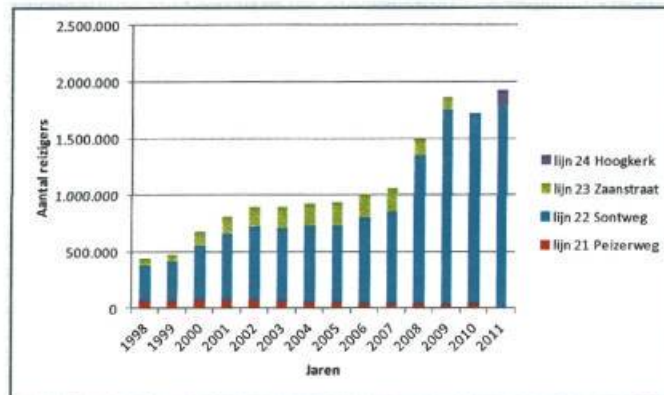
In de stad Groningen hebben de verschillende lijnummers een specifieke functie van vervoer vanaf verschillende P+R faciliteiten naar het centrum van de stad Groningen. In onderstaande tabel is achter het lijnummer de parkeerlocatie weergegeven. Verder zijn twee grafieken opgenomen met de ontwikkeling van het aantal instappers per maand in 2009. Hierin is zichtbaar dat de P+R Citybuslijnen een relatief stabiel patroon vertonen over het gehele jaar.

Begin 2008 is lijn 22 aanzienlijk veranderd met de in gebruik name van transferium Haren en daar op aansluitend in de andere richting het aandoen van de parkeerplaatsen bij de Euroborg te Groningen. Verder

is 2011 transferium Hoogkerk in gebruik genomen die in 2011 is bediend door lijn 24. De lijnummers 21 en

23 zijn te komen vervallen als gevolg van transferium Haren en Hoogkerk.

Grafiek 9: Ontwikkeling aantal instappers per citybuslijnen 21, 22, 23 en 24

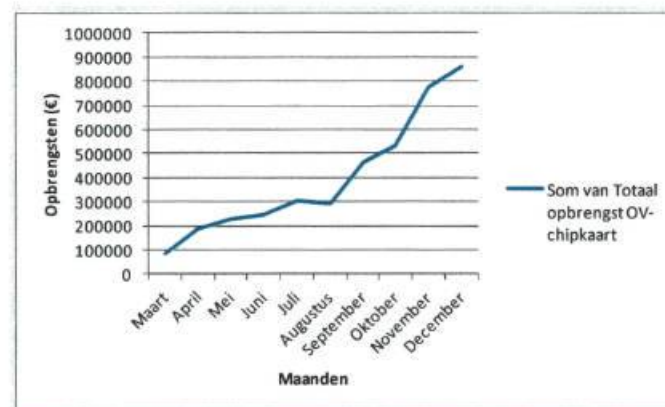


4.3 OV-chipkaart

In maart 2011 is in de bussen van Groningen Drenthe de OV-chipkaart ingevoerd. Gedurende het jaar is de omzet van OV-chipkaarten langzaam toegenomen tot aan het najaar van 2011. In aanloop naar de afschaf-

ting van de strippenkaart en de maanden daarna is de omzet snel gestegen tot bijna €900.000 in december 2011.

Grafiek 10: Ontwikkeling van de omzet van de OV-chipkaart 2011 (excl. BTW)



4.4 KLOV en LijnBelBus

Sinds december 2009 verzorgen zes regiovervoerders kleinschalig openbaar vervoer in regioconcessies:

- Zuidwest Drenthe, door Connexion Taxi Services
- Zuidoost Drenthe, door DVG
- Noord Drenthe en Haren, door VMNN
- Noord Groningen, door UVO/van Dijk
- Oost Groningen, door de Grooth Vervoer
- Zuidwest Groningen, door Taxi Nuis

Deze zes concessies bestaan uit openbaar vervoer op basis van een dienstregeling, dat deels regulier wordt uitgevoerd en deels vraaggestuurd wordt uitgevoerd. Het vraaggestuurde deel wordt gereden onder de naam LijnBelBus. De totale omvang van de dienstregeling bestaat uit 122.000 dienstregelingsuren. De verdeling van de dienstregelingsuren is ongewijzigd gebleven.

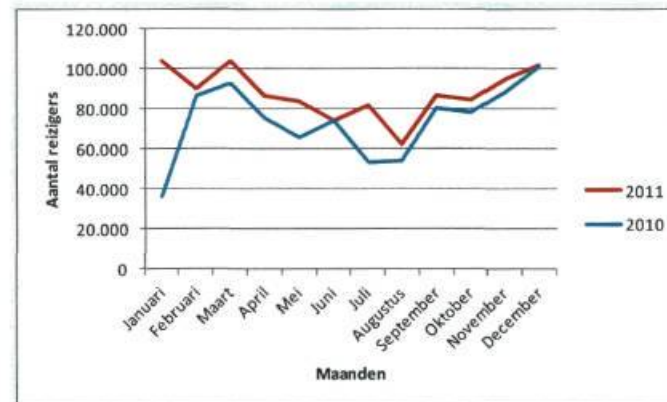
Tabel 1: Onderlinge verhoudingen regioconcessies in aantal dienstregelingsuren

Concessie	Percentage
Noord-Groningen	22%
Oost-Groningen	15%
Zuidwest-Groningen	1%
Zuidoost-Drenthe	8%
Zuidwest-Drenthe	42%
Noord-Drenthe en Haren	11%
Totaal	100%

Door de start van de nieuwe concessie zijn de eerste drie maanden van het jaar de tellingen niet door alle vervoerders betrouwbaar uitgevoerd. Vanaf april 2010 zijn alle tellingen door de vervoerders wel goed uitge-

voerd. De trend van de reizigersaantallen over de maanden komt overeen met de ontwikkeling van vorig jaar en de GD concessie.

Grafiek 11: Ontwikkeling aantal instappers openbaar vervoer van alle regioconcessies

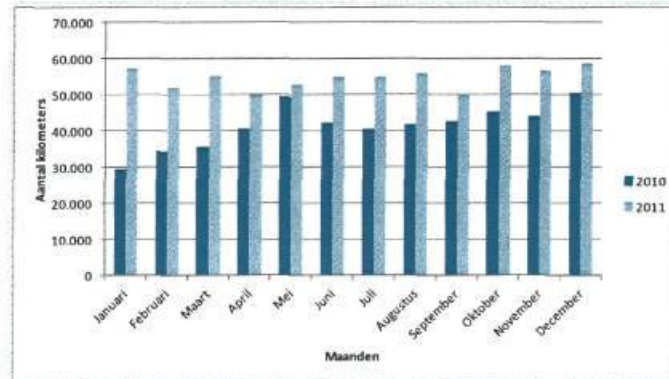


Voor de LijnBelBus product formule geldt dat alleen het deel van de dienstregeling wordt uitgevoerd waar

de reiziger behoefte aan heeft. Het aantal afgelegde kilometers kan dus variëren naar gelang de vraag van

de reizigers. In onderstaande grafiek staat het totaal aantal gereden kilometers van de LijnBelBussen van alle regioconcessies.

Grafiek 12: Ontwikkeling LijnBelBus kilometers van alle regioconcessies



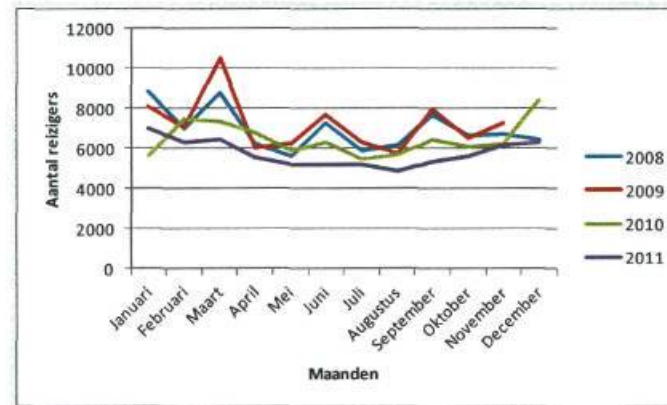
In 2011 zijn meer vaste lijnen omgezet in LijnBelBus. Hierdoor is in 2011 meer gebruik gemaakt van de LijnBelBussen dan vorig jaar.

en materieel. In 2007 en 2008 zijn daaraan Servicebussen in Veendam, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl toegevoegd. In onderstaande grafieken is de trend weergegeven van het aantal instappers die gebruik hebben gemaakt van de Servicebus.

4.5 Servicebus

Het product Servicebus is ingevoerd sinds 2003 (Assen), in principe als kleine stadsbus met meer service

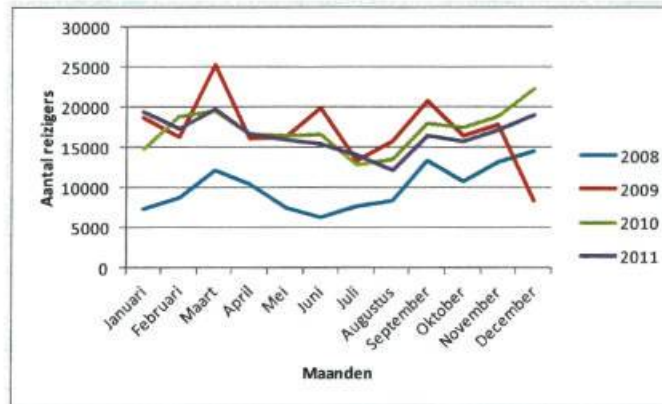
Grafiek 13: Ontwikkeling aantal instappers Servicebussen Assen



In 2011 hebben minder reizigers gebruik gemaakt van de Servicebussen in Assen op de lijnen 7 en 8. Belang-

rijkste reden die wordt genoemd is dat ouderen een rit te duur vinden en kiezen voor het Wmo-vervoer en de stremming in het centrum van Assen.

Grafiek 14: Ontwikkeling aantal instappers Servicebussen Veendam, Hoogezand-Sappemeer en Delfzijl



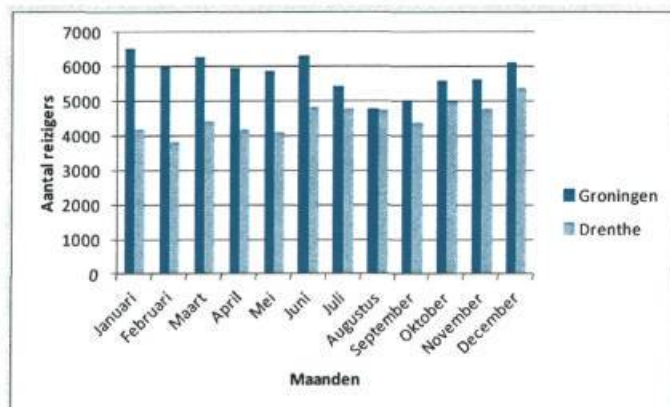
Servicebus 245 in Delfzijl vertoont een stabiel beeld. Daarentegen loopt het aantal reizigers in de overige Servicebussen terug vanaf augustus 2011. Redenen die genoemd kunnen worden zijn de zachte winter in 2011 en de onduidelijkheid van het gebruik van de OV-chipkaart in de Servicebussen.

4.6 Regiotaxi

Het product Regiotaxi is een aanvulling op het reguliere openbaar vervoer. Er zijn twee Regiotaxiproducten die in samenwerking worden aangeboden, te weten het (gemeentelijke) Wmo-vervoer en het Collectief Vraagafhankelijk openbaar Vervoer (CVV), in opdracht van het OV-bureau. Beide opereren onder de naam Regiotaxi en worden uitgevoerd in hetzelfde kleinscha-

lige en rolstoeltoegankelijke materieel. Onderstaand wordt ingegaan op het openbaar vervoer deel van de Regiotaxi. In de grafiek is weergegeven hoe de kostenontwikkeling van Regiotaxi in de afgelopen jaren is geweest, uitgesplitst naar provincie en contract. Het gaat hierbij om de kosten die het OV-bureau maakt voor het CVV-vervoer. In 2010 is naast CVV-vervoer ook gestart met een andere vorm van vraagafhankelijk vervoer in de vorm van LijnBelBus, deze vervoersvorm valt niet onder de Regiotaxi.

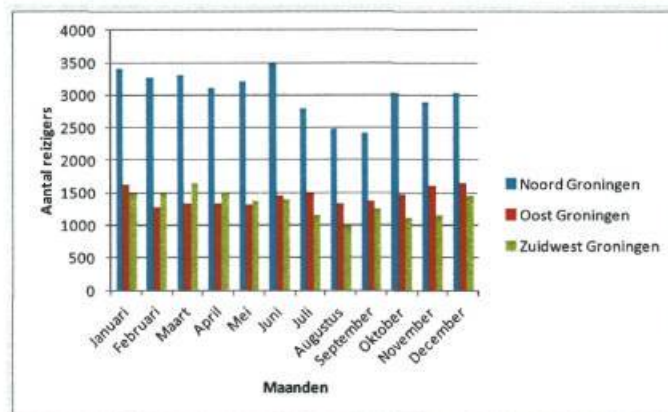
Het aantal reizigers in 2011 laat in de provincies Groningen en Drenthe verschillende trends zien. In de provincie Groningen zijn meer reizigers dan in provincie Drenthe, zie onderstaande grafiek.



Grafiek 15: Ontwikkeling aantal reizigers regiotaxi naar provincie

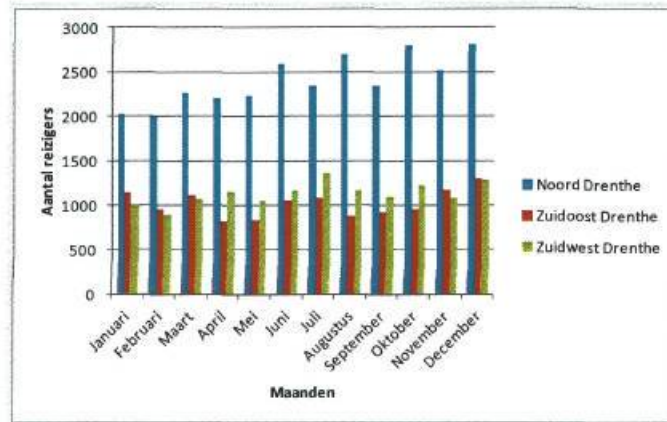
Uitgesplitst naar provincie en regioconcessie laat in Groningen het volgende beeld zien:

Grafiek 16: Ontwikkeling aantal reizigers regiotaxi provincie Groningen



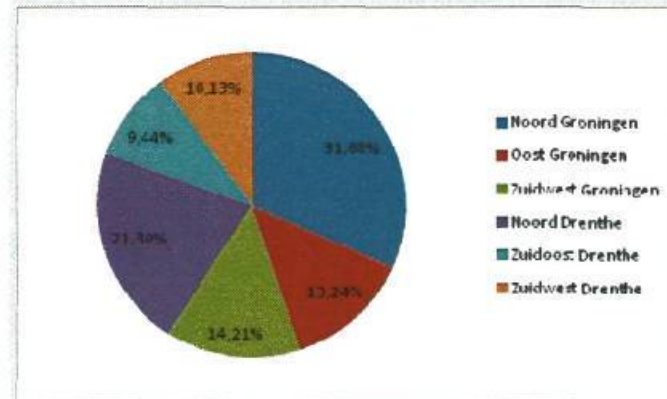
In de provincie Drenthe ziet het aantal reizigers in de regiotaxi er als volgt uit:

Grafiek 17: Ontwikkeling aantal reizigers regiotaxi provincie Drenthe

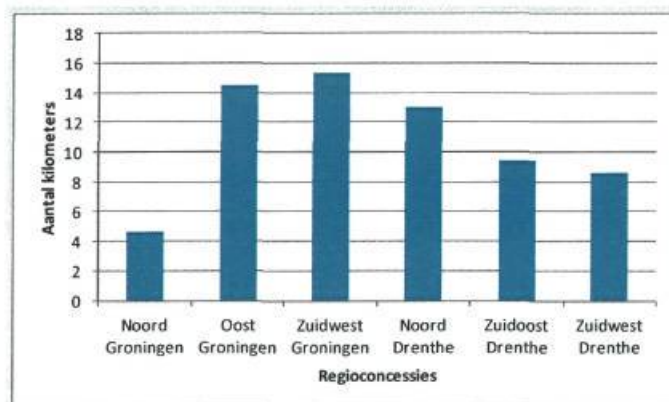


De regioconcessies Noord Groningen en Noord Drenthe zijn de regioconcessies met het meest aantal reizigers. Een verdeling van het aantal reizigers over alle regioconcessies.

Grafiek 18: Verdeling regioconcessies



Kijkend naar de gemiddelde ritlengte van een regio-taxirit laat zien dat in Zuidwest Groningen een rit het langst is en in Noord Groningen het kortst.

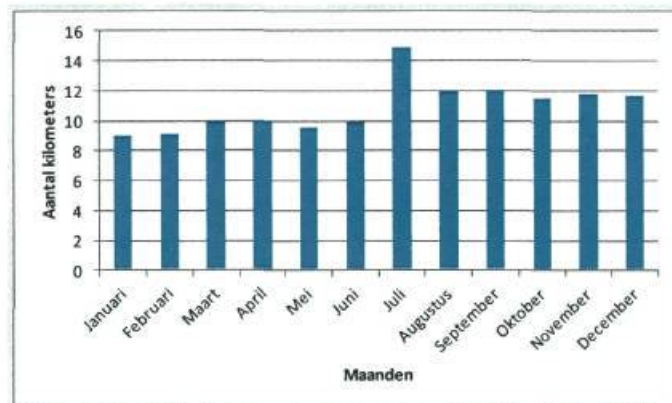


Grafiek 19: Gemiddeld aantal gereden kilometer per rit alle regioconcessies

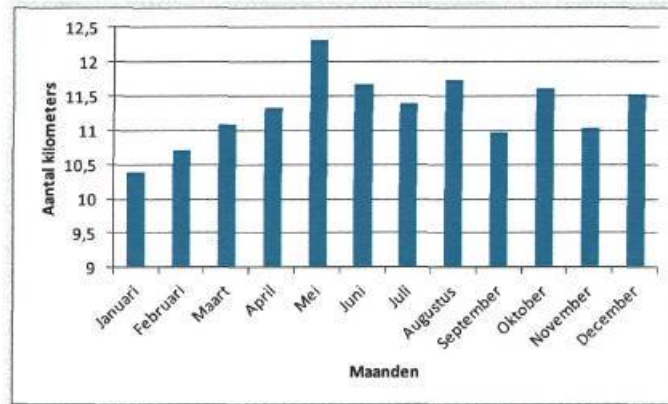
Uitgesplitst naar provincie en per maand is er in de provincie Groningen vanaf juli langer in een rit gere-

den. In de provincie Drenthe zitten meer pieken, in de maand mei de hoogste piek.

Grafiek 20: Gemiddeld aantal gereden kilometer per rit regioconcessies Groningen



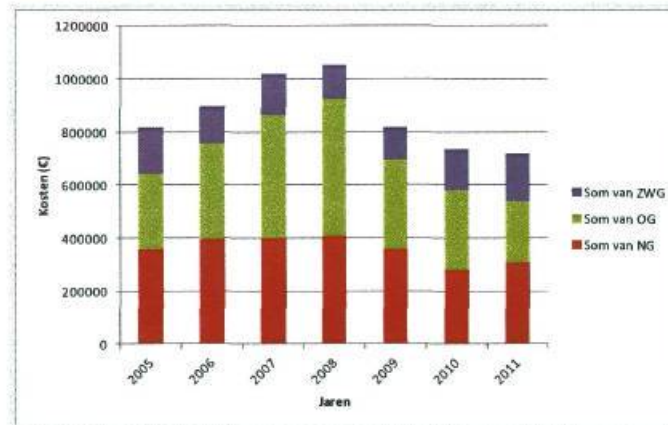
Grafiek 21: Gemiddeld aantal gereden kilometer per rit regioconcessies Drenthe



De kosten voor CVV in de regio's Oost-Groningen (OG), Noord-Groningen (NG) zijn in 2011 licht gedaald. In Zuidwest-Groningen en Noord-Groningen zijn de kos-

ten gestegen en in Oost-Groningen zijn de kosten gedaald.

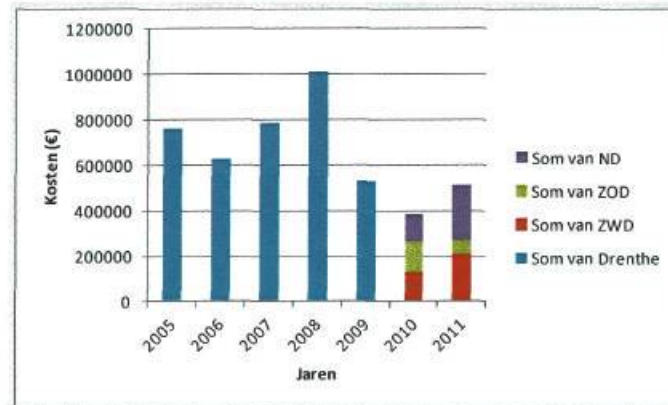
Grafiek 22: Ontwikkeling kosten regiotaxi provincie Groningen afgelopen jaren



De kosten voor CVV in de provincie Drenthe is in 2011 gestegen, voornamelijk in de regioconcessies Noord-Drenthe en Haren en Zuidoost Drenthe. Belangrijkste

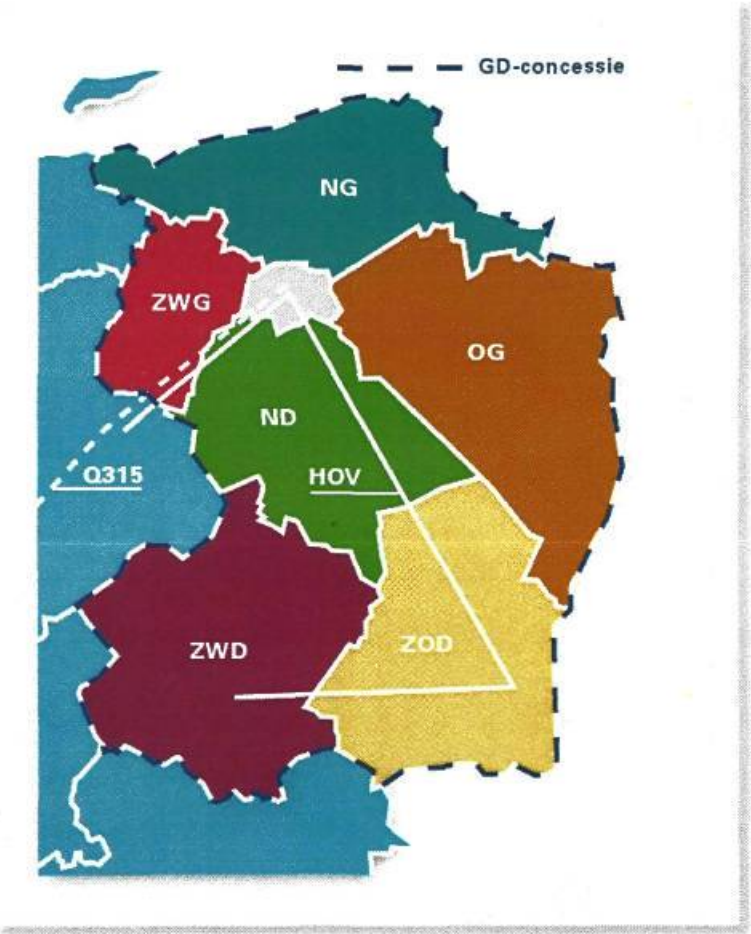
reden van de stijging is de bekendheid onder reizigers van de regiotaxi.

Grafiek 23: Ontwikkeling kosten regiotaxi provincie Drenthe afgelopen jaren



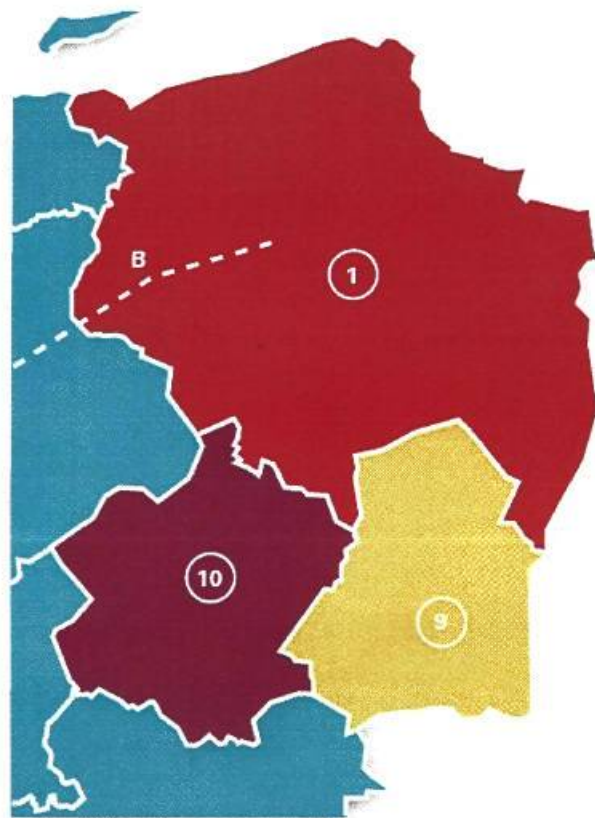
Bijlage concessie-indeling

Afbeelding: indeling concessies OV-bureau Groningen Drenthe vanaf december 2009



(Bron KpVV Concessie-poster)

Afbeelding: indeling concessies OV-bureau Groningen Drenthe tot december 2009



- 1/9/10 GGD concessie – bovenliggende lijnen Groningen en Drenthe - Arriva
- 9. ZOD concessie – onderliggende lijnen Zuidoost-Drenthe - Connexxion
- 10. ZWD concessie – onderliggende lijnen Zuidwest-Drenthe - Connexxion
- B. Q315 (lijn)concessie – Lelystad-Groningen - Connexxion



Jaarverslag 2011 Jaarrekening 2011



Jaarverslag 2011
Jaarrekening 2011

Inhoud

1 Inleiding	2
2 Financiële uiteenzetting	4
2.1 Balans per 31 december 2011	4
2.2 Rekening van baten en lasten	5
2.3 Analyse van het resultaat over 2011	6
2.4 Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden BDU	7
3 Programmaverantwoording collectief personenvervoer	8
4 Productenrealisatie	10
4.1 Productenrealisatie: klant - reiziger	10
4.2 Productenrealisatie: ontwikkeling	14
4.3 Productenrealisatie: beheer	22
4.4 Productenrealisatie: special projects	27
4.5 Productenrealisatie: informatie en analyse	30
4.6 Productenrealisatie: bedrijfsvoering	33
4.7 Productenrealisatie: financiering	34
5 Paragrafen	36
5.1 Paragraaf weerstandsvermogen	36
5.2 Paragraaf financiering	37
5.3 Paragraaf bedrijfsvoering	37
6 Uitgebreide balans en toelichting	40
6.1 Waarderingsgrondslagen	40
6.2 Uitgebreide balans	41
6.3 Toelichting op de balans	41
6.4 Niet uit de balans blijvende verplichtingen	43
7 Samenstelling bestuur	45
Bijlage 1: Staat van materiële vaste activa	46
Bijlage 2: Overzicht uitgezette gelden ultimo 2011	47
Bijlage 3: Verantwoording OV-fonds 'CPV N-Groningen'	48
Bijlage 4: Verantwoording subsidies 'actieprogramma regionaal OV'	49
Bijlage 5: Overzicht evenementenvervoer 2011	50
Bijlage 6: Afkortingenwijzer	51
Bijlage 7: Controleverklaring	52

1 Inleiding

Leeswijzer

Voor u ligt het jaarverslag en jaarrekening 2011, waarmee het bestuur van het OV-bureau verantwoording aflegt over de resultaten van het OV-bureau over 2011.

Ter bevordering van de leesbaarheid van dit document begint hoofdstuk 2 met een financiële uiteenzetting. De financiële uiteenzetting bevat de balans per 31 december 2011, een verkorte rekening van baten en lasten, en een analyse van het behaalde resultaat over 2011. In hoofdstuk 3 vervolgen we met de program-maverantwoording van het collectief personenvervoer. De verantwoording per product komt uitgebreid aan de orde in de hoofdstukken 4 tot en met 10. De paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering vormen hoofdstuk 11. Een uitgebreide balans en een toelichting daarop is opgenomen in hoofdstuk 12. In hoofdstuk 13 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 2011, het zevende jaar van het bestaan van het OV-bureau Groningen Drenthe, was voor het OV-bureau een jaar met veel ontwikkelingen en activiteiten en gemengde gevoelens.

Eenzijds kan 2011 positief worden gezien: het aantal reizigers in de bus in Groningen en Drenthe nam een daling in 2010 weer toe. En de tevredenheid van 'de klant' bleef in 2011 nagenoeg op het hoge bereikte peil van de afgelopen jaren.

Anderzijds was 2011 voor het OV-bureau financieel niet positief: een jaar van de scherp oplopende (prognose)tekorten, uiteindelijk uitkomend op € 6,8 miljoen, door een samenloop van factoren, elders in deze jaarrapportage beschreven. In februari 2012 heeft het bestuur van het OV-bureau de bestuurscolleges van de

moederorganisaties en via deze de Provinciale Staten van Groningen en Drenthe en de gemeenteraad van Groningen geïnformeerd over de wijze waarop met de ontstane situatie – en de doorwerking daarvan naar 2012 en 2013 – wordt omgegaan.

Het jaar 2011 was verder het jaar van de goeddeels geslaagde introductie van de OV-chipkaart (per 16 maart 2011) en vervolgens het uitzetten van de stripkaart (per 3 november 2011). Heel veel activiteiten vanuit Qbuzz en het OV-bureau (veel massamediale voorlichting en bijna 150 voorlichtingsbijeenkomsten) maakten de OV-chipkaart voor veruit de meeste inwoners binnen het gebied een goed en gemakkelijk te gebruiken product. Tegelijkertijd kent het dossier 'rafelrandjes': als het voor een reiziger eenmaal fout gaat met de OV-chipkaart gaat het vaak ook goed fout, en voor het OV-bureau was buitengewoon vervelend dat de mobiele apparatuur op het kleinschalig vervoer uiteindelijk niet tijdig beschikbaar was.

Daarnaast is in het kader van het OV-bureau op tal van fronten gewerkt aan de verdere ontwikkeling van het openbaar vervoer in het gebied, bijvoorbeeld:

- in 2011 zijn Transferium Hoogkerk en Knooppunt Gieten opgenomen in het OV-netwerk;
- extra aandacht is gegeven aan de doelgroep recreanten en toeristen, door middel van daarop afgestemde reismogelijkheden en speciale zomercacties;
- in samenwerking met de gemeente Delfzijl en de Stuurgroep Doelgroepenvervoer Noord Groningen is een OV-cursus ontwikkeld voor WMO-medewerkers van gemeenten, om hen hun 'klanten' meer te kunnen laten wijzen op de aanwezige (toegankelijke) OV-mogelijkheden;
- het OV-bureau is actief betrokken geweest bij de (exploitatieve kant van) het Regiotramproject in en rond Groningen;
- er is een intensief proces doorlopen in samenspel met vervoerder Qbuzz (en andere stakeholders) om te komen tot een goedkopere maar nog weer meer uitgekiende dienstregeling voor 2012;
- de toezichhoudersrol op alle concessiehouders is meer nog dan in het startjaar 2010 gericht op

kwaliteitsbehoud- en verbetering, met name op voor de reiziger belangrijke punten als punctualiteit, aansluitgaranties en gastheerhouding van het uitvoerend personeel.

De onderliggende jaarrapportage geeft een uitgebreid overzicht van 2011, zowel inhoudelijk als financieel.

**STER abonnement vanaf 2012
alleen nog op persoonlijke OV-chipkaart**



Vóór 01-01
OV-chipkaart
regelen!

Ga snel naar deovchipkaartkomterbij.nl

2 Financiële uitzetting

2.1 Balans per 31 december 2011

Balans 2011					
Activa	Per 31-12-2011	Per 31-12-2010	Passiva	Per 31-12-2011	Per 31-12-2010
<i>Vaste activa</i>			<i>Eigen vermogen</i>		
Materiële vaste activa	99.157	114.112	Reserves	-	-
Totaal vaste activa	99.157	114.112	Totaal eigen vermogen	-	-
			<i>Vreemd vermogen</i>		
			Voorzieningen	-	-
			Langlopende schulden	1.000.000	-
			Totaal vreemd vermogen	1.000.000	-
<i>Vlottende activa</i>			<i>Vlottende passiva</i>		
Vorderingen	848.055	4.164.772	Kortlopende schulden	368.844	574.653
Overige uitzettingen	5.792.461	14.101.400	Vooruit ontvangen BDU	3.204.279	15.578.109
Overlopende activa	38.559	43.455	Overlopende passiva	3.157.997	2.834.239
Liquide middelen	952.888	563.262			
Totaal vlottende activa	7.631.963	18.872.889	Totaal vlottende passiva	6.731.120	18.987.001
Totaal activa	7.731.120	18.987.001	Totaal passiva	7.731.120	18.987.001

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 acht van de negen 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 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.

2.2 Rekening van baten en lasten

Baten en lasten			
Programma	Begroting 2011 primitief	Begroting 2011 na wijziging	Realisatie 2011
Collectief personenvervoer			
Lasten per product			
1 Klant - reiziger	1.284.000	1.284.000	976.596
2 Ontwikkeling	1.024.000	1.024.000	898.999
3 Beheer	102.038.000	101.687.000	106.604.938
4 Special projects	815.000	1.315.000	1.078.613
5 Informatie en analyse	97.000	97.000	51.345
6 Bedrijfsvoering	1.779.000	1.779.000	1.953.584
7 Financiering	1.889.000	957.000	442.322
Totaal lasten	108.926.000	108.143.000	112.006.397
Baten per product			
1 Klant - reiziger	-	-	-
2 Ontwikkeling	-	-	51.135
3 Beheer	49.238.000	47.957.000	44.900.046
4 Special projects	650.000	650.000	470.023
5 Informatie en analyse	-	-	-
6 Bedrijfsvoering	705.000	705.000	879.000
7 Financiering	58.333.000	58.831.000	58.868.070
Totaal baten	108.926.000	108.143.000	105.168.274
Saldo per product			
1 Klant - reiziger	-1.284.000	-1.284.000	-976.596
2 Ontwikkeling	-1.024.000	-1.024.000	-847.864
3. Beheer	-52.800.000	-53.730.000	-61.704.892
4 Special projects	-165.000	-665.000	-608.590
5 Informatie en analyse	-97.000	-97.000	-51.345
6 Bedrijfsvoering	-1.074.000	-1.074.000	-1.074.584
7 Financiering	56.444.000	57.874.000	58.425.748
Totaal saldo	-	-	-6.838.123
Exploitatiesaldo			
7 Financiering (baten)	-	-	6.838.123
Saldo na verwerking van het exploitatiesaldo op de BDU	-	-	-

2.3 Analyse van het resultaat over 2011

De verantwoording 2011 van het OV-bureau laat een nadelig saldo zien van 6,84 miljoen euro. De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting worden in onderstaande tabel weergegeven.

Analyse resultaat		
De belangrijkste afwijkingen ten opzichte van de begroting	Effect op resultaat	
	V = voordelig	N = nadelig
1 Klant - reiziger		
Verplichtingstop op marketingactiviteiten als gevolg van dreigend negatief resultaat over 2011	V	214.000
Minder marketing rond invoering OV-chipkaart	V	82.000
Minder uitgaven consumentenplatforms	V	11.000
Totaal klant - reiziger	V	307.000
2 Ontwikkeling		
Minder lasten bij afhandeling van klachten over proces verbalen zwartrijden	V	70.000
Incasso van proces verbalen als gevolg van zwartrijden OV-chipkaart (was niet geraamd)	V	51.000
Minder inzet van OV-stewards mede als gevolg van softwareproblemen bij de handhelds	V	30.000
Er is in 2011 één servicepunt minder gerealiseerd dan gepland	V	25.000
Totaal ontwikkeling	V	176.000
3 Beheer		
Voordelig saldo op beheer algemeen en audits	V	8.000
De vervoerder is een boete opgelegd wegens niet tijdig invoeren van het OV-chipkaartsysteem	V	100.000
Medio 2011 is de concessie Q315 opnieuw gegund, dit met als gevolg hogere kosten	N	-43.000
De HOV-concessie 2010 is definitief afgerekend in 2011	N	-57.000
Meerkosten GD concessie hoofdzakelijk als gevolg van huurkosten en aanpassing van stations	N	-63.000
Extra versterkingsritten op de HOV lijnen	N	-114.000
Uitbreiding dienstregeling HOV (voornamelijk lijn 314 Qliner Drachten – Groningen CS) ter bestrijding van structurele versterkingen	N	-152.000
Extra versterkingsritten op de GD lijnen	N	-759.000
De GD-concessie 2010 is definitief afgerekend in 2011	N	-801.000
In de jaarrekening is rekening gehouden met een voorlopige OV-index voor 2011 van 4,5% deze ligt hoger dan de in de begroting gehanteerde index.	N	-1.495.000
Hogere productie KOV en een toename in het gebruik van de lijnbelbus	N	-1.542.000
Minder reizigersopbrengsten diverse concessies	N	-3.057.000
Totaal beheer	N	-7.975.000
4 Special projects		
Lagere intensiteit en kleinere afstanden dienstregeling Toerbus	V	99.000
Ontvangen bijdragen ten behoeve van Toerbus (niet geraamd)	V	16.000
Extra veiligheidsmaatregelen evenementen en nachtvervoer	N	-15.000
Meerkosten invoering OV-chipkaart	N	-44.000
Totaal special projects	V	56.000
5 Informatie en analyse		
De toestroom van gegevens OV-chipkaart is later op gang gekomen dan verwacht. Hierdoor is de analyse van de gegevens vertraagd.	V	46.000
Totaal informatie en analyse	V	46.000
6 Bedrijfsvoering		
Ontvangen bijdrage voor inzet van personeel ten behoeve van het project Regiotram	V	150.000
De bijdrage van de partners in de loonkosten is hoger dan geraamd	V	24.000
Extra huurkosten, voornamelijk als gevolg van het bijhuren van een tweede kantoorvleugel	N	-24.000
Extra onderhoudsabonnementen als gevolg van nieuwe automatiseringsapparatuur en software	N	-23.000
Extra inhuur van personeel als gevolg van inzet van eigen personeel t.b.v. projecten voor derden	N	-127.000
Totaal bedrijfsvoering	N	-1.000

7 Financiering		
In 2011 is geen beroep gedaan op de post onvoorzien	V	200.000
De stelpost voor maatregelen (MEP) is in 2011 niet volledig aangewend	V	270.000
Verlaging van de voorziening Landsbanki als gevolg van de ontvangen interim-betaling	V	189.000
Saldo van betaalde en ontvangen rente 2011 is lager als gevolg van afname liquiditeiten.	N	-31.000
Afboeking vordering servicebussen uit het verslagjaar 2010 en enkele nagekomen baten 2010	N	-76.000
Totaal financiering	V	552.000
Totaal tekort 2011	N	6.838.000

2.4 Stand en verloop van de vooruit ontvangen gelden BDU

Stand en verloop van de vooruit ontvangen bijdragen BDU			
Stand vooruit ontvangen BDU op 1 januari 2011			15.578.109
Verbetering dienstregeling en aansluiting		2.425.496	
Geraamde onttrekking t.b.v. verbetering dienstregeling en aansluiting	-/-	2.357.000	
Exploitatiesaldo 2011 na volledige aanwending van de componenten weerstandsvermogen en reizigersinformatie	-/-	1.469.391	
Stand per 31-12-2011		-/- 1.400.895	(3.826.391)
Reizigersinformatie		868.733	
Volledige aanwending ten behoeve van exploitatiesaldo 2011	-/-	868.733	
Stand per 31-12-2011		-	(868.733)
Stremmingen		584.977	
Geraamde toevoeging aan de component stremmingen	+/+	265.000	
Stand per 31-12-2011		849.977	265.000
Weerstandsvermogen		4.500.000	
Volledige aanwending ten behoeve van exploitatiesaldo 2011	-/-	4.500.000	
Stand per 31-12-2011		-	(4.500.000)
Rente		2.327.321	
Berekende rente over de vooruit ontvangen middelen BDU	+/+	177.322	
Stand per 31-12-2011		2.504.643	177.322
Actieprogramma regionaal OV		1.291.598	
Toerekening van de vooruit ontvangen subsidie aan boekjaar 2011	-/-	395.803	
Stand per 31-12-2011		895.795	(395.803)
OV-chipkaart		3.579.984	
Bijdrage in de kosten van de OV-chipkaart 2011	-/-	3.225.225	
Stand per 31-12-2011		354.759	(3.225.225)
Stand op 31 december 2011			3.204.279

3 Programmaverantwoording collectief personenvervoer

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

Het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer.

Dit programma omvat alle interne en externe producten die in de hoofdstukken 4 tot en met 10 aan de orde zullen komen. Per product wordt zowel een financiële- als beleidsmatige analyse gegeven, waarbij de realisatie en de knelpunten van de gestelde doelen voor 2011 aan de orde zullen komen.

In financiële zin hebben wij het jaar 2011 afgesloten met een nadelig saldo van 6,8 miljoen euro. De tekorten dan wel overschotten per product zijn hieronder weergegeven, een uitvoerige analyse op het resultaat is gegeven in hoofdstuk 2.

Resultaat 2011 per product		
Klant - reiziger	307.404	(zie par. 4.1)
Ontwikkeling	176.136	(zie par. 4.2)
Beheer	- 7.974.893	(zie par. 4.3)
Special projects	56.410	(zie par. 4.4)
Informatie en analyse	45.655	(zie par. 4.5)
Bedrijfsvoering	-584	(zie par. 4.6)
Financiering	551.749	(zie par. 4.7)
Exploitatiesaldo	-6.838.123	

Het resultaat 2011 wordt vooral beïnvloed door het product Beheer. De verschillende concessies kennen met elkaar € 4,9 miljoen extra lasten en € 3,1 miljoen minder baten, voornamelijk reizigeropbrengsten. In het hoofdstuk Productrealisatie Beheer wordt dit nadeel verder toegelicht.

De doelstelling van de gemeenschappelijke regeling is het realiseren, in stand houden en verbeteren van openbaar vervoer. Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn: reizigersgroei en klanttevredenheid. Voor beide componenten zijn bij de begroting 2011 streefwaarden vastgesteld.

Reizigersgroei

Voor reizigersgroei is de streefwaarde vastgesteld op 2%. 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. Dat is ook nodig want de gewenste groei kan alleen gerealiseerd worden door te voldoen aan de (potentiële) vraag. Dat betekent maatwerk – klantbenadering en maatwerkvoering. In 2011 is het aantal reizigers toegenomen met 4%. In het jaarverslag van 2010 rapporteerden we nog een teleurstellende daling ten opzichte van 2009 met -/3%.

Ontwikkeling reizigersaantallen			
Jaar	Aantal reizigers	T.o.v. jaar x-1 in aantallen	T.o.v. x-1 in procenten
2005	33.509.394		
2006	37.475.046	3.965.652	12%
2007	37.958.733	483.687	1%
2008	37.069.661	-889.072	-2%
2009	40.694.333	3.624.672	10%
2010	39.458.436	-1.235.897	-3%
2011	41.102.112	1.643.676	4%

De groei van 4% in het aantal reizigers ten opzichte van de achterblijvende reizigersinkomsten van € 3 miljoen is waarschijnlijk te verklaren door de groei van het aantal kilometers dat studenten maken. Hier staan namelijk geen inkomsten tegenover. Het OV-bureau ontvangt – via de vervoerders – een kilometer onafhankelijke SOV-bijdrage van de Vereniging Studentenreisrecht Streekvervoer (VSS). VSS heeft samen met twee andere verenigingen voor spoor en stedelijk vervoer, een contract met OCW: het SOV-contract.

Geconstateerd is dat in Groningen het percentage studenten (WO, HBO) tussen 2000 en 2010 substantieel harder is gegroeid dan het Nederlandse gemiddelde. De trend van dit moment is bovendien dat veel studenten - binnen een afstand van een uur van de universiteit - thuis bij hun ouders blijven wonen. Daarbij is gebleken dat er voor het studiejaar 2011-2012 5% meer aanmeldingen van studenten zijn ontvangen dan het jaar ervoor. Dit geldt zowel voor de RUG als de Hanzehogeschool.

Klanttevredenheid

Voor de klanttevredenheid is voor alle concessies een streefwaarde vastgesteld van 7,6. De klanttevredenheid wordt jaarlijks aan de hand van de OV-Klantenbarometer gemeten. Dit betreft een onderzoek naar de mening van reizigers over het regionaal openbaar vervoer. Reizigers geven in dit onderzoek rapportcijfers aan verschillende aspecten die ze op hun reis tegenkomen. Deze aspecten lopen uiteen van de kans op een zitplaats tot het sociale veiligheidsgevoel. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode oktober – december gehouden. Op basis van een rittenbestand per onderzoeksgebied zijn aselekt ritten getrokken die worden geëquateurd.

Uit het onderzoek naar de klanttevredenheid is gebleken dat de reiziger ook in 2011 weer uitermate tevreden was over de concessies die het OV-bureau heeft verleend. De klanttevredenheid per gebied is als volgt:

Klanttevredenheid per gebied			
Gebied	Streefwaarde	Cijfer 2011	Cijfer 2010
Stadsvervoer Groningen	7,6	7,5	7,6
Streekvervoer Groningen-Drenthe	7,6	7,4	7,6
HOV-lijnen Groningen Drenthe	7,6	7,5	7,7
Q-liner 315 Groningen-Lelystad	7,6	7,1	7,3

Uit de tabel blijkt dat de gemiddelde klanttevredenheid over de concessies van het OV-bureau Groningen Drenthe een 7,4 (7,5 exclusief de samen met Fryslân

en Flevoland beheerde lijn 315) bedraagt, dit is twee tiende lager dan de streefwaarde voor 2011. Als OV-autoriteit scoort het OV-bureau overigens nog steeds twee tiende hoger dan het landelijk gemiddelde, waarmee het op een gedeelde eerste plaats staat met de provincies Noord- en Zuid-Holland.

Resultaat 2011 op hoofdlijnen

Eind 2011 werd duidelijk dat het verslagjaar zou worden afgesloten met een fors financieel tekort, bij ongewijzigd beleid ingeschat op 8 miljoen euro. Mede dankzij een verplichtingenstop en enkele incidentele meevallers is het uiteindelijke tekort uitgekomen op 6,8 miljoen euro. In paragraaf 2.3 is reeds een financiële analyse van het resultaat gegeven waaruit is gebleken dat er voor een bedrag van 3 miljoen minder aan reizigersopbrengsten is ontvangen, er 2,7 miljoen extra is uitgegeven aan versterkingsritten en aan uitbreiding van de dienstregeling, er 1,5 miljoen extra lasten worden verwacht als gevolg van een stijging van de OV-index en er enkele afrekeningen over voorgaande concessiejaren hebben plaatsgevonden met een totale nagekomen last van 0,9 miljoen.

Voor een gedetailleerde analyse van de behaalde resultaten, zowel beleidsmatig als financieel, wordt verwezen naar de productrealisaties in hoofdstuk 4.



4 Productenrealisatie

4.1 Productenrealisatie: klant - reiziger

Klant-reiziger omvat:

- klantbeleid / marketing en communicatie
- reizigersinspraak
- consumentenplatform

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2011)

Marketing en communicatie

Het door middel van marketing- en communicatieactiviteiten bijdragen aan het realiseren van de volgende doelstellingen van het OV-bureau: het verbeteren van de bekendheid en een positief imago van het openbaar vervoer, het bewerkstelligen van een goede communicatie met reizigers, weten wat (groepen van) reizigers willen, bijdragend aan een hoge mate van reizigerstevredenheid en reizigersgroei.

Tevreden klanten

De reiziger centraal stellen. Resultaat van onze inspanningen is dat reizigers zich 'klant' voelen.

Toename van reizigers en opbrengsten

Het behoud van reizigers en het werven van nieuwe reizigers leidt tot gestage toename van reizigers.

Verbetering imago busvervoer in Groningen en Drenthe

In 2009 is een nulmeting gehouden onder reizigers en niet-reizigers. Er is gemeten op motivatie, capaciteit en gelegenheid. Uit de nulmeting blijkt:

- communicatie over nieuwe producten (P+R Citybus, Eurokaartjes, Servicebus, Nachtbus, frequentieverhoging Q-liners) wordt gezien en gewaardeerd;
- frequente busreizigers zijn positiever over de bus dan automobilisten;
- driekwart van de reizigers geeft aan dat ze begrijpen hoe ze een reis moeten plannen;

- er is veel behoefte aan informatie onderweg (als er stremmingen of vertragingen zijn);
- gewenste verbeteringen liggen op het vlak van busverbindingen 's avonds en in het weekend.

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

Strategisch klantbeleid

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

Pijlers in klantbeleid

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

Doelstellingen 2011

De doelstellingen 2011, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Klantbeleid / marketing en communicatie

Doelstellingen 2011

Klantbeleid krijgt verder vorm binnen de robuuste ontwikkelrelatie met de vervoerders. Op basis van verworven en nog te verwerven inzichten en aansluitend bij demografische ontwikkelingen en daaraan gekoppelde regionale agenda's (bv krimp) zullen we (groepen van) reizigers regionaal benaderen.

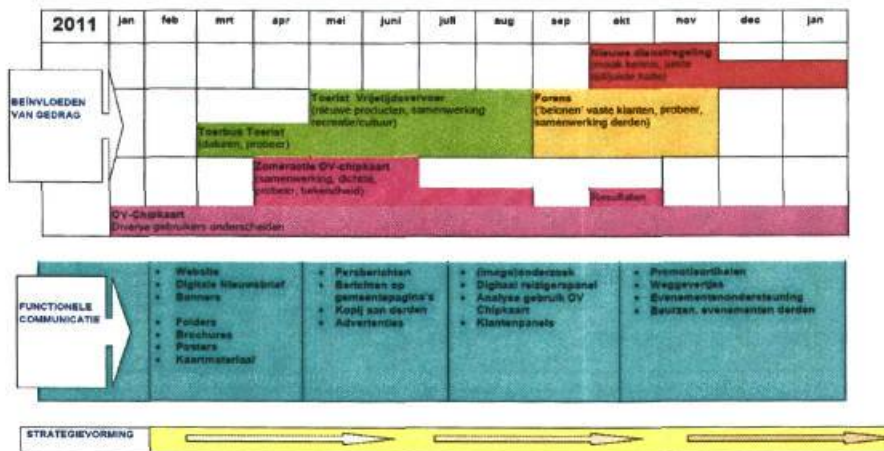
De grote campagnes en continue activiteiten zijn in het onderstaande activiteitschema vermeld.

Opmerking: in de loop van 2011 is besloten de OV-folder voor gemeenten begin 2012 uit te geven zodat deze samenloopt met de nieuwe dienstregeling voor 2012.

Daarnaast zetten we in op:

- P+R Hoogkerk;
- OV-knooppunt Gieten;
- campagne senioren in de bus (Noord- en Oost-Groningen);
- volledige introductie OV-chipkaart.

Jaarschema:



Realisatie 2011

Rondom de totstandkoming van P+R Hoogkerk en OV-knooppunt Gieten zijn reizigers geïnformeerd over de nieuwe reismogelijkheden. Voor P+R Hoogkerk is begin 2011 een actie gehouden om automobilisten kennis te laten maken met de P+R Citybus. Er zijn ca. 300 kaartjes ingeleverd en gebruikt.

De uitwerking van de doelstelling vond verder plaats door middel van de volgende activiteiten:

- voorlichting over de OV-chipkaart, het afschaffen van de strippenkaart en reizigers met sterabonement informeren over overgang naar de persoonlijke OV-chipkaart;
- bevorderen busgebruik onder ouderen en Wmo-pashouder in Daluren (in krimpgebieden, maar ook bij andere gemeentes);
- "dedicated" aanpak zakelijke markt;
- reizigers tijdig wijzen op veranderingen in de dienstregeling en tarieven;
- 35 OV-folders met regionale en lokale informatie voor even zo vele gemeenten.

Gedurende 2011 is vrijwel doorlopend aandacht gegeven aan de introductie van de OV-chipkaart. In totaal zijn er bijna 150 voorlichtingsbijeenkomsten gehouden sinds de start in november 2010; ruim 7.000 belangstellenden hebben de bijeenkomsten bijgewoond. Dit alles in goede samenwerking met alle 35 gemeenten. In de maanden juni en juli is de OV-chipkaartbus op tournee gegaan. In totaal is de bus op 47 locaties van 35 gemeenten aanwezig geweest op markten, braderieën en evenementen. Inwoners konden informatie krijgen over de OV-chipkaart, een anonieme kaart aanschaffen en saldo opladen. De tweede helft van het jaar is de campagne "einde strippenkaart per 3 november" voorbereid. De laatste strippenkaart is door de voorzitter, de heer M. Boumans, overhandigd aan de directeur van het Stripmuseum te Groningen. Er zijn 4000 boekjes met striptekeningen van vijf noordelijke tekenaars gemaakt en verspreid.



Eind 2011 is sterk ingezet op de verchipte sterabonementen (met ingang van 1 januari 2012). Belangrijk om ervoor te zorgen, dat de trouwste reizigers tijdig een OV-chipkaart aanschaffen en het product "Sterabonement" op hun chipkaart zetten.

In het voorjaar 2011 zijn we gestart met het project "Ontdek-de-bus" in Delfzijl. Samen met gemeenten (Wmo- en ouderenmedewerkers) zorgen we ervoor dat Wmo-pashouders en/of aanvragers het openbaar vervoer herontdekken. Zo blijven zij zelf langer zelfstandig mobiel, kunnen de gemeenten de kosten van Wmo-vervoer beheersen en heeft het OV-bureau op termijn meer betalende reizigers in de Daluren.

In de zomermaanden zijn drie zomeracties gelanceerd:

- Qliner (2e persoon gratis op vertoon van kentekenbewijs);
- 25% korting op buskilometers bij gebruik van de OV-chipkaart;
- spaarkaartactie voor reizigers die in kleine bussen hun OV-chipkaart nog niet konden gebruiken.

Daarnaast verschenen er vier Zomerlijnfolders om het gebruik van de bus in de zomermaanden te stimuleren.

Sinds augustus 2011 is de aandacht voor sales voor het grootgebruik geïntensiveerd. Werkgevers en grote instellingen worden benaderd om zo het busgebruik door forens en bezoeker te stimuleren. Tevens wordt de kortingsstomatiek onder de loep genomen met de huidige grootgebruikers. Dit zal naar verwachting leiden tot een opbrengststijging van ruim een ton in 2012.

Eind 2011 is gestart met communicatie over de nieuwe dienstregeling die 8 januari 2012 van kracht is geworden. Hierbij is ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid om via Qbuzz kosteloos een advertentie te plaatsen in de Spits!. Naast uitingen in en op de bussen, hebben ook gemeenten geholpen door inwoners te attenderen op wijzigingen in hun gemeentepagina's.

Tot slot hebben we de 35 OV-folders 2012 voorbereid. Deze zijn in februari 2012 huis-aan-huis verspreid. Dit is inmiddels de derde keer dat we dit project doen. Om kosten te besparen is gekozen voor een andere distributeur.

Reizigersinspraak

Doelstellingen 2011

In 2011 geven we klanten de mogelijkheid meer interactief met tips en opmerkingen om te gaan. In 2011 streven we naar een panel met 2.000 leden die representatief zijn verspreid over Groningen en Drenthe.

Daarnaast onderhouden we de OV-bureau site, Toerbus site en actiesite ontdekhetov.nl.

Realisatie 2011

Het Digitaal Reizigerspanel (DRP) telde in 2011 ongeveer 900 leden. De doelstelling voor het totaal aantal leden werd bijgesteld naar ca. 1.000. De respons op de enquêtes nam af en de wijze van werken met het onderzoeksbureau is geëvalueerd. Hoewel vaktechnisch goed, ontbrak het bij dit bureau aan 'feeling' met het werkveld openbaar vervoer. Kennismaking met een ander bureau leidde tot een nieuw contract en een andere aanpak van het DRP, met meer en kortere enquêtes, enkele tussentijdse terugkoppelingsmomenten naar de leden van het DRP en een beloningssysteem. Dit nieuwe bureau zal in 2012 starten.

De klantenpanels van de Servicebus lopen goed. De leden denken actief mee. We kennen de volgende klantenpanels: Assen, Hoogezand-Sappemeer, Delfzijl en Veendam.

Consumentenplatform

Doelstellingen 2011

Het OV-bureau zorgt ervoor dat Consumentenplatforms tijdig worden betrokken bij advisering, is aanwezig als contactpersoon bij de bijeenkomsten van de platformen en ondersteunt waar nodig de platformen.

Realisatie 2011

De Consumentenplatformen worden tijdig betrokken bij advisering. Een werkgroep, samengesteld uit beide platformen, praatte mee over de nieuwe dienstregeling voor 2012. Andere thema's die aan de orde kwamen: OV-chipkaart, toegankelijkheid OV, bezuinigingen, Hoozeveer intercity station, samenwerking met WMO-raden en het nieuwe busstation te Veendam. Qbuzz zorgde voor overzichten van klachten, die desgewenst werden toegelicht door een medewerker van Qbuzz.

Op 12 augustus 2011 overleed Piet Jan Wippoo, actief en gewaardeerd lid van het Consumentenplatform Drenthe. Zijn grote kennis van het openbaar vervoer zal door allen worden gemist.

Financiën klant - reiziger

Klant - reiziger	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Marketing en communicatie	644.808	1.219.000	922.527
Klant – reiziger overig	123.107	65.000	54.069
Totaal lasten	767.915	1.284.000	976.596
Baten			
Klant – reiziger overig	-	-	-
Totaal baten	-	-	-
Saldo	767.915	1.284.000	976.596

Marketing en communicatie

Het totale bedrag aan kosten van marketing en communicatie is voor € 168.000 toe te schrijven aan de invoering OV-chipkaart. In de begroting 2011 was voor dit doel een bedrag van € 250.000 extra opgenomen ten opzichte van 2010. De marketing en communicatie van de OV-chipkaart heeft voornamelijk vorm gekregen door huis aan huis acties (€ 60.000), flyers, stickers, posters en aanvraagpakketten (€ 52.000), een

zomeractie - tour (€ 26.000), advertenties in kranten (€ 20.000), info website (€ 10.000).

De overige marketing en communicatiekosten bedragen € 755.000 en kunnen als volgt worden onderverdeeld:

- OV-gidsen, - folders, - flyers en -stickers (€ 340.000)

- Advertenties, nieuwsbrieven, website en commercials (€ 160.000)
- Campagneplannen, -management en -overleg (€ 110.000)
- Promotiemateriaal, speciale acties en campagne (€ 105.000)
- Digitaal reizigerspanel (€ 40.000)

Klant - reiziger overig

Het budget klant - reiziger overig is in de begroting 2011 herverdeeld ten opzichte van de begroting 2010. Van het oorspronkelijke budget (€ 110.000) is een bedrag van € 55.000 overgeheveld naar de begroting voor het kleinschalig OV. Uit dat geld dienen de kosten voor de buurtbusorganisaties te worden betaald. Het

restant van € 65.000 is het resterende budget 'klant - reiziger overig' en betreft het werkbudget voor de consumentenplatforms, waaruit tevens de kosten van de secretaris betaald moeten worden.

De totale kosten van de beide platforms (Groningen en Drenthe) bedroegen € 54.000 in 2011 en zijn als volgt te specificeren;

- Inhuur van de secretaris (€ 47.000)
- Presentievergoedingen en overige vergaderkosten van de consumentenplatforms (€ 7.000)

4.2 Productenrealisatie: ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

- algemeen
- strategische innovatie
- nieuwe dienstverlening en formules
- vervoerkundige optimalisatie en ontwerpen
- OV-aanbestedingen
- OV-dimensie infra RO, milieu
- voorbereiding Regiotram
- reizigersinformatie en haltebeleid
- sociale veiligheid
- tarieven en distributie

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2011)

Strategie

Samenhangend openbaar vervoerbeleid in Groningen en Drenthe, passend in het beleid tot verbetering bereikbaarheid steden en ontsluiting platteland, passend in ontwikkelingen m.b.t. ruimtelijke ordening, zoals bijvoorbeeld nieuwe woonwijken, aansluitend bij het verkeer- en vervoerbeleid, zoals aanleg transferia en haltes, en tegemoetkomend aan klantwensen als goede dynamische reisinformatie, toegankelijke haltes en veilige bussen en milieueisen bijvoorbeeld op het gebied van uitstoot fijnstof en roet.

Verbetering en uitbreiding dienstregeling en aansluiting

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

Ontwikkeling kleinschalig vervoer

Het in samenhang verder organiseren van kleinschalig openbaar vervoer, aansluitend 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.

Sectoren en doelgroepenbeleid

Zorg- en welzijninstellingen, resp. bezoekers daarvan:
(grote) zorg- en welzijninstellingen bereikbaar houden, door middel van gericht vervoer voor bezoekers, maar ook voor personeel.

Buurtten, wijken en dorpen, resp. bewoners daarvan:
Door grondig onderzoek en continu klantcontact via wijkraden, klantenpanels en via internet behoefte aan openbaar vervoer (her)definiëren, verbeteringen, uitbreidingen en/of vernieuwingen in het aanbod aanbrengen, al of niet in co-makership en co-finance met derden, waaronder gemeenten (Servicebussen).

Onderwijsinstellingen, resp. studenten en scholieren:
De communicatie met de doelgroep, met name door ICT toepassingen vergroten. Inzetten en uitbreiden van OV-contactteams in onderwijsinstellingen t.b.v. verbetering van klanttevredenheid en productkwaliteit. Waar nodig, dienstregeling aanpassen en verder doelgroepgericht vervoer organiseren. Contacten met instellingen voor voortgezet, middelbaar en hoger onderwijs benutten om het belang van een goede bereikbaarheid met OV te laten betrekken bij de locatiekeuzes voor nieuwbouw.

Bedrijven en bedrijventerreinen, resp. forensen:
Met bedrijven op bedrijfsterrainen (in steden maar ook bij dorpen) het personeelsvervoer beter regelen, in co-makership en co-finance, zodanig dat meer forensen met openbaar vervoer het bedrijf kunnen bereiken en verlaten. Daar waar nodig in ketenvervoer: eerst (met een aantal collega's) in de auto naar een carpoolhalte, vandaar in de bus rechtstreeks naar het bedrijf en vice versa.

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.

Haltebeleid en reizigersinformatie

Het verbeteren van de haltes in Groningen en Drenthe zodanig dat zo veel mogelijk voldaan wordt aan de eisen m.b.t. toegankelijkheid, de eisen van veiligheid en de wensen van de reizigers.

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



Tarievenbeleid

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

OV-chipkaart

De OV-chipkaart introduceren en zodanig in de markt zetten dat de kaart door de reiziger algeheel zal wor-

den geaccepteerd als het gemakkelijke, eenvoudige en transparante betaalsysteem voor het openbaar vervoer. Zie ook paragraaf Special projects.

Doelstellingen 2011

De doelstellingen 2011, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Algemeen

Doelstellingen 2011

- Het jaar 2011 is het jaar waar het onderlinge partnerschap op het gebied van het verbeteren en doorontwikkelen van de dienstregeling vorm krijgt.
- In 2011 spelen een aantal grotere ontwikkelingen die invloed hebben op het OV-net. Zo worden eind 2010 het transferium Hoogkerk en het knooppunt Gieten opgeleverd. Deze hebben gevolgen voor het lijnennet rond deze punten. De opening van het transferium Hoogkerk zal een onontkoombare (en overigens gewenste) opwaardering van het aantal DRU's in het netwerk inhouden, ook als daarbij een herontwerp plaatsvindt van de bundel Leek-Groningen.

Realisatie 2011

- Het onderlinge partnerschap heeft ondermeer vorm gekregen in een goed georganiseerd dienstregelingproces.
- Het transferium Hoogkerk en knooppunt Gieten zijn gerealiseerd. Er vindt integratie plaats tussen de reguliere bussen en P+R Citybussen. Begin mei is de dienstregeling van de trein Groningen-Veendam ingevoerd. De busdienstregeling is hierop aangepast. De dienstregeling rondom knooppunt Gieten is geoptimaliseerd.

Strategische innovatie

Doelstellingen 2011

- Concreet uitbouwen van de robuuste ontwikkelrelatie met alle vervoerders in Groningen Drenthe.
- Bijdrage aanbestedingsstrategie Regiotram in samenhang met project regiotram en in samenwerking met het projectbureau Regiotram, de provincie en de gemeente Groningen.
- Externe financieringsbronnen voor openbaar vervoer aanboren, onder andere door bereikbaarheidsarrangementen te sluiten met bedrijven, instellingen en andere grote werkgevers.
- Deelname aan de taskforce mobiliteitsmanagement (TFMM) om tijdens de periode van de werkzaamheden aan de Ring Zuid OV een alternatief te kunnen laten zijn.

Realisatie 2011

- Met alle vervoerders heeft de robuuste ontwikkelrelatie vorm gekregen; het OV-bureau ontwikkelt primair vanuit reizigersbelang en de vervoerders primair vanuit de eigen efficiency. Vaak gaat het hier om win-win situaties, spanningspunten worden gekwantificeerd en bespreekbaar gemaakt.
- Het OV-bureau levert een bijdrage aan het DBFMO contract, met name ten aanzien van de outputspecificaties voor het OV-deel en de dialoog hierover met de gegadigden.
- In 2011 zijn diverse externe financieringsbronnen aangeboord:
 - a. Voor de dienstregeling 2011 en 2012 draagt de taskforce mobiliteitsmanagement bij voor de extra inzet op tangentialijnen vanaf P+R Hoogkerk (naar Zernike en Martini ziekenhuis).
 - b. Er wordt specifiek gefocust op de zakelijke markt. Een sales medewerker benadert grote bedrijven en instellingen om zo het busgebruik door forens en bezoeker te stimuleren.
 - c. Bestaande externe financiën o.a. uit contracten met het UMCG en Regiopolitie Groningen zijn in 2011 gecontinueerd, leidend tot ongeveer 1200 P+R Citybus gebruikers naar deze bedrijven per dag.
 - d. Bijdrage van Servicebussen. De bijdrage van gemeente Assen is stopgezet, die van de gemeente Delfzijl is aangepast en met gemeente Haren is een afspraak gemaakt over een bijdrage aan de Servicebus die per 2012 rijdt.
- Het OV-bureau neemt deel aan de taskforce mobiliteitsmanagement. Het OV-product en dan met name het P+R Citybusproduct is onder de vlag van TFMM in 2011 extra onder de aandacht gebracht van de convenant-

partners. Er is een overleg opgestart om openbaar vervoer een alternatief voor de auto te laten zijn in de periode van werkzaamheden aan de Ring Zuid.

Nieuwe dienstverlening en formules

Doelstellingen 2011

- Invoering nieuwe dienstregeling in relatie tot de opening van OV-knooppunt Gieten in december 2010.
- Ontwikkeling en invoering nieuwe dienstregeling Veendam-Hoogezand in relatie tot de invoering van de trein naar Veendam.
- Nachtbusformule wordt op basis van kostendekkendheid in overleg met stakeholders als horeca, gemeente doorontwikkeld en waar mogelijk uitgebreid.

Realisatie 2011

- Het knooppunt Gieten is geopend per start 2011. Na een inregelperiode loopt de dienstregeling op Gieten goed en worden goede aansluitingen geboden. Knelpunt voor 2011 was dat de geplande reizigersvoorzieningen zoals schuilgelegenheid, dynamische reisinformatie en een kiosk met Servicepunt-light functionaliteit nog niet zijn gerealiseerd. Naar verwachting nu wordt dit voor de zomer 2012 opgeleverd. Samen met de provincie Drenthe is een aanbesteding opgezet voor de exploitatie van het Servicepunt-light.
- De treindienst naar Veendam is per mei 2011 ingevoerd, waarbij de Qliner als hoofddrager van het vervoer is komen te vervallen. Dit heeft in eerste instantie tot vragen geleid onder bestaande reizigers, consumentenplatforms en de gemeente Hoogezand Sappemeer vanuit een angst voor langere reistijd, een grotere afstand tot station, hogere kosten voor de reiziger. Inmiddels is duidelijk dat het aantal reizigers in de trein fors hoger ligt dan in de oude situatie met alleen de bus (ruim 1200 in de trein per dag in plaats van 700 in de Qliner).
- De nachtbusformule is verantwoord onderhoofdstuk 4.4, special projects.

Vervoerkundige optimalisatie en ontwerpen

Doelstellingen 2011

- OV-verbinding met Meerstad verbeteren.
- Verdere opwaardering Q-liner verbindingen, inclusief infrastructuur.
- Versnelling OV lijnen, samen met de vervoerders zal een uitgebreide rijtjdanalyse inzicht geven in versnelingsmogelijkheden van het bestaande OV net.
- Gezamenlijk met gemeenten bezien van de mogelijkheden voor nieuwe Servicebussen.
- Zowel voor verblijfsrecreanten als voor dagjesmensen wordt het in 2007 geïntroduceerde Toerbussysteem van openbaar vervoer gecontinueerd en waar nodig uitgebreid of aangepast.
- Omzetting per 2010 van versterkingen in vaste lijnen hebben tot gevolg dat minder dienstregelingen noodzakelijk zijn tegen een lager tarief. Wij schatten dat dit een besparing zal kunnen opleveren van € 500.000 per jaar.

Realisatie 2011

- Zowel voor de korte als voor de lange termijn is samen met gemeente Groningen en projectbureau Meerstad een robuuste OV-voorziening ontwikkeld. Gezien de bijgestelde woningbouwplanning is gestart met bestaand openbaar vervoer, aangevuld met vraagafhankelijke diensten.
- Bestaande Qliner verbindingen zijn in 2011 opgewaardeerd:
 - na opening van knooppunt Gieten is het bedieningsconcept op de Hondsrug verbeterd, waarbij Emmen-Groningen in een kwartiersdienst wordt gereden;
 - "bus op vluchtstrook" is samen met Regio Groningen Assen en beide provincies verder gebracht, zodat invoering op de A7 per 8 januari 2012 is gerealiseerd. Voor de A28 volgt dit in 2012;
 - de busbaan Peize-Peizermade is opgeleverd en na een inregelperiode voor KAR kunnen de bussen bij grote drukte langs de file tussen Peize en Peizermade rijden;
 - op de verbinding Assen-Groningen is een aantal versterkingsritten regulier in de dienstregeling opgenomen, waardoor op drukke momenten ieder kwartier een bus naar Groningen rijdt vanaf knooppunt Marsdijk;

- op de verbinding Drachten-Groningen is de frequentie opgevoerd van 4 naar 6 ritten per uur.
- Een volledige rijtjdanalyse voor het gehele lijnennet is nog niet uitgevoerd. Het gaat hier om een nieuwe techniek waarvan de toepassing over het gehele lijnennet een zeer arbeidsintensieve bezigheid is waarvoor de capaciteit zowel bij Qbuzz als OV-bureau onvoldoende beschikbaar was. Voor de lijnen met bekende knelpunten op het gebied van rijtjdanalyse is in de dienstregeling 2012 een aanpassing gemaakt.
- Met gemeente Haren zijn afspraken gemaakt m.b.t. het lijnennetwerk en de invoering van een Servicebus in 2012.
- De Toerbus wordt verantwoord onder hoofdstuk 4.4, special projects.
- De omzetting van versterkingen in vaste lijnen is deels gerealiseerd, de maatregelen zijn ingevoerd per januari 2012. Aandachtspunt is gebleken dat het omzetten van versterkingsritten in vaste ritten in de praktijk niet altijd tot een kostenbesparing leidt, omdat door toegenomen aantrekkelijkheid door de hogere frequentie weer extra versterkt moet worden. Met name bij studentenvervoer staan hier niet direct extra opbrengsten tegenover.

OV-aanbestedingen

Doelstellingen 2011

Samen met de provincies Fryslân en Flevoland aanbesteden van de HOV-verbinding Qliner 315

Realisatie 2011

De HOV-verbinding Qliner 315 is in het eerste kwartaal van 2011 aanbesteed en gegund. Er is geen bezwaar ingediend tegen de gunning. De implementatie per september 2011 is zonder noemenswaardige problemen verlopen. De opvolging van deze concessie (van 1,5 jaar) is om het Groninger deel van de verbinding Groningen-Heerenveen onder te brengen in de toekomstige concessie Noord/Zuidwest Friesland.

OV-dimensie infra RO, milieu

Doelstellingen 2011

- Bijdrage aan structuurvisies.
- In overleg met NS Poort, Prorail en gemeenten beëindigen dan wel overnemen van de erfpacht- en eigendomsconstructies voor busstations met als doel deze vervoerder-onafhankelijk maken.
- Faciliteren van door overheden gewenste experimenten op het gebied van toepassing van meer milieuvriendelijke technieken in openbaar vervoer.

Realisatie 2011

- In 2011 is een bijdrage geleverd aan structuurvisies; voorbeelden hiervan zijn:
 - a. GVVP en Atalanta Emmen;
 - b. stationsontwikkeling in Groningen, Assen, Hoogeveen, Winsum, Bedum en Zuidhorn;
 - c. doorrijden van de regio tram de regio in (onder regie van de provincie Groningen);
 - d. Beter benutten (onder regie van Regio Groningen Assen). gericht op medefinanciering benuttingsmaatregelen van huidige weg en OV-systeem door Rijk).
- Eind 2010 zijn de meeste busstations vervoerderonafhankelijk gemaakt. Begin 2011 is ook de chauffeurskantine te Assen en het Servicepunt in het busstation te Assen vervoerderonafhankelijk gemaakt door langjarige afspraken met de gemeente te maken over het verplicht voorschrijven van huur van het busstation en de eindpuntvoorziening door de vervoerder, waarna de gemeente het gebouw van Arriva heeft gekocht. Het Servicepunt in Emmen is nog in bezit van Arriva; hiervoor zijn echter alternatieven, vervoerderonafhankelijkheid is hier niet noodzakelijk.
- In de OV-bestekken hebben wij in 2009 gekozen voor strenge milieueisen. In 2011 was er geen vraag vanuit de provincies en gemeenten om hier bovenop experimenten uit te voeren.

Voorbereiding Regiotram

Doelstellingen 2011

In 2011 worden de nodige/ gewenste bijdragen geleverd aan het aanbestedingsproces van de Regiotram. De bijdrage wordt ingevuld door medewerkers van het OV-bureau mee te laten draaien in het projectbureau Regiotram.

Realisatie 2011

Medewerkers van het OV-bureau worden door het projectbureau Regiotram ingehuurd om inhoudelijke kennis aan het Project RegioTram toe te voegen, zowel in OutputSpecificaties, juridische als financiële werkgroep.

Het OV-bureau heeft een bijdrage geleverd aan:

- de totstandkoming van de eisen aan de vervoerdienst en het materieel als onderdeel van de OutputSpecificaties en het plan Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid, Communicatie (BLVC);
- de opbouw en optimalisatie van het betalingsmechanisme;
- de herijking van de businesscase regiotram;
- inhoudelijke advisering over het ontwerp van Regiotram;
- advisering aan het dagelijks bestuur van het OV-bureau.

Het OV-bureau heeft deelgenomen aan dialooggesprekken met marktpartijen.

Reizigersinformatie en haltebeleid

Doelstellingen 2011

- Verbeteren dynamische reisinformatie.
- Bijdrage aan invoering toegankelijke haltes i.s.m. provincie Groningen en Drenthe als subsidiegevers richting gemeentelijke overheden.

Realisatie 2011

- Met provinciale en gemeentelijke overheden wordt invulling gegeven aan het Implementatieplan DRIS. In 2011 is de projectfinanciering geregeld en de detaillering van de uitvraag gemaakt. De aanbesteding is voorbereid, om in 2012 gepubliceerd te kunnen worden. Als voorloper is een bijdrage geleverd aan de aanbesteding van dynamische reisinformatie op Transferium Hoogkerk. Aandachtspunt is de complexe constellatie van meerdere opdrachtgevers en financiers van het project.

Het OV-bureau neemt deel in GOVI (Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie, www.govi.nu). GOVI is een organisatie van bijna alle stadsregio's en provincies, met als doel actuele reisinformatie van bussen, trams, metro's en treinen te bundelen en via landelijke standaards doorgeven aan partijen die reizigers informeren. Dit varieert van schermen bij haltes tot app's op smartphones. Reizigers zien dan niet de statische reisinformatie (geplande dienstregeling) van één openbaarvervoerbedrijf, maar de actuele reisinformatie (werkelijke vertrektijden) van alle vervoerders. Via GOVI wordt een bijdrage geleverd aan de Nationale Databank OV gegevens (NDOV).

In 2011 is een sms-service voor reizigers ingevoerd, waar reizigers actuele reisinformatie per sms kunnen ontvangen.

- Het OV-bureau vervult een adviesfunctie richting gemeenten en is faciliterend ten aanzien van Haltescan, een online applicatie waar de toegankelijkheid van haltes voor reizigers is te raadplegen (<http://ovbureau.haltescan.nl>). De gegevens in haltescan worden jaarlijks geüpdate. Gemeenten wordt daarnaast gevraagd actief gegevens aan te leveren. De haltescan is in 2011 in gedeelten opgeleverd en de rapportage is beschikbaar voor gemeenten. Doelstelling van provincies is 46% toegankelijke haltes. Het OV-bureau probeert dit te bevorderen.

Sociale veiligheid

Doelstellingen 2011

- Verbeteren (of ten minste het behoud) van het gevoel van sociale veiligheid in de bussen en op de (bus)stations). De reizigers geven voor de sociale veiligheid in de bus een 7,8.
- Terugdringen van het aantal incidenten.
- Verdere uitbreiding van de veiligheidsconvenanten.
- Een structureel zwaardere inzet van OV-stewards, mede met het oog op de dan reeds ingevoerde OV-chipkaart.
- Uitbreiding van de servicepunten tot maximaal tien.

Realisatie 2011

- Voor het verbeteren van het gevoel van sociale veiligheid in de bussen en op de (bus)stations worden OV-stewards ingezet. Een knelpunt in de realisatie daarvan is de invoering en de daaruit voortvloeiende uitval van apparatuur (handhelds) geweest. Tevens zijn er minder specifieke acties gerealiseerd dan was gepland vanwege ontwikkelingsvraagstukken bij zowel Veiligheidszorg Groningen en Drenthe als uitvoerders van de OV-stewards. In 2012 worden gesprekken gevoerd om deze situatie te verbeteren. Uit de KpVV klantenbarometer 2011 blijkt dat de reizigers de veiligheid in de bus over 2011 waarderen met een 8,2.
- Voor het terugdringen van het aantal incidenten worden OV-stewards ingezet. De sociale veiligheid van de reizigers is een prioriteit van het OV-bureau, de veiligheid van de chauffeurs is de verantwoordelijkheid van de vervoerder. Er is in 2011 een lichte stijging in het aantal waargenomen incidenten. Relatief vinden in de uitgaans- en nachtbusen meer incidenten plaats dan in andere bussen. Verder is deelgenomen aan de pilot: Veilige publieke taken (vanuit het Ministerie). In het voorjaar 2012 wordt daarvan de rapportage verwacht.
- In februari 2011 is een nieuw veiligheidsconvenant gesloten: "Groningen-Delfzijl veilig langs de lijn", een initiatief van de gemeente Groningen waaraan het OV-bureau deelneemt. De rol van het OV-bureau hierin bestaat uit deelname, toezien op de busconcessies en cijfers delen. In de toekomst wordt ingezet op lijnconvenanten.
- In 2011 is een structureel grotere inzet van de OV-stewards gerealiseerd, conform het uitvoeringsplan Sociale Veiligheid. De inzet van OV-stewards is met 80 uur/week verhoogd ten opzichte van 2010; dit is exclusief de inzet op nachtbusvervoer.
- Op dit moment zijn er vier ServicePunten die samen met de gemeente zijn opgezet: Assen, Emmen, Stadskanaal en Veendam (in september 2011 gerealiseerd). ServicePunt Groningen wordt door Qbuzz gerund. In januari 2011 is de aanbesteding van een ServicePunt-light te Gieten gestart, in samenwerking met de provincie Drenthe.

Tarieven en distributie

Doelstellingen 2011

- Bijschaven van tarievenstelsel OV-chipkaart en aanvullingen naar aanleiding van eerste ervaringen met ingevoerde OV-chipkaart en op basis van reisgegevens vanuit de OV-chipkaart.
- Bieden (op verzoek van derden) van maatwerk tarieven (via OV-chipkaart of 'losse' kaartjes) voor speciale groepen, gelegenheden, promoties of evenementen waarbij eventuele voordelen/kortingen voor reizigers ontstaan door cofinanciering van derden (gemeenten, organisaties).
- Het streven is om in april 2011 een verzoek aan de Minister te doen het NVB uit te zetten.
- In 2011 (nog) geen tariefsdifferentiatie, wel nadenken over tariefsdifferentiatie in 2012.
- Eerste evaluatie van het gebruik van de distributiepunten en afhankelijk van het resultaat zo nodig bijstellen.

Realisatie 2011

- De OV-chipkaart is begin 2011 ingevoerd. Er heeft nog geen bijschaving van het tarievenstelsel plaatsgevonden. Het dagelijks bestuur heeft de hoofdlijnen "Tarieven 2012" in juni vastgesteld. Er geldt één jaar tariefvrij.
- De volgende acties zijn geweest of lopen nog:
 - a. 25% korting op buskilometers met de OV-chipkaart in de maanden juli en augustus;
 - b. polsbandjes met korting op de Nachtbus;
 - c. er zijn twee evenementen geweest waarbij kinderen van 4 t/m 12 jaar gratis mee mochten reizen;
 - d. in samenwerking met Groningen Congres Bureau konden deelnemers bij 4 congressen gratis reizen in alle bussen in de stad Groningen op kosten van de organisator van het congres (1000 personen hebben hiervan gebruik gemaakt in 2011).
- De aanvraag bij de minister met het verzoek om het NVB per 3 november 2011 uit te zetten is gerealiseerd en dat is betrekkelijk geruisloos verlopen. Als regionaal vervoerbewijs is het sterabbonnement behouden.
- Voor de OV-chipkaarttarieven geldt dat na het uitzetten van het NVB sprake is van één jaar tariefvrij en tariefsdifferentiatie heeft niet plaatsgevonden.
- Vanaf het 3^e kwartaal 2011 is invulling gegeven aan de distributiepunten en op basis van klachten en andere signalen heeft er een uitbreiding van het aantal distributiepunten plaatsgevonden. Naast de door het OV-

bureau bekostigde distributiepunten vindt er de laatste paar maanden ook uitbreiding plaats van distributiepunten door grote supermarktketens (op eigen kosten).

Financiën ontwikkeling

Ontwikkeling	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Strategische innovatie	40.036	51.000	56.016
Reizigersinformatie en haltebeleid	312.000	318.000	316.376
Sociale veiligheid	375.229	655.000	526.607
Totaal lasten	727.265	1.024.000	898.999
Baten			
Sociale veiligheid	-	-	51.135
Totaal baten	-	-	51.135
Saldo	727.265	1.024.000	847.864

Strategische innovatie

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

De advieskosten DRIS zijn – net als in 2010 – ten laste van het product ontwikkeling gebracht. DRIS staat voor Dynamisch Reis Informatie Systeem. Reizigers zien in één oogopslag de op de locatie aanwezige reismogelijkheden, inclusief de exacte vertrektijden welke op basis van informatie van de vervoerder binnen enkele seconden wordt aangepast.

Naast de advieskosten DRIS zijn er dit jaar enkele onderzoeken geweest op basis waarvan strategische keuzes kunnen worden genomen. Het betreft een onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen naar de gevolgen van bevolkingskrimp, schaalvergroting voor het OV en de bereikbaarheid van voorzieningen. Daarnaast is er voor de regio Groningen - Assen onderzoek gedaan naar de bereikbaarheidsstrategie, is er een enquête gehouden over het parkeren in de stad Groningen en is er een stationsmatrix voor Groningen opgesteld (stationsmatrix is een matrix van alle overstapbewegingen tussen verschillende vervoersmodaliteiten op station Groningen CS, die gebruikt is voor het ontwerp van de knoop Groningen CS).

Reizigersinformatie en Haltebeleid

Het budget Reizigersinformatie is vrijwel volledig 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 2011 in totaal € 267.000. Naast de bijdrage aan GOVI is er een bijdrage van € 12.000 gedaan aan BISON (Beheer Informatie Standaarden OV Nederland).

Met betrekking tot het haltebeleid is er in 2011 een haltescan uitgevoerd (€ 11.000), dienden tijdelijke haltes te worden opgeruimd (€ 6.000) en zijn er door de vervoerder aanpassingen aan de haltes gedaan (€ 20.000).

Sociale veiligheid

De kosten sociale veiligheid zijn over 2011 zo'n € 128.000 lager uitgevallen dan geraamd. Dit is het gevolg van de moeizame start voor de OV-stewards. In het voorjaar van 2011 zijn de handhelds pas in gebruik genomen ten behoeve van de controle van OV-chipkaarten. De handhelds dienen daarnaast voor het digitaliseren en uitschrijven van proces-verbalen. Omdat de uiteindelijke afhandeling van proces-verbalen eenvoudiger is gebleken dan vooraf was aangenomen zijn de kosten beperkt gebleven tot de helft van de raming.

Als gevolg van de opstartproblemen (met name vanwege de software) met de handhelds konden speciale acties en extra inzet maar deels gerealiseerd worden.

Tot slot hebben ook de OV-stewards minder uren gemaakt dan uitgevraagd door het OV-bureau omdat de uitvoerder moeite heeft om te voldoen aan het gevraagde aantal uren. Gesprekken om tot een oplossing te komen worden hierover gevoerd.

De gerealiseerde baten sociale veiligheid betreffen de geïncasseerde proces verbalen voor het niet hebben van een geldig vervoersbewijs. De meeste proces-

verbalen worden uitgeschreven voor het niet inchecken met de OV-chipkaart.

4.3 Productenrealisatie: beheer

Beheer omvat:

- beheer algemeen en audits

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2011)

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.

Doelstellingen 2011

De doelstellingen 2011, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Beheer algemeen en audits

Doelstellingen 2011

- Verdere professionalisering van de interne organisatieprocessen (informatie, monitoring, financiën, etc.). Verdere professionalisering van het concessie management (invullen van de rollen van opdrachtgever en partner) en vormgeving van de robuuste ontwikkelrelatie. Daarin past een zakelijke houding met een duidelijke antenne voor effectiviteit van gedrag.
- Structureel, systematisch en proactief beheer van de verschillende concessies zodat vervoerders minimaal de uitgevraagde kwaliteit van de dienstverlening realiseren en daarmee een klanttevredenheid van minimaal een 7,5 wordt gerealiseerd.
- In 2011 zullen zowel de lasten als de baten scherp worden bewaakt.
- Hoge mate van tevredenheid bij stakeholders (vervoerders, gemeenten, belangenorganisaties, vrijwilligers etc.) over het functioneren van het OV-systeem.

Realisatie 2011

- De verdere professionalisering heeft in het bijzonder gestalte gekregen door de extra informatie afkomstig van het gebruik van de OV-chipkaart. Al deze informatie wordt verzameld in een datawarehouse waar heel gericht specifieke informatie kan worden verkregen die, al dan niet in combinatie met informatie uit andere bronnen, gebruikt wordt om de kwaliteit van het vervoer verder te verbeteren. Aan het digitaal reizigerspaneel is eind 2011 een digitaal chauffeurspaneel toegevoegd. Doel hiervan is een betere benutting van chauffeurskennis voor productverbetering en versterken van de positieve binding tussen chauffeurs en het OV-bureau.
- In de laatste maanden van 2011 heeft het beheer van de concessies vanwege de financiële tekorten op een versoberde wijze plaats gevonden (eenvoudiger en minder groots opgezet, maar wel resulterend in voldoende resultaat). Een versoberde wijze van beheer leidt tot druk op de te leveren kwaliteit. In 2011 is de klanttevredenheid gemiddeld 7,5 (exclusief lijn 315). Dit is een kleine daling t.o.v. 2010 (toen gemiddeld 7,6), maar nog steeds in vergelijking met andere OV-autoriteiten 'heel goed' te noemen. Verdere daling is echter niet wenselijk en hier zal in 2012 krachtig op moeten worden gestuurd. Beheer vindt plaats gericht op speerpunten 2011, te weten waarborgen aansluitingen, versterkingsinzet, rituitval, punctualiteit, klachtafhandeling, reisinformatie en materieel. Door middel van het kwaliteitsplan 2011 is

gewerkt aan de jaarlijkse actualisering en opwaardering van de concessie-eisen. Onderwerpen voor 2011 waren:

1. stiptheidbeheersing:
 - a. de communicatie m.b.t. te vroeg vertrekken is aangepast, waardoor de klant een realistischer verwachtingspatroon heeft. Tevens is de chauffeursinstructie m.b.t. stipt rijden aangepast. Verder is geëxperimenteerd met voorlichting om studenten sneller in- en uit te laten stappen in de spits.
 - b. een grootschalige analyse en bijstelling van rijtijden voor dienstregeling 2012, om via deze weg de stiptheid te verbeteren is maar zeer beperkt gerealiseerd, mede door de focus op bezuinigingen.
2. voorkomen herhalingsklachten: diverse acties met als doel het gebruiken van klachten voor structurele verbeteringen in processen en gedrag.
3. chauffeurskennis over kaartsoorten en tarieven: chauffeurs zijn allen voorzien van gebruiksvriendelijke informatiematerialen. Ook via ander kanalen (bijv. chauffeursbrief en werkoverleg) is veel aandacht aan dit onderwerp besteed.
4. bewaking actualiteit en eenduidigheid reisinformatie en doorontwikkelen nieuwe informatiekanalen:
 - a. koppeling van bestanden doorgevoerd, waardoor eenduidigheid van informatiedragers geborgd is;
 - b. busboekje vervangen door 'reisinformatie op maat', met als extra o.a. actieve signalering van stremmingen via e-mail.
5. Servicepunten: bestaande onduidelijkheden in taken en verantwoordelijkheden grotendeels opgelost.
6. sociale veiligheid: samenwerking tussen OV-stewards en chauffeurs verbeterd door gezamenlijke bijeenkomsten en bijstelling van werkafspraken.
7. doorontwikkeling kwaliteitsindicatoren (KPI's): onvoldoende gespecificeerde indicatoren uit de offerte nader uitgewerkt.

Het kwaliteitsplan 2012 is in voorbereiding.

- Mede naar aanleiding van de verwachte financiële resultaten in 2011 is de financiële beheersing van het dienstregelingproces verbeterd en de methode van prognosticeren aangescherpt.
- In de vele contacten met alle stakeholders worden de door hen ingebrachte verbeterpunten voor het OV-systeem doorgesproken en waar mogelijk meegenomen in de uitvoering. Dit leidt tot een hoge mate van tevredenheid bij de stakeholders.

Samen met gemeenten is gestart met de voorbereiding op de discussie over het al dan niet verlengen van de concessies kleinschalig OV en doelgroepenvervoer. Een besluit hierover moet eind 2012 worden genomen.

Financiën beheer

Beheer	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Beheer algemeen en audits	381.113	97.000	89.879
Concessiemanagement GD	87.003.157	88.301.000	91.154.760
Concessiemanagement HOV	3.415.254	3.431.000	3.807.658
Concessiemanagement KOV	8.188.009	9.247.000	10.894.657
Concessiemanagement Q315	446.283	399.000	441.677
Beheer regiotaxi (CVV oud)	1.344.950	212.000	216.308
Totaal lasten	100.778.766	101.687.000	106.604.939
Baten			
Baten concessiemanagement	45.576.420	47.957.000	44.900.046
Totaal baten	45.576.420	47.957.000	44.900.046
Saldo	55.202.346	53.730.000	61.704.893

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. De lasten van het concessiemanagement GD zijn € 2,9 miljoen hoger dan geraamd, waarvan € 1,3 miljoen is toe te schrijven aan de verwachte stijging van de OV-index naar 4,50%, voornamelijk als gevolg van de hogere dieselprijzen. Bij begroting was rekening gehouden met een index van 2,99%. Verder is de concessie GD 2010 definitief afgerekend wat resulteerde in een nabetaling aan de vervoerder van € 1.435.000. Van deze nabetaling was in de jaarrekening 2010 reeds een schuld opgenomen van € 634.000 waardoor er nog € 801.000 op het verslagjaar 2011 drukt. De meerkosten aan versterkingritten zijn € 759.000, in totaal is er voor een bedrag van € 3,5 miljoen aan versterkingsritten uitgevoerd, daar waar rekening was gehouden met een bedrag van € 2,7 miljoen. Als gevolg van het niet tijdig invoeren van het OV-chipkaartsysteem is aan de vervoerder voor twee maanden een boete opgelegd van € 50.000 per maand, in totaal € 100.000. Het niet geraamde meerwerk van de concessie GD bedraagt tot slot € 63.000, hoofdzakelijk als gevolg van huurkosten en aanpassing van stations. De totale overschrijding van de lasten GD komt daarmee op € 2.854.000. Ook de reizigersopbrengsten in het GD gebied zijn nadeliger dan geraamd, de oorzaken worden verderop in deze paragraaf beschreven onder 'baten diverse concessies'.

Concessiemanagement HOV

De HOV concessie Groningen – Drenthe bevat een drietal treinvervangende HOV (Hoogwaardig Openbaar Vervoer) verbindingen. Treinvervangend wil zeggen dat er via de snelste route wordt gereden tussen begin- en eindpunt met zo weinig mogelijk haltes, en waar mogelijk een treinverbinding had kunnen liggen

of in de toekomst gepland staat. De HOV bussen zijn daarbij net zo comfortabel als de trein. De HOV concessie heeft dezelfde looptijd als de GD concessie en bedraagt 6 jaar met de optie tot 2 jaar verlenging. De lasten van het concessiemanagement HOV zijn in 2011 € 377.000 hoger dan geraamd. Deze meerkosten zijn voor € 152.000 toe te schrijven aan een uitbreiding van de dienstregeling als gevolg van structurele versterkingen (voornamelijk lijn 314 Drachten – Groningen CS). De begroting is hier niet op aangepast. De daadwerkelijk uitgevoerde versterkingritten zijn in 2011 € 114.000 duurder uitgevallen, daar waar rekening was gehouden met een bedrag van € 427.000 bedragen de werkelijke kosten € 542.000. De verhoogde OV-index, (zie toelichting bij GD-concessie) heeft € 54.000 aan extra lasten met zich mee heeft gebracht. Tot slot heeft de definitieve afrekening van de HOV concessie over het jaar 2010 plaats gevonden, wat resulteerde in een nabetaling aan de vervoerder van € 57.000. De reizigersinkomsten op de HOV lijnen zijn nadeliger uitgevallen dan geraamd, de oorzaken worden verderop in deze paragraaf beschreven onder 'baten diverse concessies'.

Concessiemanagement KOV

De concessie KOV is een aanvulling op het lijnennet van de concessie GD. Hieronder vallen alle buurtbussen, lijn-, trein en regiotali's en de servicebussen in onder meer Assen en Winschoten. Ook de stadsdienst in Meppel en Hogeveen behoren tot deze concessie. Het lijnennet is verdeeld over zes verschillende regio's en zes verschillende taxibedrijven. In 2011 zijn de kosten van de KOV-concessies € 1.648.000 hoger dan begroot door hogere productie, toepassing van de nieuwe OV-index (zie toelichting GD-concessie) en gestegen gebruik van de lijnbelbus. De reizigersopbrengsten KOV zijn lager uitgevallen dan geraamd, de oorzaken worden verderop in deze paragraaf beschreven onder 'baten diverse concessies'.

Concessiemanagement Q315

De provincie Fryslân, Flevoland en het OV-bureau Groningen Drenthe zijn concessieverlener voor de Qliners (lijn 315) tussen Lelystad en Groningen. De lijn 315 is de langste buslijn van Nederland, van Groningen naar Lelystad via Heerenveen, Joure, Lemmer, Emmeloord en Nagele. In 2011 is de concessie Q315 opnieuw aanbesteed met als winnaar Arriva Touring. Het nieuwe contract heeft een concessieduur van anderhalf jaar (juli 2011 – december 2012), dit i.v.m. het gereedkomen van de Hanzelijn, de treinverbinding Lelystad – Zwolle – Groningen, waarmee een alternatieve snelle verbinding tussen Lelystad en het noorden wordt gerealiseerd. De kosten van de nieuwe concessie zijn voor het eerste half jaar € 44.000 hoger uitgevallen. De aanbesteding van de concessie is gezamenlijk met de provincies Flevoland en Fryslân uitgevoerd. De aanbestedingskosten voor het OV-bureau bedroegen in 2011 nog € 3.000. Tot slot heeft er een afrekening over 2009 plaatsgevonden waarbij het OV-bureau een bedrag van € 4.000 heeft terugontvangen. Per saldo zijn de kosten van concessiemanagement Q315 in 2011 € 43.000 meer dan geraamd.

Beheer regio taxi (CVV oud)

Collectief Vraagafhankelijk Vervoer, afgekort CVV, is vervoer van deur tot deur op afroep met een deeltaxi. Elke gemeente of regio heeft een eigen benaming met eigen reserveringsnummers, regels en tarieven. Het vervoer wordt uitgevoerd door de regionale taxibedrijven. De regiocontracten (CVV oud) zijn geleidelijk over gegaan in de nieuwe KOV concessie. In 2011 viel alleen Noord Groningen nog onder het oude CVV contract. Begin 2012 zal ook dit laatste regiocontract worden beëindigd en worden opgenomen in de KOV concessie. De uitgaven 2011 hebben de raming licht overschreden (€ 4.000).

Baten diverse concessies

De reizigersopbrengsten WROOV en SOV van alle concessies zijn bij elkaar ruim 3 miljoen lager dan geraamd. Een nadere analyse op de achterblijvende reizigersinkomsten heeft uitgewezen dat er meerdere factoren zijn die de lagere inkomsten verklaren. De belangrijkste factoren, die in het navolgende nader worden toegelicht zijn:

- OV-chipkaart-dip € 1,5 miljoen
- Doorwerking 2010 € 1,0 miljoen
- Overige verschillen € 0,5 miljoen

OV-chipkaart dip (€ 1,5 miljoen)

Er is sinds het 'aanzetten' van de OV-chipkaart sprake geweest van een zogenoemde OV-chipkaartdip. Deze treedt op door de verschuiving van het meetelmoment. Voor opbrengsten van de strippenkaarten is dit bij levering aan de wederverkoper daar waar dat bij opbrengsten van de OV-chipkaart pas plaats vindt bij het maken van de reis door de consument. Dit verklaart € 1,5 miljoen van de tegenvallende reizigersinkomsten 2011.



Van mei tot en met juni 2011 waren duidelijke signalen zichtbaar van de chipkaartdip, met toen nog een verwachte omvang van ruim € 1,0 miljoen. Dit werd duidelijk omdat de opbrengsten uit de WROOV sterk daalden t.o.v. dezelfde periode in 2010 en ook niet gecompenseerd werden door een groei van de opbrengsten uit de OV-chipkaart of Eurokaartjes. Ook in september en oktober hebben vervolgens nog veel reizigers hun oude en bewaarde strippenkaarten ingezet om OV-reizen te maken wat een effect voor deze periode laat zien van ongeveer € 0,5 miljoen. Het laatste effect is lastiger zichtbaar te maken doordat enerzijds de eerste week van september voor het Noorden nog vakantieperiode betrof, en anderzijds in november 2010 nogal wat eenmalige correcties zijn doorgevoerd door Qbuzz naar aanleiding van de auditresultaten van augustus/september 2010. Een goed vergelijk tussen de maanden september /oktober 2011 met dezelfde maanden in 2010 is derhalve lastig te maken.

Meer theoretisch valt ook goed te onderbouwen dat de OV-chipkaartdip € 1,5 miljoen heeft omvat:

- de periode tussen de verkoop vanuit VBN aan de wederverkoper en het gebruik door de klant van de strippenkaart ligt tussen de 1 tot 3 maanden, gemiddeld 2 maanden;
- de omzet in strippenkaarten was in 2010 ongeveer € 9 miljoen;
- de eenmalige derving (chipkaartdip – of ook: omzetting naar koop eurokaartjes) ligt op $(2 * € 9) / 12 \text{ miljoen} = 18 / 12 \text{e miljoen} = € 1,5 \text{ miljoen}$ over de periode maart/oktober 2011.



Te positieve doorwerking van de resultaten 2010 (€ 1 miljoen)

In maart 2011 heeft een integrale update van de begroting 2011 plaats gevonden. Op dat moment werd namelijk duidelijk dat de werkelijke reizigersinkomsten 2010 zouden achterblijven bij de begrote reizigersinkomsten 2010. De achterblijvende reizigersinkomsten over 2010 bedroegen € 2,0 miljoen, waarvan € 1,0 miljoen werd aangemerkt als incidenteel. Het incidentele karakter was bepaald op grond van een fors aantal sneeuwdagen, ongunstige kalendereffecten, 'grijs' rijdende week / weekendstudenten door ontbrekende OV-chipkaartapparatuur en implementatieperikelen bij de nieuwe concessiehouders. Inmiddels wordt er van uitgegaan dat een groter gedeelte van het verschil 2010 een structureel karakter heeft, mede omdat abonnementsvormen bij uitvaldagen wel inkomsten

genereren. Omdat de inkomsten uit abonnementen iets meer dan 1/3 deel uitmaken van de totale reizigersinkomsten betekent dit dat € 0,4 miljoen van de veronderstelde incidentele reizigersinkomsten van € 1,0 miljoen als structureel moet worden gezien en daarmee ook doorwerkt in 2011.

Verder waren de eveneens tegenvallende nacalculaties WROOV pas najaar 2011 bekend, waarmee het tekort aan reizigersinkomsten over 2010 opliep met nog eens € 0,6 miljoen en daarmee uitkwam op een totaal van € 2,6 miljoen in plaats van de verwachte € 2,0 miljoen. De tegenvallende WROOV-nacalculatie 2010 van € 0,6 miljoen kan als structureel worden beschouwd omdat in november 2009 het laatste WROOV-Light onderzoek is gehouden dat uiteindelijk heeft geleid tot aangepaste verdeelsleutels voor de inkomsten uit strippenkaarten en abonnementen. Voor Groningen en Drenthe heeft dit onderzoek een negatief sleuteffect opgeleverd waardoor het OV-bureau uiteindelijk een kleiner deel uit de totale landelijke inkomstenpot 2010 heeft gekregen. De negatieve nacalculatie is daarvan het gevolg.

Van het nadelige resultaat van € 2,6 miljoen werkt € 2,0 structureel door naar 2011 en verder. Aangezien er in de begroting 2011 rekening is gehouden met € 1,0 miljoen structureel doorwerkend effect geeft dit voor € 1,0 miljoen een verklaring voor de tegenvallende reizigersopbrengsten 2011.

Overige verschillen (0,5 miljoen)

Het resterende verschil van 0,5 miljoen kan in de volgende oorzaken worden onderscheiden;

- Uitval apparatuur OV-chip
- Geen apparatuur OV-chip in KOV en ingehuurde versterkingsbussen
- Verkeerd toegeschreven opbrengsten
- Zwartrijden
- Uitval betalende reizigers

4.4 Productenrealisatie: special projects

Special projects omvat:

- OV-chipkaart
- toerisme, recreatie en evenementen
- projecten voor derden

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2011)

OV-chipkaart

De OV-chipkaart introduceren en zodanig in de markt zetten dat de kaart door de reiziger algeheel zal worden geaccepteerd als het gemakkelijke, eenvoudige en transparante betaalsysteem voor het openbaar vervoer.

Bijzonder vervoer, waaronder evenementen

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

Toeristenvervoer

In vakantieperiodes verzorgen van speciaal op toeristen afgestemde openbaar vervoerdiensten: leuk ver-

voer voor toeristen van grootschalige verblijfsaccommodaties naar attracties. Hierbij zijn ook communicatie en het vervoertarief specifiek afgestemd op de doelgroep. Zowel voor verblijfsrecreanten als voor dagjesmensen wordt een systeem van openbaar vervoer geboden, zodanig dat campings, bungalowparken, binnensteden, attractieparken, enz. goed (onderling) bereikbaar zijn, waarmee de toeristen en dagrecreanten volop gelegenheid hebben op comfortabele en eenvoudige wijze naar de bestemming te reizen en dat voor een aantrekkelijk en makkelijk tarief kunnen doen.

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 heeft.

Doelstellingen 2011

De doelstellingen 2011, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

OV-chipkaart

Doelstellingen 2011

Afronding van de implementatie van de OV-chipkaart.

Realisatie 2011

De OV-chipkaart is in 2011 geïmplementeerd bij Qbuzz en Arriva Touring. In verband met de problemen met de certificering van mobiele apparatuur is een vergraving opgelopen in de uitlevering van apparatuur voor de regiovervoerders en versterkingsbussen. Begin 2012 is bekend geworden dat de leverancier zich heeft teruggetrokken wegens onoverkomelijke technische problemen en wordt hiermee een extra complicatie bij de kleine bussen van de regiovervoerders en ingehuurde versterkingsbussen.

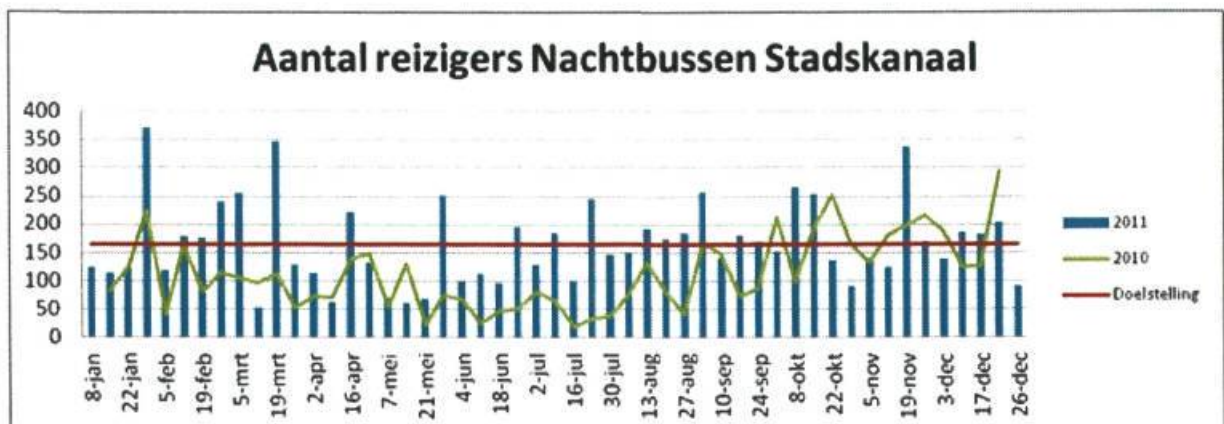
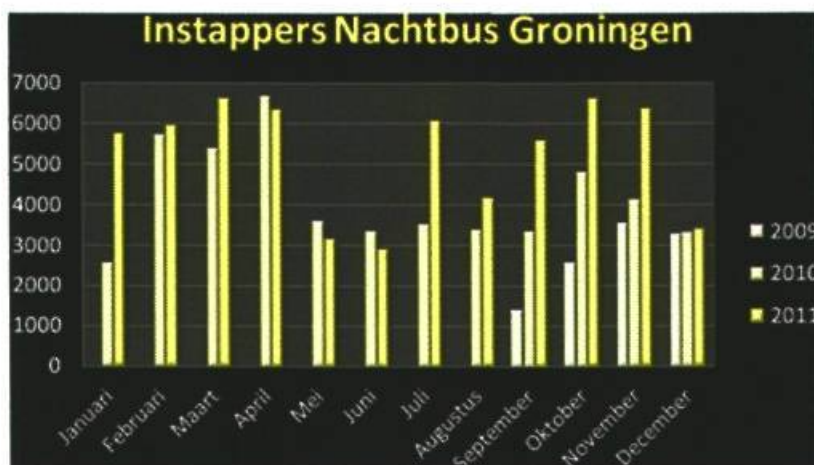
Toerisme, recreatie en evenementen

Doelstellingen 2011

- Invulling geven aan toeristenvervoer tussen belangrijke herkomsten en bestemmingen met (speciaal) openbaar vervoer, gerichte communicatie en aantrekkelijke tarieven.
- Verdere uitbouw van kostendekkend Nachtbusnetwerk in Groningen en Drenthe waarmee jongeren veilig naar huis worden vervoerd en een bijdrage wordt geleverd aan de verkeersveiligheid.

Realisatie 2011

- Ten aanzien van het gebruik van evenementenvervoer rondom Koninginnedag/nacht is en TT een groei te zien in het gebruik van het openbaar vervoer. Via Hyves worden reizigers betrokken om te onderzoeken waar vraag is naar Nachtbusvervoer en of op die vraag kan worden ingespeeld. M.i.v. 8 januari 2012 is het nachtbusvervoer zodanig aangepast dat de nachtbus kostendekkend is. M.i.v. september 2011 is de OV-chipkaart ingevoerd in de nachtbussen in en om de stad Groningen. Vanaf 10 juli 2011 rijdt op proef een pendelbus tussen station Coevorden en Plopsa Indoor Coevorden.
Tijdens de zomermaanden heeft de Toerbus gereden in Drenthe, Lauwersland en Oost-Groningen. In Drenthe en Lauwersland is een sterke daling van reizigers te zien en in Oost-Groningen een toename van het gebruik van de Toerbus.
- Vanaf april 2011 worden er nachtbusambassadeurs (vrijwilligers) ingezet die actief mee denken over de ontwikkeling en inzet van Nachtbussen. Er zijn een aantal bijeenkomsten geweest. Hierin zijn ontwikkelingen en knelpunten besproken en dat werkt naar tevredenheid voor alle partijen. In 2011 waren er 10 ambassadeurs.



De evenementenkalender 2011 is opgenomen in bijlage 5.

Financiën special projects

Special projects	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Evenementen en nachtvervoer	154.616	650.000	469.802
Additionele kosten OV-chipkaart	-	500.000	542.701
Toerbus	109.745	165.000	66.110
Totaal lasten	264.361	1.315.000	1.078.613
Baten			
Evenementen en nachtvervoer	171.377	650.000	454.523
Toerbus	15.806	-	15.500
Totaal baten	187.183	650.000	470.023
Saldo	77.178	665.000	608.590

Evenementen- en nachtvervoer

Het totale bedrag aan kosten bestaat voor 24% (€ 113.000) uit de kosten van het vervoer bij evenementen en voor de overige 76% uit de kosten van nachtvervoer (€ 357.000). De vergelijkbaarheid van de kosten evenementen en nachtvervoer 2011 ten opzichte van 2010 wordt verstoord doordat de kosten voor het nachtvervoer over het jaar 2010 niet zijn gespecificeerd binnen de concessie, de realisatiecijfers 2010 betreffen daarom alleen de kosten van het evenementenvervoer 2010.

Uitgangspunt bij het evenementen- en nacht vervoer is volledige kostendekkendheid. Het evenementenvervoer kent een kostendekkendheid van 120%. Het nachtvervoer is niet geheel kostendekkend temeer daar er extra kosten zijn gemaakt ter bevordering van de veiligheid in de nachtbussen.

Additionele kosten OV-chip

De invoering van de OV-chipkaart heeft veel kosten met zich meegebracht en zal ook in 2012 nog de nodige kosten met zich meebrengen. Om alle lasten te kunnen dragen zijn er verschillende budgetten in de begroting opgenomen zowel in de exploitatie als op de balanspost vooruit ontvangen BDU. Om een goed beeld te geven van de totale kosten die gemoeid zijn met de invoering van de OV-chipkaart worden alle budgetten die er beschikbaar zijn voor de invoering van de OV-chipkaart met elkaar in verband gebracht. De totale lasten OV-chipkaart bedroegen in 2011 € 4.020.000. Van dit bedrag is een bedrag van € 3.225.225 gefinancierd uit de balanspost vooruit ontvangen BDU en betreft de twee grootste facturen van 2011. Na onttrekking van deze kosten resteert er in de vooruit ontvangen BDU een bedrag van € 355.000, bestemd als reservering voor nieuwe pro-

posities OV-chipkaart (€ 100.000), kosten change requests (€ 200.000) en de invoering van reizen op rekening (€ 55.000).

Ingeval er kosten zeer specifiek door één concessie kunnen worden gedragen, bijvoorbeeld inbouw van apparatuur in de KOV concessie, dan worden deze kosten daar verantwoord. Hetzelfde geldt voor de marketing en communicatie rondom de OV-chipkaart, de kosten daarvan worden gedragen door het budget van marketing en communicatie. De overige algemene en additionele kosten (€ 542.701) worden dan tot slot gedekt uit de beschikbaar gestelde middelen binnen 'special projects' en zijn als volgt:

- beheerkosten TLS (tikken) € 190.000
- verchikken van abonnementen € 100.000
- onderhoudskosten € 80.000
- verzending OV-chipkaart € 70.000
- kosten voor de 'Post' € 60.000
- locatievergoedingen € 20.000
- overig divers € 20.000

Toerbus

De lasten van de Toerbus zijn zo'n € 100.000 achtergebleven bij de raming welke gebaseerd was op de inzet voor het jaar 2009. In 2010 was de inzet van de toerbus al afgenomen met € 55.000 en in 2011 is dit nog eens € 45.000 geweest. Deze afname ten opzichte van 2010 is het gevolg van een afname wat betreft afstand en intensiteit van de dienstregeling. Deze wijziging in de dienstregeling betreft voornamelijk de Toerbus in Drenthe, de Toerbus in Lauwersland en Oost Groningen is qua inzet nagenoeg gelijk gebleven aan de inzet van 2010. Het aantal reizigers dat gebruik heeft gemaakt van de Toerbus is bovendien sterk afgenomen, dit zowel in Drenthe als Lauwersland. Deze daling is inherent aan de daling van het aantal

bezoekers van accommodaties en waarschijnlijk het gevolg van de natte zomer van 2011.

De baten voor de Toerbus worden niet geraamd maar liggen – ondanks de beperking van de dienstregeling – met € 15.000 in lijn van vorig jaar.



4.5 Productenrealisatie: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

- bronbeleid
- data t.b.v. cluster beheer
- data t.b.v. cluster ontwikkeling
- data t.b.v. klant en klachten
- data t.b.v. verantwoording

Meerjarendoelstellingen

(tekst uit begroting 2011)

Informatie en analysebehoefte

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

Doelstellingen 2011

De doelstellingen 2011, alsmede de realisatie ervan, zijn in de volgende tabellen weergegeven.

Bronbeleid

Doelstellingen 2011

- Waarborgen van kwalitatief goede informatiebronnen zoals KpVV, ConMIS, etc.
- Bewaken inkomende informatiestromen van de vervoerders, VBN, TLS, e.d.

Realisatie 2011

- Hiertoe worden periodiek analyses gemaakt van de verschillende informatiebronnen en indien nodig aansluitend in contact getreden met de verantwoordelijke leverancier, om te komen tot een verbetering van de verschillende bronsystemen zodat deze informatie betrouwbaar is om beslissingen op te baseren.
- De kwaliteit van de aangeleverde periodieke informatie vanuit de vervoerders is goed te noemen. In 2011 is extra aandacht geweest voor de schijnbare tegenstrijdigheid in een stijgend aantal getelde reizigers 2011 en dalende gerapporteerde opbrengsten 2011. Een specifiek onderzoek op de HOV-concessie heeft uitgewezen dat het aandeel studenten t.o.v. andere reizigers in 2011 is toegenomen. Voor deze extra studenten ontvangt het OV-bureau geen extra opbrengsten. Verder heeft analyse uitgewezen dat de invoering van de OV-chipkaart gezorgd heeft voor een eenmalige daling in de opbrengsten.
Een onderdeel van de taken van I&A is de maandelijkse facturatie van de regiovervoerders over versterkingen en vraagafhankelijk vervoer. In 2011 hebben factuurcontroles uitgewezen dat op enkele verbeterpunten na, de maandelijkse facturatie goed verloopt.

Data t.b.v. cluster beheer

Doelstellingen 2011

- Benutten van extra informatiemogelijkheden van de OV-chipkaart.
- Managementrapportages voor gemeenten; verzameling en analyse van gegevens.
- Bieden van ondersteuning bij de beheersagenda voor de GD-concessie.

Realisatie 2011

- Er zijn afspraken met vervoerders gemaakt. Vanaf 1 oktober 2011 heeft het OV-bureau de beschikking over een applicatie (datawarehouse) om de OV-chipkaartgegevens te beheren en te interpreteren. In 2012 zal de applicatie worden uitgebouwd zodat de analyse van gegevens kan plaatsvinden.
- De managementrapportages (MARAP) verlopen goed voor alle vervoerders. Het OV-bureau ontvangt positieve reacties van partners. Ten aanzien van de kleinschalige vervoerders is invulling gegeven aan het uniformeren van verschillende werkprocessen door middel van MARAP's. Echter, er is een toename van verschillende eisen m.b.t. de MARAP's door de verschillende regio's en daaraan wordt ook tegemoet gekomen. Verder is er behoefte aan een MARAP leerlingenvervoer. Aan deze behoefte wordt voor twee regio's tegemoet gekomen.
- De opzet van het stiptheidsonderzoek heeft plaatsgevonden. Met de uitvoering was eind 2011 begonnen maar door het faillissement van het onderzoeksbureau heeft het geen resultaat opgeleverd. Verschillende kleinschalige mystery guest onderzoeken hebben plaatsgevonden naar de werking van de OV-chipkaartapparatuur en het aanwezig zijn van posters in de bussen. Er is een toename van het aantal ingezette controle met betrekking tot voertuigen zonder OV-chipkaartapparatuur en een periodiek onderzoek is gestart de bereikbaarheid van de klantenservice Qbuzz.

Data t.b.v. cluster ontwikkeling

Doelstellingen 2011

Bieden van ondersteuning bij het optimaliseren van het lijnennet.

Realisatie 2011

I&A is betrokken bij het gehele dienstregelingproces 2012 (DRU's en kosten). Verder verleend I&A medewerking aan het doorrekenen van projecten (bijv. het doorrekenen van reizigersaantallen op specifieke haltes of lijnen) en special projects (bijv. nachtbussen en regiotram).

Data t.b.v. klant en klachten

Doelstellingen 2011

- Informatieverstrekking en analyse van uitkomsten van o.a. digitaal reizigerspanel, imago-onderzoek, doelgroepenonderzoek.
- Klachtafhandeling binnen 15 werkdagen.
- (Management)rapportages over klachten.

Realisatie 2011

- Het imago-onderzoek is door andere prioriteiten niet uitgevoerd; het digitaal reizigerspanel gaat over naar een nieuwe partij (zie productraming klant – reiziger) en het doelgroepenonderzoek is gestart in het kader van krimp, met name in Noord-Groningen. Nieuw is het klanttevredenheidsonderzoek door en bij Qbuzz. Aan het digitaal reizigerspanel is eind 2011 een digitaal chauffeurspanel toegevoegd. Doel hiervan is een betere benutting van chauffeurskennis voor productverbetering en versterken van de positieve binding tussen chauffeurs en OV-bureau.
- Klachtafhandeling vindt in het algemeen plaats binnen 15 werkdagen. Gedurende 2011 heeft er een afname van het aantal klachten plaatsgevonden bij Qbuzz, in vergelijking met 2010.
- Periodiek worden (management)rapportages gemaakt over klachten.

Data t.b.v. verantwoording

Doelstellingen 2011

Tijdig, kwalitatief goede en relevante periodieke managementrapportages, waaronder de "Trendmonitor".

Realisatie 2011

De Trendmonitor 2010 is verzonden naar alle gemeenteraden in de provincie Groningen en Drenthe, staten van de beide provincies en is gepubliceerd op de website van het OV-bureau.

Financiën informatie en analyse

Informatie en analyse	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Informatie en analyse	19.787	97.000	51.345
Totaal lasten	19.787	97.000	51.345
Baten			
Informatie en analyse	-	-	-
Totaal baten			
Saldo	19.787	97.000	51.345

Informatie en analyse

Het budget voor informatie en analyse is ontstaan uit de herverdeling van het budget 'beleid beheer'. Het budget van € 204.000 is met ingang van 2011 opgedeeld in Beheer algemeen (€ 97.000) en Informatie en analyse (€ 97.000).

De kosten 2011 betreffen de uitgevoerde onderzoeken naar klanttevredenheid, deelname in benchmarks en een bijdragen in het project OV-klantenbarometer. Als gevolg van een vertraagde invoering van de OV-chipkaart is de verwachte toestroom van data voorsnog uitgebleven waardoor de werkelijke uitgaven aan informatie en analyse € 46.000 lager uitvallen dan geraamd voor 2011.

Voor 2012 wordt wel een grote toestroom van OV-chipkaart data verwacht, hiervoor is het budget bij vaststelling van de begroting 2012 verhoogd naar € 150.000. Het wordt mogelijk om betere en uitgebreidere analyses te maken op basis van bijvoorbeeld instapgegevens per halte of rijtijdgegevens per uur-blok. Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft hiervoor een applicatie aangeschaft die het mogelijk maakt om analyses uit te voeren op de brongegevens afkomstig uit het OV-chipkaartsysteem en het voertuigvolgsysteem van de vervoerder.

4.6 Productenrealisatie: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

- lonen en salarissen
- huisvestingskosten
- kantoorkosten
- advieskosten

De verantwoording in dit hoofdstuk is financieel van aard. Op de niet-financiële aspecten van de bedrijfsvoering wordt nader ingegaan in de paragraaf Bedrijfsvoering (hoofdstuk 5.3).

Financiën bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Lonen en salarissen	1.422.817	1.454.000	1.578.618
Huisvestingskosten	135.204	108.000	131.927
Kantoorkosten	168.054	129.000	152.098
Advieskosten	153.294	88.000	90.941
Totaal lasten	1.879.368	1.779.000	1.953.584
Baten			
Lonen en salarissen	755.890	705.000	879.000
Totaal lasten	755.890	705.000	879.000
Saldo	1.123.478	1.074.000	1.074.584

Het saldo op het product bedrijfsvoering is nagenoeg gelijk aan de begroting voor 2011. Hieronder wordt een analyse per component gegeven.

Lonen en salarissen

Het jaar 2011 laat ten opzichte van 2010 een forse stijging zien in de lonen en salarissen. Deze stijging is voornamelijk veroorzaakt door de inhuur van tijdelijk personeel dat is aangetrokken ter compensatie van de uren die de eigen medewerkers hebben besteed aan projecten. De totale kosten aan inhuur van personeel bedroeg € 199.000 tegenover een bedrag van € 86.000 in het jaar 2010. Voor de inzet van eigen personeel ten behoeve van het project regiotram is een bijdrage ontvangen van € 150.000. Naast de extra kosten van inhuur van personeel is de stijging verder het gevolg van de CAO stijging in 2011 (0,7%) en enkele periodieke verhogingen.

Het OV-bureau ontvangt jaarlijks een bijdrage van de deelnemende bestuursorganen als vergoeding voor de personeelskosten. De bijdrage voor 2011 bedroeg € 729.000.

Huisvestingskosten

De huisvestingskosten zijn in 2011 € 24.000 hoger dan begroot, de oorzaak ligt voor € 20.000 bij de extra huurkosten als gevolg van het bijhuren van een tweede kantoorvleugel aan de Overcingellaan in Assen. Als gevolg van vrijvallende kapitaallasten is het budget voor huisvestingskosten met ingang van 2012 weer toereikend.

Kantoorkosten

De kantoorkosten zijn in 2011 € 23.000 hoger dan begroot, deze kostenstijging is voornamelijk het gevolg van de abonnement- en onderhoudskosten van automatisering welke voortvloeien uit de aanschaf van ondermeer het netwerkportaal en het document- en informatiebeheersysteem. Als gevolg van vrijvallende kapitaallasten – afschrijving vindt plaats over drie jaar - is het budget voor kantoorkosten met ingang van 2012 weer toereikend.

Advieskosten

Ten aanzien van de advieskosten zijn geen bijzonderheden te vermelden. De kosten liggen in lijn met de begroting 2011.

4.7 Productenrealisatie: financiering

Financiering omvat:

Financiering- en dekkingsmiddelen, waaronder BDU en BTW-OV

Onder de algemene dekkingsmiddelen vallen de inkomsten waarvan de besteding niet gerelateerd is aan een bepaald thema. Deze inkomsten worden daarom niet als baten bij de verschillende thema's opgenomen, maar apart in dit hoofdstuk weergegeven.

Financiën financiering

Financiering algemene dekkingsmiddelen	Realisatie 2010	Begroting 2011	Realisatie 2011
Lasten			
Onvoorzien	-	200.000	-
Stelpost voor maatregelen	-	270.000	-
Toevoeging rente aan BDU	257.344	222.000	177.322
Toevoeging aan BDU stremmingen	260.000	265.000	265.000
Toevoeging aan BDU reizigersinformatie	30.000	-	-
Dotatie BDU verbetering dienstregeling en aansluiting	-	-	-
Totaal lasten	547.355	957.000	442.322
Baten			
Regulier BDU decentrale overheden	54.258.692	55.254.000	55.254.128
Specifieke BDU subsidies	914.489	750.000	750.000
Te vergoeden BTW-OV	240.000	248.000	248.000
Baten voorgaande jaren	47.980	-	-/- 76.247
Overige baten	42.000	-	189.219
Rentebaten vooruit ontvangen BDU	107.342	222.000	145.971
Onttrekking BDU verbetering dienstregeling en aansluitingen	3.356.601	2.357.000	2.357.000
Totaal Baten	58.967.104	58.831.000	58.868.071
Saldo	58.419.759-	57.874.000-	58.425.749-

Onvoorzien

In 2011 is geen verzoek aan het algemeen bestuur gedaan voor aanwending van de € 200.000 in de post onvoorzien.

Mutaties vooruit ontvangen BDU

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

Stelpost voor maatregelen

De bij de lasten geraamde stelpost vermeldde de structurele ruimte in de begroting. Deze ruimte was, afhankelijk van besluitvorming over het MEP, bedoeld om nader te worden ingevuld. Gedurende 2011 is dit bedrag van € 1.200.000 terug gebracht naar € 270.000.

BDU subsidie

De algemene dekkingsmiddelen bestaan voornamelijk uit de reguliere BDU bijdrage van de decentrale overheden. De volgende reguliere BDU-beschikkingen zijn ontvangen, waarbij de bedragen zijn aangevuld met indexatie (1,8%), en zijn verminderd met de bijdrage in BTW OV;

- Prov. Groningen, 07-04-2011, € 35.705.051;
- Prov. Drenthe, 21-12-2010, € 19.203.416;
- Prov. Drenthe, 21-12-2011, € 345.661.

Naast de reguliere BDU subsidie is er over 2011 nog een bedrag aan specifieke subsidie ontvangen van de provincies Drenthe en Groningen in het kader van het Actieprogramma regionaal OV. De verantwoording van deze subsidie is opgenomen in bijlage 4 van dit jaarverslag. Deze subsidie is beschikbaar gesteld uit de BDU 2009, 2010 en 2011. En wordt jaarlijks voor € 750.000 aan de exploitatie toegerekend.

BTW OV

Over bepaalde onderdelen van het openbaar vervoer dient 6% BTW te worden berekend. Deze BTW OV kon tot 2007 gedeclareerd worden bij het toenmalige ministerie van Verkeer en Waterstaat. Nadat de declaratiemogelijkheid bij het ministerie is komen te vervallen is afgesproken dat het geraamde BTW-OV bedrag conform de begroting van het OV-bureau wordt verrekend met de provincies Drenthe en Groningen.

Baten voorgaande jaren

Het bedrag dat verantwoord staat onder de baten voorgaande jaren is een negatief bedrag als gevolg van een afgeboekte vordering van € 85.000 welke in het verslagjaar 2010 als overige bate stond verantwoord. Het betreft een oninbare vergoeding voor de gereden servicebussen. Naast deze correctie zijn enkele kleine verrekeningen opgenomen.

Overige baten

Onder de overige baten is een terugvordering van de voorziene vordering Landsbanki opgenomen. Eind 2008 werd duidelijk dat de deposito en de rentebaten niet op de afgesproken datum teruggestort zouden worden. Het OV-bureau heeft voor haar aandeel in deze vordering een voorziening opgenomen voor een totaal bedrag van € 598.600. De claim is op 16 december 2011 vastgesteld en geverifieerd door de IJslandse rechtbank op € 10,8 miljoen. In reactie hierop is op 29 december 2011 door de provincie Groningen een interim betaling ontvangen van € 3,3 miljoen, waarvan het OV-bureau aandeel € 189.219 betreft, welke als overige bate is verantwoord.

Rente

De toe te rekenen rente aan de vooruit ontvangen BDU gelden zijn lager als gevolg van de afname van

het saldo vooruit ontvangen BDU. Was dit saldo op 1 januari 2010 nog ruim 22,2 miljoen, op 1 januari 2011 is dit 15,5 miljoen. Bij het gehanteerde rentepercentage van 1% geeft dit een lagere toerekening van € 67.000.

Over de uitgezette gelden bij de provincie Groningen is eveneens weinig rente ontvangen, wel is het gemiddelde rentepercentage in 2011 opgelopen naar gemiddeld 1,40%, waar dat in 2010 nog slechts 0,76% bedroeg. Overigens is dat in vergelijking met bijvoorbeeld 2009, waar het gemiddelde rentepercentage 3,26% bedroeg, nog steeds laag.

Financieringsstatuut

Voor de uitvoering van de financieringsfunctie heeft het OV-bureau een financieringsstatuut, vastgesteld door het Algemeen Bestuur. De uitvoering van de financieringsfunctie is voor wat betreft het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen (uitzettingen) uitbesteed aan de provincie Groningen. Dit gebeurt op basis van liquiditeitsprognoses die maandelijks door de controller van het OV-bureau worden opgesteld. Het verloop en het rendement van de uitgezette middelen is als volgt:

Vermogensbeheer provincie Groningen	Bedrag
Beginsaldo op 1 januari 2011	14.700.745
<i>BII</i> : Toevoeging rente	136.244
<i>AF</i> : Uitbetaling rente	-135.147
<i>AF</i> : Opname gelden	-8.500.000
Eindsaldo	6.201.842
Voorziening Landsbanki	-409.381
Eindsaldo jaarrekening 2011	5.792.461

5 Paragrafen

5.1 Paragraaf weerstandsvermogen

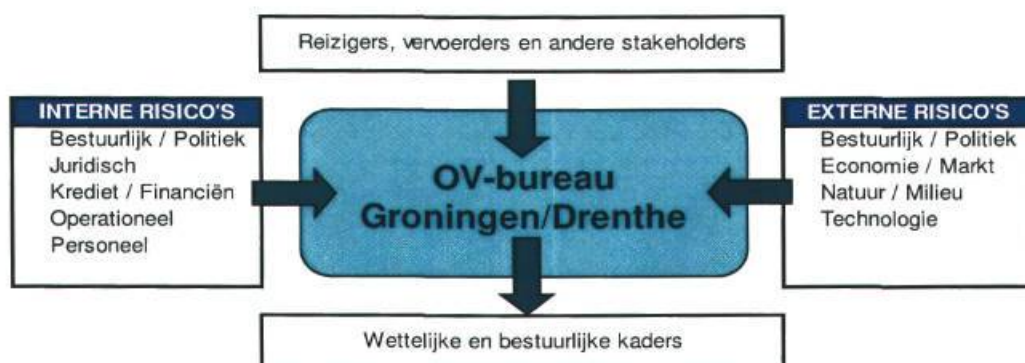
Risico's beheersen steeds vaker de actualiteit en ook steeds vaker wordt er door overheidslichamen onderkend dat het implementeren van risicomanagement kansen biedt om de effectiviteit te vergroten. Risico's, zowel intern als extern, kunnen grote invloed hebben op het bereiken van gestelde doelen. Denk hierbij niet alleen aan de mogelijke financiële gevolgen van een risico, maar ook aan aantasting van het vertrouwen van de burger in het openbaar vervoer – bijvoorbeeld door negatieve publiciteit. In onderstaand figuur is het krachtenveld waarin het OV-bureau zich bevindt weergegeven.

Volgens de gemeenschappelijke regeling zijn de gemeente Groningen, de provincie Groningen en de provincie Drenthe uiteindelijk financieel verantwoordelijk voor eventuele tekorten bij het OV-bureau. Het is om die reden wenselijk over voldoende weerstandscapaciteit te beschikken zodat het OV-bureau bij het onverhoopt optreden van risico's de financiële lasten kan opvangen.

Met het aanhouden van een eigen weerstandscapaciteit wordt beoogd te vermijden dat er een beroep moet worden gedaan op de GR-partners om bij te springen in de financiële gevolgen van de risico's. In 2011 is de beschikbare weerstandscapaciteit van grote waarde gebleken, omdat zich tegelijkertijd een aantal risico's voordeden.

Door het nadelige resultaat over 2011 is de beschikbare weerstandscapaciteit van € 4,5 miljoen volledig noodzakelijk voor dekking. Omdat zich in 2011 meer negatieve gevolgen van risico's hebben voorgedaan dan voorzien is het noodzakelijk de risico's opnieuw tegen het licht te houden, evenals de weerstandscapaciteit die nodig is als buffer voor het opvangen van de risico's.

In 2012 zal daarom een geheel herziene notitie weerstandsvermogen worden opgesteld. Waarin ondermeer zal worden ingegaan op: mogelijkheden van egalisatie tussen diverse jaren, wijze van begroten, het afdekken van liquiditeitsrisico's en de frequentie waarin een volledige risico-inventarisatie plaats moet vinden.



5.2 Paragraaf financiering

Wettelijk kader en financieringsstatuut

De financieringsfunctie is bedoeld om de middelen te verschaffen die voor het OV-bureau nodig zijn voor de uitvoering van de taken, genoemd in de gemeenschappelijke regeling.

Op grond van de Wet Financiering Decentrale Overheden (Wet FIDO) dienen de decentrale overheden en dus ook het OV-bureau, te beschikken over een financieringsstatuut. De hoofdlijnen voor dit statuut zijn door het Algemeen Bestuur meegegeven in de Financiële verordening en zijn door het Dagelijks Bestuur uitgewerkt tot het nu geldende financieringsstatuut uit 2007.

Na diverse aanpassingen in de Wet FIDO en aanpassing van de Regeling Uitzettingen en Derivaten Decentrale Overheden (Ruddo) is aanpassing van het huidige financieringsstatuut van het OV-bureau wenselijk. Naar aanleiding daarvan heeft een wijziging plaatsgevonden van de financiële verordening.

In de vermogensbeheer-overeenkomst met de provincie Groningen is opgenomen, dat het vigerende treasurystatuut van de provincie Groningen van toepassing is. De provincie Groningen werkt met een actueel financieringsstatuut, waarmee aan alle wettelijke vereisten wordt voldaan.

Financieringsplanning en limieten

De uitvoering van de financieringsfunctie is voor wat betreft het uitzetten van tijdelijk overtollige middelen (uitzettingen) uitbesteed aan de provincie Groningen. Dit gebeurt op basis van liquiditeitsprognoses die maandelijks door de controller van het OV-bureau worden opgesteld. Het betalingsritme op basis waarvan de prognoses worden opgesteld, is gebaseerd op afspraken in de concessies en de afspraken over subsidieverstrekking door de partners.

In de concessies is vastgelegd dat elke 15e van de maand 1/13 deel van de subsidie aan de vervoerder wordt vergoed en in april 2/13, dit vanwege het uit te betalen vakantiegeld. De provincies Groningen en Drenthe dragen rond de 13e van de maand zorg voor betaling van de subsidie in dezelfde termijnen.

Voor de beheersing van risico's met betrekking tot aangegane geldleningen zijn de kasgeldlimiet en de

reterisiconorm van belang. Gelet op het ontbreken van kort- dan wel langlopende geldleningen zijn de toetsing van de kasgeldlimiet en de reterisiconorm niet nodig.

Uitgezette gelden

De tijdelijk overtollige middelen van het OV-bureau bedragen per 31 december 2011: € 6.556.000. In het overzicht uitgezette gelden per 31 december 2011 (bijlage 2) wordt vermeld hoe de gelden van het OV-bureau in gemengd beheer (0,97%) door de provincie Groningen zijn uitgezet. Het OV-bureau neemt deel in de portefeuille van gelden die zijn uitgezet tot maximaal één jaar.

De provincie Groningen heeft ons bericht dat met betrekking tot de vordering inzake de deposito's Landsbanki een interimbetaling is ontvangen op 29 december 2011. Voor het OV-bureau betekent dit dat van de eerder voorziene vordering van € 598.600 in deze deposito's alsnog een bedrag van € 189.200 terugontvangen is. Dit voordeel is verwerkt in het exploitatiesaldo 2011.

Als benchmark voor het rendement op uitgezette middelen hanteren wij de driemaands euribor. Over 2011 bedroeg de gemiddelde 3 maanden euribor 1,41%. De door de provincie Groningen gerealiseerde rente over 2011 is daaraan gelijk: 1,41%, waarmee de benchmark is gehaald.

5.3 Paragraaf bedrijfsvoering

Doel van de bedrijfsvoering is om op slagvaardige, kwalitatief hoogwaardige, klantvriendelijke en flexibele wijze de primaire taakstelling van het OV-bureau mogelijk te maken. In deze paragraaf bedrijfsvoering wordt op hoofdlijnen stilgestaan bij de structuur van de organisatie, personeel, automatisering en huisvesting.

Organisatie

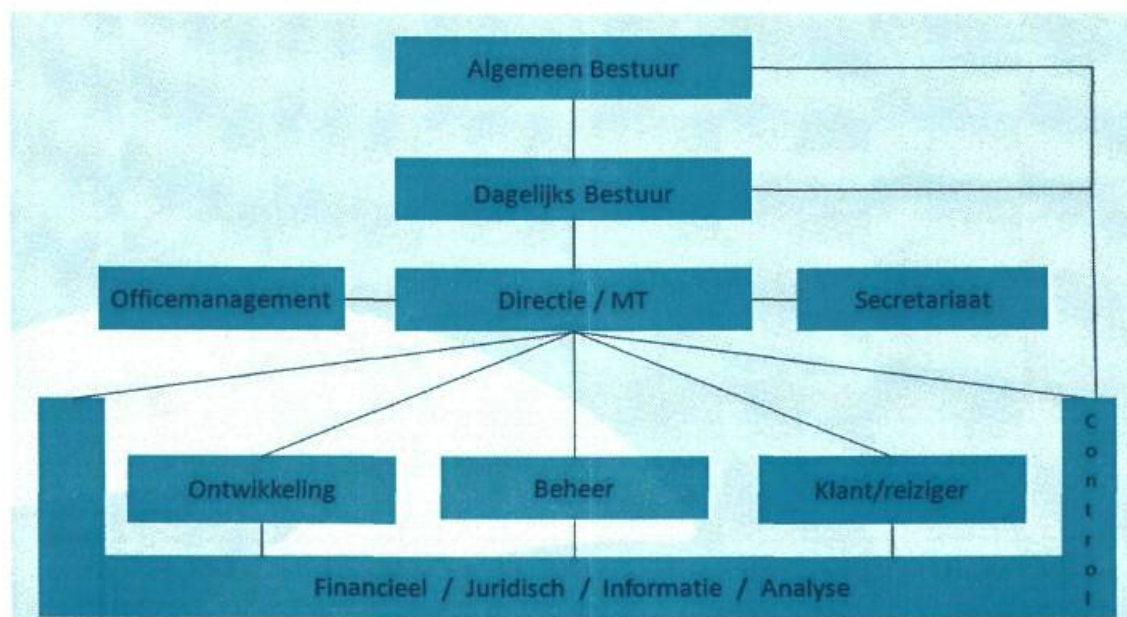
Vanuit de hoofddoelstellingen van het OV-bureau om stedelijke gebieden én het platteland goed ontsloten te houden, en om vanuit OV-mogelijkheden en kansen mee te denken en bij te dragen aan gebiedsontwikkelingen, heeft het OV-bureau momenteel de volgende taakvelden:

- 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.

De uitvoering binnen deze taakvelden is als volgt verdeeld over de formatieplaatsen:

Formatie	Omvang in fte's
Directeur	1,0
Officemanagement en secretariaat	1,9
Finance, Control en Juridische zaken	2,3
Cluster klant - reiziger	2,8
Cluster ontwikkeling	4,6
Cluster beheer	3,4
Cluster informatie en analyse	2,2
Totaal	18,2

Om als ambtelijke organisatie nog beter in te kunnen spelen op de verschillende eisen die aan de organisatie worden gesteld, is begin 2012 de organisatiestructuur van het OV-bureau beperkt aangepast door het samenvoegen van Finance & Control en Juridische zaken met het cluster Informatie en analyse (zie onderstaand organogram).



De in het organogram vermelde staffuncties omvatten de volgende activiteiten, die conform zijn uitgevoerd in 2011:

Financiën en control

- Uitvoering geven aan P&C-cyclus (Kadernota begroting, rapportages, jaarstukken)
- Uitvoeren financieringsbeleid en financieel beheer
- Opstellen verantwoording BDU
- Beheer processen & procedures

- Adviseren van directie en OV adviseurs
- Onderhouden contacten/relaties met DB en AB, GGD-overheden, overige overheden, banken en verzekeraars, salarisadministratie, accountants, leveranciers, belastingdienst, CBS, toezichthouder BZK, Ministerie V&W, vervoerders
- Beheren van het financieel systeem en uitvoering geven aan de financiële informatievoorziening

Juridische Zaken

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

Office-management & Secretariaat

- Kantoorfaciliteit + ICT
- Ondersteuning personele zaken

- Secretariele ondersteuning en archief
- Bedrijfsveiligheid en Arbo
- Coördinatie klachtenmanagement

Automatisering

In 2010 is de automatisering op verschillende fronten op bijdetijds niveau gebracht (post- en registratiesysteem, werkomgeving, computers, mobiele bereikbaarheid). In 2011 is deze upgrading afgerond met de aanleg en installatie van een nieuw netwerk.

Huisvesting

De huidige huisvesting in Assen is – na de bijhuur van een halve etage - voldoende en voldoet goed.



6 Uitgebreide balans en toelichting

6.1 Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening over het boekjaar 2011 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 verwacht 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; automatiseringsapparatuur in 3 jaar. Alle investeringen behoren tot de investeringen met een economisch nut.

Vorderingen en overige uitzettingen

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

Overlopende activa

Overlopende activa worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Liquide middelen:

De saldi van kas en bank en aanwezig kasgeld zijn opgenomen tegen nominale waarde.

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.

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. 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 2011					
Activa	2011	2010	Passiva	2011	2010
Vaste activa			Eigen vermogen		
<i>Overig materiaal</i>			Reserves	-	-
Inrichting en inventaris	57.685	88.105			
Automatiseringsapparatuur	41.472	26.007	Vreemd vermogen		
			Voorzieningen	-	-
			Langlopende schulden	-	-
			Ontvangen garantiesom	1.000.000	-
Subtotaal	99.157	114.112	Subtotaal	1.000.000	-
Vlottende activa			Vlottende passiva		
<i>Vorderingen</i>			<i>Kortlopende schulden</i>		
Vordering openbare lichamen	815.464	1.019.160	Crediteuren	302.265	509.656
Overige vorderingen	32.591	3.145.612	Overige schulden	66.579	64.997
<i>Overige uitzettingen</i>			<i>Vooruit ontvangen BDU</i>		
Callgeld (tot 1 maand)	2.407.706	506.472	Vooruit ontvangen BDU	3.204.279	15.578.109
Deposito en spaarrekeningen	3.384.755	13.594.928			
<i>Overlopende activa</i>			<i>Overlopende passiva</i>		
Nog te ontvangen	38.559	369	Overlopende passiva	3.157.997	2.834.239
Vooruitbetaald	-	43.086			
<i>Liquide middelen</i>					
Kas	261	196			
Bank	952.627	563.066			
Subtotaal	7.631.963	18.872.889	Subtotaal	6.731.120	18.987.001
Totaal activa	7.731.120	18.987.001	Totaal passiva	7.731.120	18.987.001

6.3 Toelichting op de balans

Activa

Materiële vaste activa

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

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

Materiële vaste activa	Boekwaarde	Investeringen	Afschrijving	Bijdragen	Boekwaarde
Investeringsactiva met een economisch nut	01-01-2011	2011	2011	derden	31-12-2011
Overige materiële vaste activa					
Inrichting en inventaris	88.105	-	30.420	-	57.685
Automatiseringsapparatuur	26.007	55.377	39.912	-	41.472
Totaal	114.112	55.377	70.332	-	99.157

De materiële vaste activa bestaan uit inrichting en inventaris en automatiseringsapparatuur. Het aantal investeringen in 2011 is beperkt gebleven tot de aanschaf van een nieuw netwerk met werkstations en

licenties. De investeringen worden lineair afgeschreven. Voor een gedetailleerd overzicht van de activa wordt verwezen naar de staat van activa in bijlage 1.

Viottende 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	2011	2010
Vorderingen op openbare lichamen	815.464	1.019.160
Overige vorderingen	32.591	3.145.612
Totaal	1.037.274	4.164.772

Het grootste gedeelte van de vorderingen op openbare lichamen bestaat uit een vordering op de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen betreffende de gedeclareerde doorschuif BTW (€ 581.000). Naast de vordering doorschuif BTW heeft het OV-bureau nog een tweetal andere vorderingen op de provincie Drenthe, zijnde een vordering voor de kosten van de Pilot DRIS Borger (€ 73.000) en een vordering van BTW OV(€ 83.000).

Daarnaast heeft het OV-bureau enkele vorderingen op lokale overheden als gevolg van de uitvoering van specifiek vervoer in de betreffende gemeenten (€ 44.000) en een vordering op de provincies Flevoland en Fryslân betreffende de kassiersfunctie van het OV-bureau bij de gezamenlijke aanbesteding van de Qliner 315 (€ 32.000). Van het totaal aan vorderingen op openbare lichamen per 31 december 2011 is op 19 april 2012 89% (€ 723.000) ontvangen.

De overige vorderingen bestaan enerzijds uit (reguliere) debiteuren (€ 9.000) en anderzijds uit de verwachte afrekening van de concessie HOV (€ 23.000). Van het totaal van de openstaande reguliere debiteuren per 31 december 2011 is op 19 april 2012 99% ontvangen. De definitieve afrekening van concessies vindt te doen gebruikelijk later plaats om-

dat nog niet alle componenten van de afrekeningen definitief zijn (vooral de reizigersopbrengsten zijn pas in een later stadium definitief).

Overige uitzettingen

De overige uitzettingen betreft het vermogensbeheer door de provincie Groningen. Een specificatie van de uitzettingen is in Bijlage 2 opgenomen. Het onderscheid naar callgeld en deposito's en spaarrekeningen is als volgt.

Overige uitzettingen	2011	2010
Callgeld (tot 1 maand)	2.407.706	506.472
Deposito's en spaarrekeningen	3.384.755	13.594.928
Totaal	5.792.461	14.101.400

Overlopende activa

De post overlopende activa bestaat uit de nog te ontvangen bedragen van partners in projecten waarvan het OV-bureau de kassiersfunctie heeft. De gemaakte lasten over 2011 dienen nog gedeeltelijk te worden doorgefactureerd aan de partners in 2012.

Overlopende activa	2011	2010
Kassiersfunctie lijn 315	1.014	369
Kassiersfunctie infopanelen	37.545	-
Vooruitbetaalde kosten	-	43.086
Totaal	38.559	43.455

Liquide middelen

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

Liquide middelen	2011	2010
Kas	261	196
Bank	952.627	563.066
Deposito	-	-
Totaal	952.888	563.262

Passiva

Vreemd vermogen

Vreemd vermogen	2011	2010
Ontvangen garantiesom	1.000.000	-
Totaal	1.000.000	-

De van de vervoerder ontvangen garantiesom van € 1 miljoen blijft gedurende de looptijd van de GD-concessie op de bankrekening van het OV-bureau staan tenzij deze wordt vervangen door een bankgarantie.

Kortlopende schulden

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

Kortlopende schulden	2011	2010
Crediteuren	302.265	509.656
Overige schulden	66.579	64.997
Totaal	368.844	574.653

De crediteuren bestaan uit een reeks inkoopfacturen welke eind 2011 zijn ontvangen en welke begin 2012 betaald zijn. Op balansdatum 31 december 2011 betrof dit een schuld aan leveranciers. De overige schulden bestaan uit de loonheffing en de sociale premies over december 2011.

Overlopende passiva

De overlopende passiva bestaat enerzijds uit vooruit ontvangen BDU en anderzijds uit de overige overlopende passiva. De omvang van beide componenten is als volgt:

Overlopende passiva	2011	2010
Vooruit ontvangen BDU	3.204.279	15.578.109
Overige overlopende passiva	3.157.997	2.834.239
Totaal	6.362.276	18.412.349

De vooruit ontvangen BDU subsidies zijn in 2011 en voorgaande jaren ontvangen van Nederlandse overheidslichamen en zijn nog niet besteed voor het specifieke doel waarvoor ze beschikbaar zijn gesteld. De vooruit ontvangen subsidies zullen dienen ter dekking van de OV lasten van volgende begrotingsjaren. In hoofdstuk 2.4 is een specificatie van de vooruit ontvangen BDU subsidies per component opgenomen.

De overige overlopende passiva bestaan grotendeels uit de verwachte afrekeningen van concessies over de afgelopen jaren (€ 1.899.000), reguliere crediteuren waarvan de inkoopfactuur in 2012 is ontvangen, maar waarvan de prestatie in 2011 heeft plaatsgevonden (€ 578.000), diverse opgenomen verplichtingen waarvan begin 2012 nog geen factuur is ontvangen (€ 535.000), met als grootste verplichting de nog te betalen kosten aan de OV-chipkaart voor een bedrag van € 453.000. Tot slot is onder de overige overlopende passiva een bedrag (€ 115.000) verantwoord, zijnde een OV-fonds dat door de Noord Groningse gemeenten aan het OV-bureau in beheer is gegeven. Dit fonds dient ter bevordering van het collectief personenvervoer in Noord Groningen. De verantwoording door het OV-bureau vindt plaats in bijlage 3 van dit jaarverslag.

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. Hierbij wordt een ondergrens gehanteerd van € 10.000.

Garantstelling WROOV

In maart 2006 is het WROOV-reglement door het Rijk vastgesteld. Het WROOV-reglement is met terugwerkende kracht in werking getreden op 1 januari 2006. In het WROOV-reglement zijn bepalingen opgenomen over de methode van verdeling van de WROOV-verkoopopbrengsten van het NVB. Tevens zijn de rechten en verplichtingen van de Staat, de concessieverlener en de concessiehouder vermeld. Op grond van artikel 4.2.5 van het WROOV-reglement stelt de concessieverlener zich garant tegenover de Staat en overige concessieverleners voor oninbaar gebleken vorderingen op concessiehouder door de WROOV-uitvoeringsorganisatie, voor zover deze voortvloeien uit toepassing van de WROOV-methode. Het OV-bureau Groningen Drenthe heeft deze garantstelling

op 24 januari 2006 afgegeven aan de Staat. De Staat heeft hier tot op heden nog geen gebruik van gemaakt.

Huurcontract kantoorruimte Overcingellaan Assen

Het huurcontract van de kantoorruimte aan de Overcingellaan heeft een looptijd van 5 jaren en is ingegaan per 1 maart 2010. De financiële verplichting tot 1 maart 2015 komt daarmee op een bedrag van circa € 265.000.

Huurcontract bedrijfsruimte Stationsplein Assen

Per 1 januari 2011 is huurcontract voor een bedrijfsruimte afgesloten met een looptijd van 5 jaren. De financiële verplichting komt daarmee op een bedrag van circa € 64.000.



7 Samenstelling bestuur

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

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat uit de volgende bestuurders:

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

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

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

De belangrijkste taken van het dagelijks bestuur zijn:

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



Mark Boumans



Henk Brink



Karin Dekker

Bijlage 1: Staat van materiële vaste activa

Investerings met een economisch nut						
Overige materiële vaste activa	Aanschaf waarde	Termijn afschrijving	Boekwaarde 01-01-2011	Investing 2011	Afschrijving 2011	Boekwaarde 31-12-2011
Inrichting en inventaris '05	111.987	7 jaar	15.998		15.998	-
Inrichting en inventaris '09	100.950	7 jaar	72.107		14.422	57.685
Inrichting en inventaris	212.937		88.105		30.420	57.685
Automatisering '04	62.155	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '07	18.998	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '08	14.741	3 jaar	-	-	-	-
Automatisering '09	50.698	3 jaar	16.899	-	16.899	-
Automatisering '10	13.662	3 jaar	9.108		4.554	4.554
Automatisering '11	55.377	3 jaar	-	55.377	18.459	36.918
Automatisering	215.631		26.007	55.377	39.912	41.472
Totaal materiële vast activa	428.568		114.112	55.377	70.332	99.157

Investing 2011

De investering in 2011 betrof de aanschaf van een nieuw netwerk met werkstations en licenties.

Bijlage 2: Overzicht uitgezette gelden ultimo 2011

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

Bijlage 3: Verantwoording OV-fonds 'CPV N-Groningen'

Bestuursovereenkomst

Collectief personenvervoer Noord Groningen 2011

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 bestuursovereenkomst

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

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

Verantwoording 2011

De financiële middelen voor het vervoerproject zijn door het OV-bureau ontvangen op 30 november 2011. De uitgaven 2011 zijn, mede als gevolg van de late overdracht van het budget in het boekjaar 2011, beperkt gebleven tot een bedrag van € 30.102. De kosten betreffen het honorarium 2011 voor de Ombudscommissie regiotaxi en leerlingenvervoer Delfzijl (€ 908) en personele inzet door de gemeente De Marne (€ 29.194).

Ontvangsten	
Gemeente Appingedam 30-11-2011	145.159
Totaal ontvangsten	145.159

Uitgaven	
Uitrol lijn 65	-
Website	-
Detachering	30.102
OV coach leerlingenvervoer	-
Bonus / Malus	-
Nieuwe vervoersconcepten	-
Totaal uitgaven	908

Saldo	115.057
--------------	----------------

Bijlage 4: Verantwoording subsidies 'actieprogramma regionaal OV'

Bedrag beschikking (1)	693.011
Bedrag beschikking (2)	690.389
Bedrag beschikking (3)	1.408.198
Bedrag beschikking (4)	354.197
Totaal	3.145.795

Beschikking (1)

Actieprogramma regionaal OV (BDU 2009)
Provincie Groningen 17 december 2009

Beschikking (3)

Actieprogramma regionaal OV (BDU 2010/2011)
Provincie Groningen, 28 april 2010

Beschikking (2)

Actieprogramma regionaal OV (BDU 2009/2010)
Provincie Drenthe, 26 maart 2010

Beschikking (4)

Actieprogramma regionaal OV (BDU 2011)
Provincie Drenthe, 18 februari 2011

Lasten per project voorgaande jaren (2009-2010)	Raming Drenthe	Raming Groningen	Realisatie Drenthe	Realisatie Groningen
Buslijn 314 Groningen - Drachten	-	624.000	-	1.154.974
Buslijn 308/318 Groningen - Annen	650.000	350.000	700.670	377.284
Buslijn 319 Groningen - Assen	781.000	319.000	980.398	400.444
Tangentverbinding Groningen	-	1.600.000	-	-
Totaal	1.431.000	2.893.000	1.681.068	1.932.702

Lasten per project in 2011	Raming Drenthe	Raming Groningen	Realisatie Drenthe	Realisatie Groningen
Buslijn 314 Groningen - Drachten	-	312.000	-	733.145
Buslijn 308/318 Groningen - Annen	325.000	175.000	409.352	220.420
Buslijn 319 Groningen - Assen	390.500	159.500	604.871	247.060
Tangentverbinding Groningen	-	800.000	-	-
Totaal	715.500	1.446.500	1.014.223	1.200.625

Totaal aan kosten 2009-2011	2.146.500	4.339.500	2.695.291	3.133.327
------------------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Realisatiepercentage Drenthe	>100% van de geraamde lasten
Realisatiepercentage Groningen	72% van de geraamde lasten

Bijlage 5: Overzicht evenementenvervoer 2011

Evenement	Locatie
Maart	
Open dag RUG	Groningen
Open dag Hanzehogeschool	Groningen
April	
Indicator	Groningen
Superbike	Assen
Bloemenjaarmarkt	Groningen
Koninginnenacht	Groningen
Knoalsternacht	Stadskanaal
KonInginndag	Groningen
Mei	
Bevrijdingsfestival	Groningen
Opening Fox	Stadskanaal
Juni	
Nacht van Kunst & Wetenschap	Groningen
Superleage formula	Assen
Open dag Hanzehogeschool	Groningen
Helden van Amstel Live	Groningen
TT	Assen
TT Festival	Assen

Evenement	Locatie
Juli	
Roze zaterdag	Groningen
Cést la Vie	Emmen
Truckstar	Assen
Augustus	
Gamma Racing Day	Assen
Gouden Pijl	Emmen
Bommen Berend	Groningen
September	
RTV Noord muziekfestival	Groningen
Maklukzat	Assen
Oktober	
4-mijl van Groningen	Groningen
Nacht van Zuidlaren	Zuidlaren
Zuidlaardermarkt	Zuidlaren
December	
Koopavond Sint en Kerst	Emmen
Koopavond Sint en Kerst	Groningen
Oud en nieuw vervoer	Haren

Bijlage 6: Afkortingenwijzer

AB	Algemeen Bestuur
BBV	Besluit Begroting en Verantwoording provincies en gemeenten; de van toepassing zijnde verslaggevingvoorschriften
BDU	Brede Doel Uitkering
BTW	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde
BTW-OV	Belasting (over de) Toegevoegde Waarde Openbaar Vervoer
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
ConMIS	Concessiemanagement Informatiesysteem
DB	Dagelijks Bestuur
DRIS	Dynamische Reizigersinformatiesysteem
DRU	Dienstregelingsuur
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 305, 314 en 327 die sinds 13 december 2009 worden uitgevoerd door Arriva Touring
I&M	Infrastructuur en Milieu
KOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; de 6 regioconcessies die per 13 december 2009 zijn ingegaan voor het kleinschalig vervoer en doelgroepenvervoer.
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
MEP	Meerjaren Exploitatieplan
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel van het Nederlandse openbaar vervoer per bus, zoals vermeld in Staatscourant 2000 nr. 245
OL	Openbaar Lichaam
OV	Openbaar Vervoer
OVB	OV-bureau Groningen Drenthe
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
POP	Provinciaal Omgevingsplan
PVVP	Provinciaal Verkeer en Vervoerplan
RGA	Regio Groningen - Assen
ROV	Regionaal Openbaar Vervoer
RSP	Regio Specifiek Pakket
RuG	Rijksuniversiteit Groningen
TLS	Trans Link Systems; Trans Link Systems is opgericht door de vijf grootste OV-bedrijven om één elektronisch betaal-systeem in het Nederlandse openbaar vervoer te realiseren: de OV-chipkaart
VBN	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WROOV	Werkgroep Reizigers Omvang en Omvang Verkopen; een werkgroep die het gebruik van de Nederlandse nationale vervoerbewijzen eens in de paar jaar onderzoekt.

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 dit verslag opgenomen jaarrekening 2011 (hoofdstukken 2 en 6) en de bijlagen 4 en 5 van het OV-bureau Groningen Drenthe gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2011 en de programmarekening over 2011 met de toelichtingen, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van het Dagelijks Bestuur

Het Dagelijks Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, 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 en het Besluit accountantscontrole decentrale overheden. 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.

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.

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 gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

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

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

Oordeel betreffende de jaarrekening

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening (inclusief bijlage 4 en 5) van het OV-bureau Groningen Drenthe een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van zowel de baten en lasten over 2011 als van de activa en passiva per 31 december 2011 in overeenstemming met het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten.

Voorts zijn wij van oordeel dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties over 2011 in alle van materieel belang zijnde aspecten rechtmatig tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de begroting en met de relevante wet- en regelgeving.


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.

Groningen, 11 mei 2012
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

A.L. Koops-Aukes RA

Begroting 2013

 OV-bureau Groningen Drenthe

Begroting 2013

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Visie en strategie	4
2 Programmabegroting	10
2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie	10
2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid	10
2.3 Dekking en onvoorzien	11
2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking	12
2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief	12
3 Productenraming	14
3.1 Productenraming: klant-reiziger	14
3.2 Productenraming: ontwikkeling	17
3.3 Productenraming: beheer	20
3.4 Productenraming: informatie en analyse	22
3.5 Productenraming: special projects	23
3.6 Productenraming: bedrijfsvoering	25
3.7 Productenraming: financiering	27
3.8 Meerjarenproductenraming 2012-2015	30
3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen	31
4 Paragrafen	33
4.1 Paragraaf weerstandsvermogen	33
4.2 Paragraaf financiering	34
4.3 Paragraaf bedrijfsvoering	34
5 Samenstelling bestuur	35
Bijlage 1: Overzicht uitgezette gelden d.d. 1 januari 2012	36
Bijlage 2: Afkortingenwijzer	37



1 Inleiding

1.1 Algemeen

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

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

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

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



1.2 Visie en strategie

Visie

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

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

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

doorontwikkelen van dit soort concepten voor Emmen en Assen.

5. Gebiedsdekkend basisnet, deels in lijndiensten, stedelijk vervoer en servicebusconcepten (Meppel, Hoogeveen, Hoogezand, Veendam, Delfzijl, Assen, Haren), maar ook met producten als regiotaxi, (stedelijke) lijnbelbussen, buurtbussen etc. Steeds goed aan te takken op relevante transferia, rekening houdend met krimpscenario's en daaruit voortvloeiende mobiliteitsvraagstukken in landelijk gebied.
6. Hoge kwaliteit en klantwaardering op het gebied van haltes, voertuigen, reisinformatie, betaalbaarheid, toegankelijkheid, sociale veiligheid, ketenverplaatsingen etc.

Strategie en verwerking

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

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

In verband hiermee is ook het besluit om de opbrengstverantwoordelijkheid van het stads- en streekvervoer niet bij de vervoerder maar bij het OV-

bureau te leggen van groot belang. In samenhang met de beleidslijn van de provincies Groningen en Drenthe om hun BDU-bijdrage voor OV-exploitatie aan het OV-bureau op een vast (te indexeren) niveau te houden kan het OV-bureau de eventuele inkomsten uit reizigersopbrengstengroei daardoor volledig inzetten ter verbetering van het bestaande OV-aanbod.

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

Voortgang realisatie lange-termijn doelstellingen

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

Sinds 2005 is het basisniveau in de beide provincies goed op peil gebleven en meer uniform vormgegeven. Daarnaast steeg het aantal busreizigers met ongeveer 25%. Dagelijks maken tegenwoordig ongeveer 100.000 reizigers gebruik van het regionaal busvervoer in Groningen en Drenthe (35 tot 40.000.000 klanten per jaar, goed voor ongeveer 450.000.000 reizigers-kilometers).

Ook de waardering van de OV-reiziger voor het aangeboden product nam met de jaren steeds verder toe. In 2010 scoorden de concessies onder beheer bij het OV-bureau gemiddeld 7,6, daarmee de hoogste score van de Nederlandse OV-autoriteiten. In 2011 bedroeg deze score gemiddeld 7,5; goed voor een gedeelte eerste plaats.

Onderstaande maatregelen hebben bijgedragen aan bovenstaand resultaat:

- de met de nieuwe concessies doorgevoerde vernieuwingen (waaronder nieuw bussempark voorzien van reizigersinformatie in de bussen);
- gerichte uitbouw van het OV-netwerk, gebaseerd op vraag en/of vervoerspanning;
- het gereed komen van meer transferia, P+R vrije doorgangen en doorstromingsbevorderende maatregelen voor bussen;
- meer en meer gerichte inzet van Qliners;
- beëindigen of vraagafhankelijk maken van lijnen die hun oorspronkelijke functie verloren hebben en weinig reizigers meer trekken;
- veel aandacht voor uitvoeringskwaliteit (bv punctualiteit, reisinformatie) binnen de concessies;
- een uitgekiend marketing – en promotiebeleid inclusief regionale gemakkaartjes.



Financiële situatie OV-bureau 2011 en 2012

In het licht van bovenstaande strategie zijn 2010 en 2011 echter geen goede jaren geweest voor het OV-bureau. In 2010 daalde het aantal reizigers, met als gevolg dat ook de opbrengsten bij de begroting achter bleven. In 2011 steeg het aantal reizigers weliswaar weer wat, maar er ontstonden bij het OV-bureau desondanks grote tekorten (meest recente prognose: € 6,8 miljoen), samenhangend met onder andere:

- overschrijdingen op de posten versterkingen en vraagafhankelijk vervoer;
- een OV-index 2011 die fors hoger was dan voorzien (met name vanwege de fors gestegen dieselprijzen);
- niet met de reizigersgroei meegegroeide opbrengsten, ten gevolge van met name meer reizigers met de SOV-kaart, de invoering van de OV-chipkaart en de daarmee samenhangende chipkaardip. Ook was er een meer dan eerder voorziene doorwerking in 2011 van de

verminderde opbrengsten in 2010. Daarbij speelt met name ook dat de reizigersgroei in 2009 en ook in 2011 vooral lijkt ontstaan door meer studentenkilometers, waar de studenteninkomsten voor het OV-bureau kilometeronafhankelijk zijn.

Door in februari 2012 genomen besluiten van het dagelijks bestuur van het OV-bureau zijn de tekorten over 2011 van dekking voorzien door het aanspreken van het overgrote deel van de reserves bij het OV-bureau. Ook het voorziene tekort van 2012 is gedekt, deels door aanspreken van de laatste "reserves" van het OV-bureau, deels door eenmalige extra BDU-bijdragen vanuit de moederorganisaties, en deels door structurele bezuinigingen op de dienstregeling (€ 1,5 miljoen) en de programma-uitgaven van het OV-bureau (0,5 miljoen).

Vooruitblik 2013: Klant centraal

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

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

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

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

klachtenregistraties, de landelijke OV-klantenbarometer, reizigerstellingen etc.

Vooruitblik 2013: Doorbezuinigen maar visie overeind houden

Gegeven de financiële situatie van het OV-bureau zal in 2013 nog verder moeten worden bezuinigd om de begroting 2013 en verder in balans te houden. Dit zal plaatshebben in de vorm van een pakket van € 4-6 miljoen, te vinden in hetzij extra bezuinigingen in de sfeer van de dienstregeling, hetzij extra opbrengsten door tariefmaatregelen. Bij het invullen van dit pakket zal het OV-bureau zo zorgvuldig mogelijk te werk gaan, waarbij het streven is de lange-termijn visie overeind te houden.

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

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

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

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



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

Vooruitblik 2013: Beeldbepalende wijzigingen OV-systeem

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

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

Vooruitblik 2013: Relatie met concessiehouders

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

- de generieke gebiedsconcessie (concessiehouder Qbuzz);
- de HOV-concessie voor een drietal "treinvervangende" busdiensten (concessiehouder Arriva Touring);
- een zestal regioconcessies, waarin OV, regiotaxi, WMO-vervoer en leerlingenvervoer door gemeen-

ten en OV-bureau als één contract zijn aanbesteed aan 6 verschillende concessiehouders.

In de relatie tussen concessieverlener en concessiehouder bestaan parallelle maar ook tegenstrijdige belangen. De wordingsgeschiedenis van de vervoermarkt laat zien dat het lastig is de daarin optredende dynamiek te vertalen naar een duurzaam beter product. In concreto: de match tussen publieke belangen en een winstgedreven vervoerder in een niet kostendekkende markt vraagt om zakelijke, goed gespecificeerde afspraken om de wederzijdse verwachtingen waar te kunnen maken. Daarbij zijn niet alle relevante randvoorwaarden door de contractpartners te beïnvloeden, wat hoge eisen stelt aan het wederzijds inzichtelijk maken van afwegingen. Dat kan alleen als er over en weer de bereidheid bestaat in doorontwikkeling van het partnerschap en het daarvoor benodigde vertrouwen te investeren. Duidelijkheid en zakelijkheid blijven de basis vormen van de concessierelatie, waarop het doorontwikkelen in partnerschap gestoeld is.

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

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

Vooruitblik 2013: Begrotingsindeling

De indeling van de begroting 2013 komt grotendeels overeen met die van 2012. In hoofdstuk 1 wordt vooruitgeblijkt op het komende jaar het

meerjarenperspectief en de belangrijkste doelen en ontwikkelingen. Verder is de visie en strategie in dit hoofdstuk opgenomen. Hoofdstuk 2 bestaat uit de programmabegroting. Hierin komt aan de orde: het programmadoel en de belangrijkste indicatoren voor doelrealisatie, de programmabegroting bij ongewijzigd beleid, effecten, voorstellen en dekking. Het hoofdstuk eindigt met de programmabegroting na verwerking van effecten, voorstellen en dekking en een weergave van de programmabegroting in meerjarenperspectief. Hoofdstuk 3 bevat de productenraming, waarbij per product de meerjarendoelstellingen, de doelen voor

2013 en de geraamde baten en lasten worden vermeld. Hoofdstuk 3 vervolgt met de meerjarenproductenraming 2013 tot en met 2016 en met de stand en het verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU-middelen. In hoofdstuk 4 komen de paragrafen weerstandsvermogen, financiering en bedrijfsvoering aan bod. De samenstelling van het bestuur is weergegeven in hoofdstuk 5.

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

Begrotingsstructuur 2013

Klant-reiziger: marketing, communicatie en sales, reizigersinspraak en consumentenplatform.

Ontwikkeling: strategische innovatie, ontwerp dienstregeling en OV-product, ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid, reizigersinformatie, sociale veiligheid en tarieven & vervoerbewijzen.

Beheer: beheer algemeen en audits, beheer concessies (GD/HOV, kleinschalige concessies en grensoverschrijdende lijnen), beheer OV-chipkaart, beheer sociale veiligheid, programmamanagement dienstregelingprocessen en kwaliteitszorg.

Informatie en analyse: bronbeleid/informatievoorziening, data t.b.v. clusters klant/reiziger, ontwikkeling, beheer en financiën.

Special projects: regiotram, evenementen en nachtvervoer en projecten voor derden.

Bedrijfsvoering: organisatieontwikkeling, personeel, financiën en control, juridische zaken en officemanagement & secretariaat.

Financiering: financiering- en dekkingsmiddelen.

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

resultaten. Het algemeen bestuur stelt jaarverslag en jaarrekening vast en neemt kennis van de vier- en achtmaandsrapportage.

De vermelde bedragen voor het jaar 2011 zijn de gerealiseerde bedragen conform de voorlopige rekeningcijfers 2011. Voor 2012 zijn de bedragen vermeld van de begroting 2012, inclusief een prognose voor 2012. Voor het toevoegen van een prognose is kozen, omdat voor het begrotingsjaar 2012 nog geen begrotingswijzigingen hebben plaatsgevonden terwijl er wel bezuinigingsmaatregelen zijn geïmplementeerd.

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

Behalve de met BTW-OV belaste prestaties, is de begroting opgesteld exclusief compensabele BTW. De

BTW die gecompenseerd kan worden uit het BTW-compensatiefonds wordt doorgeschoven naar de deelnemende bestuursorganen (c.q. de gemeente Groningen, de provincie Groningen en de provincie Drenthe) en wordt op declaratiebasis aan het OV-bureau vergoed.

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

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

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



2 Programmabegroting

2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie

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

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

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

Indicatoren voor de realisatie van dit doel zijn:

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

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

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

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

2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid

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

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

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

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

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

Een gebiedsdekkend regiotaxisysteem is in Groningen en Drenthe ingevoerd.

Product	baten
Ontwikkeling	25.000
Beheer	49.415.000
Special projects	492.000
Bedrijfsvoering	934.000
Financiering	57.432.000
Totaal baten	108.798.000

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

Toelichting baten en lasten:

Bij ongewijzigd beleid ontstaat een nadelig saldo van € 6 miljoen. Bij dit nadelige saldo is al rekening gehouden met de bezuinigingen voor 2012 van in totaal € 2 miljoen (waarvan 1,5 miljoen op de

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

2.3 Dekking en onvoorzien

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

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

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

Weerstandscapaciteit is bedoeld voor de overige risico's die het OV-bureau loopt, zoals risico's rond de OV-chipkaart en het opene karakter van het vraagafhankelijk vervoer.

Voor het begrotingsjaar 2013 is er een operationele dekkingsopgave van € 5,5 miljoen. Het voornemen is om door middel van verschillende maatregelen extra reizigers-opbrengsten te genereren. Daarnaast zal nog een extra bezuiniging op de dienstregeling van 2013 worden doorgevoerd. Hiertoe is een maatregelenpakket in voorbereiding dat tot € 1,7 miljoen aan tariefmaatregelen inhoudt en € 3,8 miljoen aan maatregelen betreffende de dienstregeling. Omdat de versoering van de dienstregeling een daling van de opbrengsten op die lijnen veroorzaakt is het pakket in deze begroting is dit pakket verwerkt als € 1,7 - € 0,7 = € 1,0 miljoen aan tariefmaatregelen en € 3,8 + € 0,7 = € 4,5 miljoen aan dienstregelingmaatregelen.

Voor het vormen van de egaliserings- en weerstandscapaciteit voegen wij jaarlijks bedragen toe aan deze posten. In 2013 bedraagt deze toevoeging € 1,1 miljoen; dat is € 0,5 miljoen minder dan in de ontwerpbegroting was voorzien.

Onvoorzien

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



2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking

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

Product	lasten
Klant-reiziger	988.000
Ontwikkeling	1.008.000
Beheer	102.593.000
Informatie & analyse	148.000
Special projects	1.410.000
Bedrijfsvoering	1.897.000
Financiering	1.254.000
Totaal lasten	109.298.000

Product	baten
Ontwikkeling	25.000
Beheer	50.415.000
Special projects	492.000
Bedrijfsvoering	934.000
Financiering	57.432.000
Totaal baten	109.298.000
Saldo baten - lasten	-

Om de programmabegroting in evenwicht te krijgen is op de post 'Beheer' een taakstelling doorgevoerd om de reizigersopbrengsten met € 1,7 miljoen te verhogen door tariefmaatregelen

en een bezuiniging op de dienstregeling van 2013 van per saldo € 3,8 miljoen door te voeren (bruto € 4,5 miljoen minder lasten en € 0,7 miljoen minder opbrengsten).

2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief

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

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

Lasten	realisatie 2011	begroting 2012	prognose 2012	begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Klant-reiziger	977.000	1.459.000	1.087.000	988.000	988.000	988.000	988.000
Ontwikkeling	899.000	1.144.000	988.000	1.008.000	1.008.000	1.008.000	1.008.000
Beheer	106.606.000	103.773.000	104.378.000	102.593.000	102.093.000	102.093.000	102.093.000
Informatie en analyse	51.000	152.000	145.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Special projects	1.079.000	1.416.000	1.387.000	1.410.000	1.410.000	1.410.000	1.410.000
Bedrijfsvoering	1.954.000	1.840.000	1.730.000	1.897.000	1.897.000	1.897.000	1.897.000
Financiering	442.000	-1.074.000	-	200.000	465.000	465.000	465.000
Totaal lasten	112.008.000	108.710.000	109.715.000	108.244.000	108.009.000	108.009.000	108.009.000

Baten	realisatie 2011	begroting 2012	prognose 2012	begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Ontwikkeling	51.000	-	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Beheer	44.900.000	49.866.000	48.393.000	50.415.000	50.415.000	50.415.000	50.415.000
Special projects	470.000	600.000	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
Bedrijfsvoering	879.000	719.000	1.282.000	934.000	934.000	934.000	934.000
Financiering	58.870.000	57.525.000	59.230.000	57.432.000	57.286.000	57.286.000	57.286.000
Totaal baten	105.170.000	108.710.000	109.417.000	109.298.000	109.152.000	109.152.000	109.152.000

Saldo baten - lasten	-6.838.000	-	-298.000	1.054.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
-------------------------	------------	---	----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Toelichting baten en lasten:

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

anderzijds geen gelijke tred behoeven te houden. Dit risico is sinds 2011 toegenomen door de exposure aan de brandstofprijzen, die relatief meer doorwerkt in de lasten, dan in de baten.

De in bovenstaande tabel vermelde saldi van baten en lasten worden jaarlijks toegevoegd aan de egalisatie- en weerstandscapaciteit.



3 Productenraming

3.1 Productenraming: klant-reiziger

Klant-reiziger omvat:

- marketing, communicatie en sales
- reizigersinspraak
- consumentenplatform

Meerjarendoelstellingen

Marketing en communicatie

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

Tevreden klanten

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



Toename van reizigers en opbrengsten

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

Verbetering imago busvervoer in Groningen en Drenthe

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

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

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

Strategisch klantbeleid:

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

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

Pijlers in klantbeleid:

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

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

Doelen 2013

Marketing, communicatie en sales

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

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

Reizigersinspraak

Digitaal Reizigerspanel

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

Klantenpanels

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

Digitaal chauffeurspanel

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

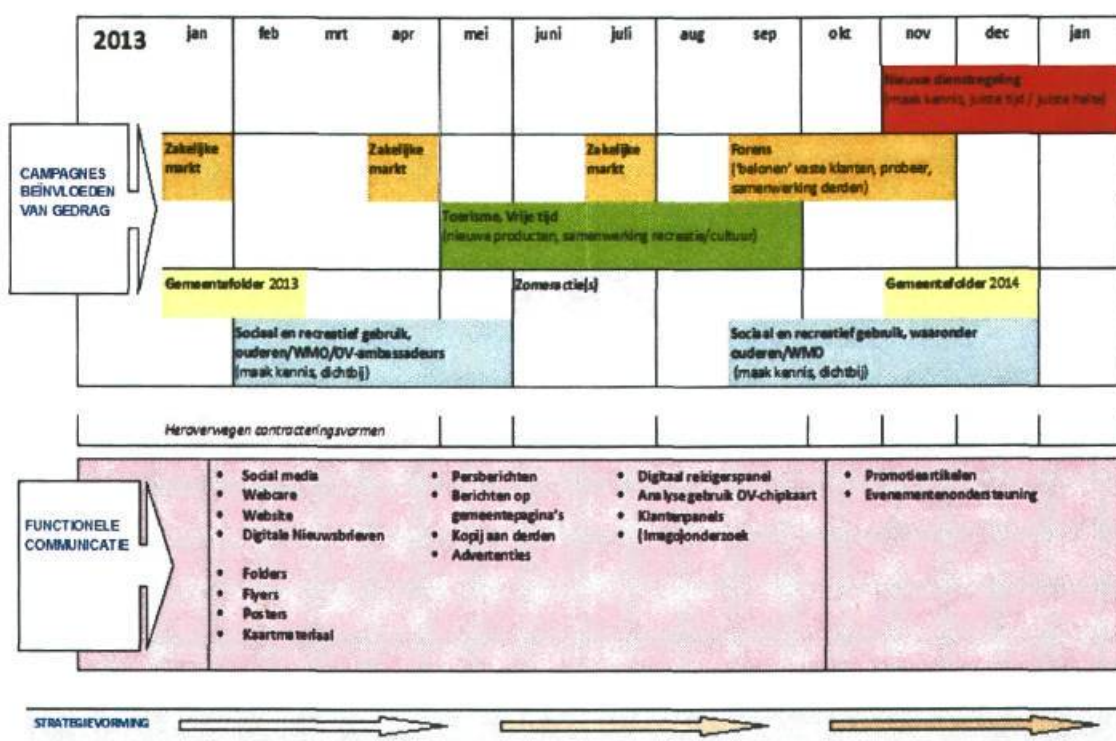
Consumentenplatform

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

Activiteiten 2013

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

activiteiten worden ingepland. Voor de hoofdlijnen zie onderstaand schema.



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

Toelichting baten en lasten:

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

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

3.2 Productenraming: ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

Strategie

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

Ontwerp dienstregeling en OV-product

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

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

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

mogelijk (maatwerk)vervoer tegen acceptabele kosten kan worden aangeboden.

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

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

Reizigersinformatie

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



Sociale veiligheid

Het borgen van de veiligheid en het verhogen van het veiligheidsgevoel van de reizigers, zodanig dat zij veilig en wel hun bestemming bereiken en weer thuiskomen. Dit betreft niet alleen de veiligheid in de

bus maar ook op haltes en de omgeving daarvan (de stations en de transferia), onder regie van de gemeenten.

Tarievenbeleid

Het ontwikkelen, verbeteren en aanpassen van het tarievenstelsel zodanig dat voor de reiziger een overzichtelijk, gemakkelijk en acceptabel

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

Doelen 2013

Strategische innovatie

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

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

Ontwerp dienstregeling en OV-product

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

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

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

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

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

Reizigersinformatie

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

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

Sociale Veiligheid

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

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

Tarieven en vervoerbewijzen

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

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

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

Toelichting baten en lasten:

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

3.3 Productenraming: beheer

Beheer omvat:

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

Meerjarendoelstelling

Beheer

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

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

Doelen 2013

Beheer algemeen en audits

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

Toelichting/ ontwikkeling

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

Beheer concessies

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

- coördinatie rol Qbuzz t.o.v. overige vervoerders.

Beheer OV-chipkaart

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

Beheer sociale veiligheid

- Het percentage zwart- en grijsrijden terugdringen tot 1%.

Programmamanagement dienstregelingprocessen

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

Kwaliteitszorg

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

Baten en lasten					
Beheer	prognose 2012	begroot 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Lasten					
Beheer algemeen en audits	94.000	96.000	96.000	96.000	96.000
Concessiemanagement GD	90.660.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000
Concessiemanagement HOV	3.346.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000
Concessiemanagement Q liner 315	502.000	477.000	477.000	477.000	477.000
Concessiemanagement KOV	11.276.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000
Beheer Regiotaxi (oud)	-	-	-	-	-
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-1.500.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-4.500.000	-5.000.000	-5.000.000	-5.000.000
Totaal lasten	104.378.000	102.593.000	102.093.000	102.093.000	102.093.000
Baten					
Concessiemanagement GD	45.739.000	48.350.000	48.350.000	48.350.000	48.350.000
Concessiemanagement HOV	1.685.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000
Concessiemanagement KOV	969.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-700.000	-700.000	-700.000	-700.000
Totaal baten	48.393.000	50.415.000	50.415.000	50.415.000	50.415.000
Saldo	-55.985.000	-51.178.000	-51.678.000	-51.678.000	-51.678.000

Toelichting baten en lasten:

Om tot een begroting van het beheer voor het jaar 2013 te komen is voor de lasten aangenomen dat de OV-index op 3% uit zal komen. Deze index geldt voor het reguliere openbaar vervoer. Voor het vraagafhankelijke vervoer is een NEA index aangenomen van 4,5%. De hoogte van deze indexen zijn gebaseerd op realisatie en voorspellingen van het Centraal Plan Bureau (CPB). De bezuiniging op de dienstregeling vanaf mei 2012 werkt door in 2013. Daarnaast wordt nog een extra bezuiniging van per saldo € 3,8 miljoen voor de dienstregeling 2013 worden doorgevoerd als onderdeel van het dekkingsplan 2013. In termen van baten en lasten

betekent dit € 0,7 miljoen minder reizigersopbrengsten en € 4,5 miljoen minder lasten.

Voor de baten is voor de begroting 2013 aangenomen dat door tariefmaatregelen € 1,7 miljoen aan extra reizigersopbrengsten zullen worden gerealiseerd. Daarnaast is aangenomen dat de reizigerstarieven in 2013 zullen stijgen met 3%. Voor de regionale kaartsoorten is rekening gehouden met een stijging van de reizigerstarieven met 2%.

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

3.4 Productenraming: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:

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

Meerjarendoelstelling

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

Doelen 2013

Bronbeleid / informatievoorziening

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

Klant - reiziger

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

Toelichting / ontwikkeling

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

Ontwikkeling

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

Toelichting / ontwikkeling

Doorrekenen MEP, dienstregelingen en bijdragen aan projecten.

Beheer

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

Financiën

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

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

3.5 Productenraming: special projects

Special projects omvat:

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

Meerjarendoelstellingen

Regiotram

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

Evenementen- en nachtvervoer

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

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

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

Projecten voor derden

De condities waaronder we projecten voor derden willen verrichten:

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

Doelen 2013

Regiotram

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

Evenementen- en nachtvervoer

Evenementenvervoer en 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 versoerd indien het aantal reizigers voor een kostendekking niet voldoende is en gemeenten en/of horeca geen financiële bijdrage willen/kunnen leveren.

Projecten voor derden

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

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

Toelichting baten en lasten:

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

2014 tot en met 2016 is de verwachting dat deze kosten constant zullen blijven.

Het evenementen- en nachtvervoer is kostendekkend.

3.6 Productenraming: bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering omvat:

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

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

Organisatieontwikkeling

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

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

- het voortdurend leggen van relevante verbanden 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).

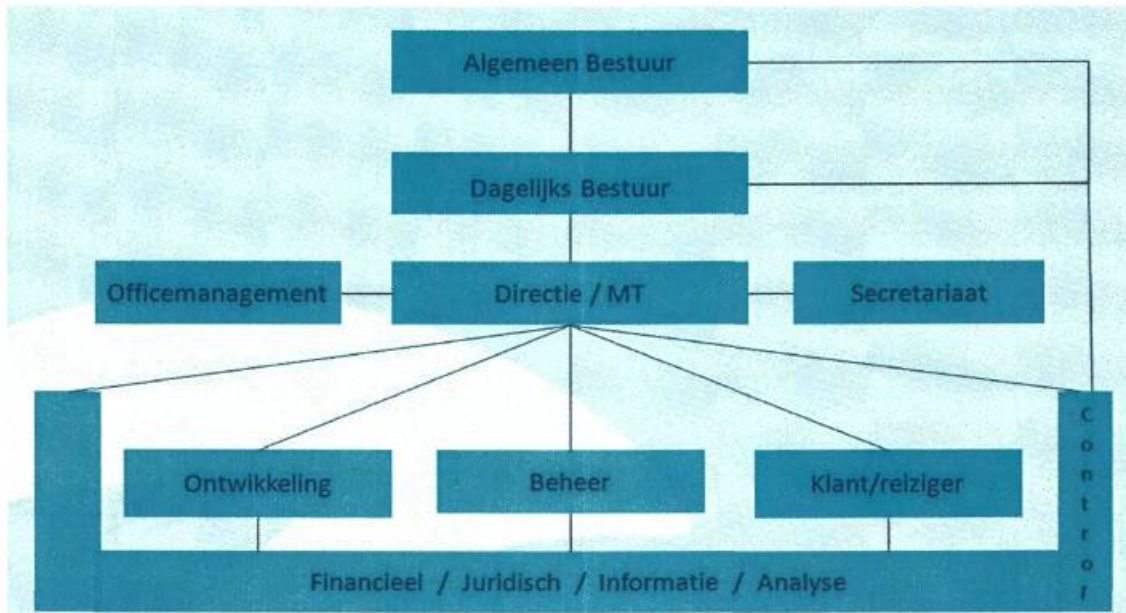
Vanuit de hoofddoelstellingen van het OV-bureau om stedelijke gebieden én het platteland goed ontsloten te houden, en om vanuit OV-mogelijkheden en kansen mee te denken en bij te dragen aan gebiedsontwikkelingen, heeft het OV-bureau momenteel ongeveer de volgende taakvelden:

- 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 AB over alle zaken die de financieel/economische bedrijfsvoering betreffen. De controller heeft een zelfstandig signalerende functie richting het AB en DB. Een nadere beschrijving van de taken en bevoegdheden van de controller is vastgelegd in het Statuut voor de controller.

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

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

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

De bedrijfsvoering omvat de volgende zaken:

Financiën en control

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

Juridische Zaken

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

Officemanagement & Secretariaat

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

Automatisering

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

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

Huisvesting

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

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

Toelichting baten en lasten:

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

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

3.7 Productenraming: financiering

Financiering omvat:

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

Meerjarendoelstelling

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

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

Doelen 2013

Financiering

Rendement op uitgezette middelen:

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

Kostendekkendheid bepaalde activiteiten:

- nachtvervoer;
- evenementenvervoer;
- projecten voor derden.

Voldoen aan eisen verantwoording BDU.

Voldoen aan informatieplicht aan derden (CBS).

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

Reizigersopbrengsten monitoren en zo nodig bijsturen.

Ontwikkeling Studentenkaart monitoren en zo nodig maatregelen nemen.

Baten en lasten

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

Toelichting baten en lasten:

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

De post onvoorzien blijft gehandhaafd op € 200.000.

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

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

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

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

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

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

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



3.8 Meerjarenproductenraming 2012-2015

Meerjarenproductraming 2013-2016					
Lasten	prognose 2012	begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Klant-reiziger					
Marketing en communicatie	1.024.000	924.000	924.000	924.000	924.000
Klant – reiziger overig	63.000	64.000	64.000	64.000	64.000
Ontwikkeling					
Strategische innovatie	45.000	46.000	46.000	46.000	46.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	308.000	314.000	314.000	314.000	314.000
Sociale veiligheid	635.000	648.000	648.000	648.000	648.000
Beheer					
Beheer algemeen en audits	94.000	96.000	96.000	96.000	96.000
Concessiemanagement GD	90.660.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000	93.629.000
Concessiemanagement HOV	3.346.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000	3.446.000
Concessiemanagement/bijdrage aan Q-liner 315	502.000	477.000	477.000	477.000	477.000
Concessiemanagement KOV	11.276.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000	11.445.000
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-1.500.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000	-2.000.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-4.500.000	-5.000.000	-5.000.000	-5.000.000
Informatie en analyse					
Informatie en analyse	145.000	148.000	148.000	148.000	148.000
Special projects					
Evenementen- en nachtvervoer	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
OV-chipkaart	900.000	918.000	918.000	918.000	918.000
Bedrijfsvoering					
Lonen en salarissen	1.458.000	1.620.000	1.620.000	1.620.000	1.620.000
Huisvestingskosten	110.000	112.000	112.000	112.000	112.000
Kantoorkosten	101.000	103.000	103.000	103.000	103.000
Advieskosten	61.000	62.000	62.000	62.000	62.000
Financiering					
Onvoorzien	-	200.000	200.000	200.000	200.000
Vooruit ontvangen BDU: stremmingen	-	-	265.000	265.000	265.000
Vooruit ontvangen BDU: rente	-2.505.000	-	-	-	-
Opbouw egalisatie en weerstandscapaciteit	2.207.000	1.054.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
Totaal lasten	109.417.000	109.298.000	109.152.000	109.152.000	109.152.000

Baten	prognose 2012	Begroting 2013	raming 2014	raming 2015	raming 2016
Ontwikkeling					
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Beheer					
Concessiemanagement GD	45.739.000	48.350.000	48.350.000	48.350.000	48.350.000
Concessiemanagement HOV	1.685.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000	1.755.000
Concessiemanagement KOV	969.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000	1.010.000
Stelpost dienstregeling 2013	-	-700.000	-700.000	-700.000	-700.000
Special projects					
Evenementen- en nachtvervoer	487.000	492.000	492.000	492.000	492.000
Bedrijfsvoering					
Lonen en salarissen	1.282.000	934.000	934.000	934.000	934.000
Financiering					
Bijdrage BDU	58.056.000	57.021.000	57.021.000	57.021.000	57.021.000
Specifieke BDU subsidies	750.000	146.000	-	-	-
Te vergoeden BDU-OV	252.000	255.000	255.000	255.000	255.000
Rente	136.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Mutatie vooruit ontvangen BDU	36.000	-	-	-	-
Totaal baten	109.417.000	109.298.000	109.152.000	109.152.000	109.152.000
Saldo	-	-	-	-	-



3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen

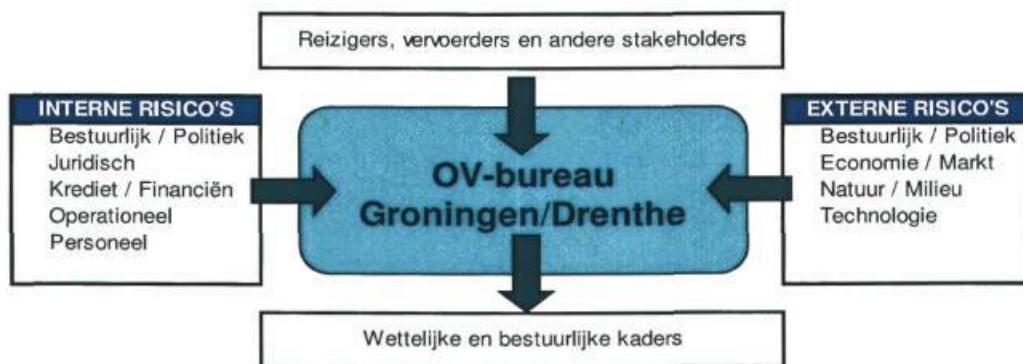
Stand en verloop					
Vooruitontvangen BDU-middelen	2012	2013	2014	2015	2016
Stand 1 januari	3.204.279	1.445.900	2.089.105	3.232.105	4.375.105
Toevoegingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	2.207.000	1.054.000	1.143.000	1.143.000	1.143.000
Stremmingen	-	-	265.000	265.000	265.000
Totaal toevoegingen	2.207.000	1.054.000	1.408.000	1.408.000	1.408.000
Onttrekkingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	36.000	-	-	-	-
Stremmingen	319.977	265.000	265.000	265.000	265.000
Rente	2.504.643	-	-	-	-
OV-chipkaart	354.759	-	-	-	-
Actieprogramma regionaal OV	750.000	145.795	-	-	-
Totaal onttrekkingen	3.965.379	410.795	265.000	265.000	265.000
Stand per 31 december	1.445.900	2.089.105	3.232.105	4.375.105	5.518.105
<i>Samenstelling per 31 december naar component</i>					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	770.105	1.824.105	2.967.105	4.110.105	5.253.105
Stremmingen	530.000	265.000	265.000	265.000	265.000
Actieprogramma regionaal OV	145.795	-	-	-	-
Totaalstand per 31 december	1.445.900	2.089.105	3.232.105	4.375.105	5.518.105

4 Paragrafen

4.1 Paragraaf weerstandsvermogen

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

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



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

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

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

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

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

4.2 Paragraaf financiering

Wettelijk kader en financieringsstatuut

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

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

Financieringsplanning en limieten

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

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

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

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

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

Uitgezette gelden

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

4.3 Paragraaf bedrijfsvoering

Zie 3.6 Productenraming: bedrijfsvoering.

5 Samenstelling bestuur

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

De belangrijkste taken van het algemeen bestuur zijn:

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

Het algemeen bestuur bestaat uit de volgende bestuurders:

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

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

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

De belangrijkste taken van het dagelijks bestuur zijn:

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



Mark Boumans



Henk Brink



Karin Dekker


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

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

Bijlage 2: Afkortingenwijzer

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

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



OV-bureau Groningen Drenthe

Overcingellaan 15E, Assen
Postbus 189, 9400 AD Assen

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

info@ovbureau.nl
www.ovbureau.nl