Bestuursdienst

Onderwerp Ontwerpbegroting 2014 OV-bureau Groningen Drenthe

Steller Menno Oedekerk

Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

In uw antwoord graag datum en kenmerk vermelden

Wij zijn met het openbaar vervoer bereikbaar, buslijnen 1, 2, 3, 5, 6, 11, 13, 16

Informatie over vertrektijden krijgt u via telefoon 0900-92 92

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 3678446 Bijlage(n) - Ons kenmerk RO13.3662063

Datum - 7 MEI 2013 Uw brief - Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u de door het dagelijks bestuur van het OV-bureau op 12 april 2013 vastgestelde Ontwerpbegroting 2014 van het openbaar lichaam OV-bureau Groningen Drenthe aan. Wij kunnen ons vinden in voorliggende hoofdlijnen. Met deze brief willen wij u, onder verwijzing naar artikel 25 van de gemeenschappelijke regeling openbaar lichaam OV-bureau, graag in de gelegenheid stellen een zienswijze over de Ontwerpbegroting 2014 te geven.

Inhoud

Deze ontwerpbegroting is sluitend, ook in meerjarenperspectief. Het begrotingsjaar 2014 sluit met deze begroting met een positief saldo van € 1,2 miljoen. Het positieve saldo kan worden toegevoegd aan de egalisatie- en weerstandscapaciteit, die daarmee op basis van deze begroting aan het eind van 2014 € 3,7 miljoen zal bedragen.

Enkele belangrijke uitgangspunten bij de opstelling van deze ontwerpbegroting zijn geweest:

- reizigersgroei: 0%;
- klanttevredenheidscijfer gemiddeld over de concessies: 7,5;
- geen wijzigingen in de bijdragen uit de BDU, afgezien van indexering;
- BDU-index is: 1%;
- indexering tarieven van de vervoerbewijzen, behalve regionale kaartsoorten: 3%;
- indexering van de lasten van de concessies: 3%;
- indexering van de lasten van het CVV: 5%.

Wij merken verder op dat in de Ontwerpbegroting 2014 de vermelde realisatiecijfers 2012 voorlopig zijn; het jaarrekeningsproces, inclusief de accountantscontrole, is nog niet volledig afgerond.

gemeente Groningen

Vervolgproces
Tenslotte maken wij u er voor de goede orde op attent dat de Begroting 2014 wordt geagendeerd voor de vergadering van het algemeen bestuur van het OV-bureau op 2 juli 2013, waarmee kan worden voldaan aan de verplichting om de vastgestelde begroting vóór 15 juli 2013 toe te zenden aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Gelet hierop verzoeken wij u ons uiterlijk op 27 juni 2013 in het bezit te stellen van uw eventuele zienswijze op de Ontwerpbegroting 2014.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

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

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

BIJLAGE 24

OV-bureau Groningen Drenthe

Ontwerpbegroting 2014

Ontwerpbegroting 2014

Inhoud

1 Inleiding 3

1.1 Algemeen 3

1.2 Visie en strategie 4

2 Programmabegroting 9

2.1 Programmadoel en indicatoren voor doelrealisatie 9

2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid 9

2.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen 10

2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking 11

2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief 11

3 Productenraming 13

3.1 Productenraming: klant-reiziger 13

3.2 Productenraming: ontwikkeling 15

3.3 Productenraming: beheer 18

3.4 Productenraming: informatie en analyse 21

3.5 Productenraming: special projects 22

3.6 Productenraming: bedrijfsvoering 23

3.7 Productenraming: financiering 26

3.8 Meerjarenproductenraming 2014 - 2017 28

3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen 29

4 Paragrafen 31

4.1 Paragraaf weerstandsvermogen 31

4.2 Paragraaf financiering 32

4.3 Paragraaf bedrijfsvoering 33

5 Samenstelling bestuur 34

Bijlage 1: Afkortingenwijzer 35


22
P+R CITYBUS
P+R CITYBUS

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 kan genereren voor het (openbaar vervoer in het) gebied.

Het OV-bureau heeft op basis van de kaderstellende opdracht van de moederorganisaties, de volgende doelstellingen geformuleerd:

- bijdragen aan het behouden en uitbouwen van de bereikbaarheid van steden, instellingen en voorzieningen;
- het behouden van ontsluiting van landelijk gebied met passende vormen van collectief personenvervoer;
- streven naar reizigersgroei in het OV (daar waar groeipotentie is) en daarmee samenhangende groei van de reizigersinkomsten;
- voortdurende aandacht bij het OV-bureau voor maatschappelijke vraagstukken waarmee gemeenten, provincies en andere instellingen zich geconfronteerd zien en in samenspraak met deze partijen zoeken naar oplossingen voor deze vraagstukken en de rol die het openbaar vervoer bij deze oplossingen kan spelen.

Na het financieel zware jaar 2011 is in 2012 de weg naar financieel herstel ingeslagen. Voor 2013 betekent dit dat de gevolgen van het omvangrijke dekkingsplan, dat voorzag in bezuinigingen, tariefverhogingen voor de reiziger en extra bijdragen vanuit de moederorganisaties, zijn vruchten begint af te werpen. Met de voorliggende begroting 2014 wordt het verwachte exploitatiesaldo opnieuw positief, waarmee zonder nieuwe bezuinigingen verder kan worden bijgedragen aan de wederopbouw van het weerstandsvermogen tot het beoogde niveau eind 2016.

In 2012 is het niveau van de klanttevredenheid opnieuw uitgekomen op rapportcijfer 7,5 gemiddeld over de concessies. Wij blijven dit hoge niveau van klanttevredenheid ook voor de komende jaren nastreven.

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 daar waar groeipotentie is 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 dat de (regionale) trein en het hoogwaardig busvervoer (Qliners) hoofddrager van het netwerk is, waarbij vervolgens:

1. zeer hoogwaardig OV op de centrale assen in Groningen stad (vrij liggende banen of vrije doorstroming, 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 versporen, overdag minstens 4 keer per uur);
3. hoogwaardige transferia/P+R plaatsen (zowel herkomst- als bestemmingsgericht) bij alle centrale wegenassen naar Groningen, afgestemd op de gebiedskenmerken, en kansrijke keten-reizen (OV-OV, fiets-OV, auto – OV). Idem indien kansrijk doorontwikkelen van dit soort concepten voor Emmen en Assen;
4. adequaat stads/wijk-centrum-vervoer in Groningen, Emmen en Assen, (ontsluitend, frequentie overdag minimaal 2 keer per uur, met bijpassende op doorstroming gerichte infrastructuur);
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, betaalgemak, 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 eind 2012 is besloten het project Regiotram Groningen te beëindigen. In vervolg daarop hebben de gezamenlijke partners in de Regio Groningen – Assen besloten de integrale netwerkanalyse uit 2006 te herijken. Dit proces is in het voorjaar van 2013 afgerond, en zal vervolgens worden doorvertaald naar concrete OV-maatregelen zoals de reiziger die ervaart.

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). In 2011 en 2012 is het aantal reizigers in het gebied (ondanks aanzienlijke bezuinigingen) ongeveer gelijk gebleken. Voor 2013 wordt – door een aanvullend ombuigingspakketpakket ingevoerd eind 2012 – een lichte daling van het aantal reizigers voorzien.

Met name onderstaande maatregelen hebben bijgedragen aan stappen richting de lange termijn doelstellingen:

- de met de nieuwe concessies doorgevoerde vernieuwingen (waaronder nieuw bussenpark 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 gemakskaartjes.

Vooruitblik 2014: financiële situatie OV-bureau

2010 en maar vooral 2011 zijn financieel gezien geen goede jaren geweest voor het OV-bureau. In 2011 ontstonden grote tekorten, terugkijkend en met inbegrip van alle nacalculaties gaat het om een tekort van ongeveer € 9 miljoen.

Door de in februari 2012 genomen besluiten van het dagelijks bestuur van het OV-bureau zijn de tekorten over 2011 van dekking voorzien en is een hersteltraject voor de navolgende jaren in gang gezet. Het jaar 2012 kon vervolgens (voor zover de cijfers nu aangeven) met een licht positief saldo worden afgesloten. Voor 2013 kan mede door een forse structurele ombuiging per eind 2012 (€3,8 miljoen kostenbesparing op de dienstregeling 2013 en een generieke tariefverhoging die naar verwachting €1,7 miljoen extra aan inkomsten oplevert) een groter positief saldo worden verwacht waarmee in de heropbouw van het weerstandsvermogen van het OV-bureau een forse stap kan worden gezet.

Deze lijn zal in 2014 worden voortgezet. Gegeven de voorlopige jaarcijfers 2012 en de vigerende prognoses voor 2013 en 2014 zal het zonder nieuwe bezuinigingen mogelijk zijn het weerstandsvermogen verder te vergroten richting het beoogde niveau eind 2015.

Als we verder vooruitkijken dan staan voor de jaren 2015 tot en met 2017 eveneens positieve exploitatiesaldi vermeld. Vooral door de onzekerheid over de hoogte van de indexeringen zijn de onzekerheden en risico's voor deze jaren echter onverminderd groot. Wij lopen elk jaar een aanmerkelijk risico dat de indexeringen van de diverse baten enerzijds en lasten anderzijds geen gelijke tred houden. Dit risico is sinds 2011 toegenomen door de exposure aan de ontwikkeling van de brandstofprijzen, die relatief meer doorwerkt in de lasten, terwijl de BDU-index daarbij sterk achterblijft.

Verder betekent het Kabinetsbesluit om te willen bezuinigingen op de Studenten-OV-kaart een mogelijk financieel risico vanaf 2016. Het OV-bureau is daarom reeds in 2012 en 2013 in IPO-verband actief betrokken bij de besprekingen met het Kabinet over de eventuele financieel verantwoorde vormen die het toekomstige OV-arrangement dat toekomstige studenten aangeboden kunnen krijgen.

Vooruitblik 2014: Groeilijn oppakken

Voor 2014 worden zoals aangegeven op dit moment geen verdere bezuinigingen op de dienstregeling voorzien en zullen de tarieven zich met de bijbehorende indices meebewegen. Daarmee komt de langere termijn groeiambitie weer voorzichtig in zicht, ondanks de nog steeds slechte economische vooruitzichten en andere aanwezige financiële onzekerheden en risico's.

Ook zullen in 2013 en 2014 de eerste voorbereidingen worden getroffen voor de nieuwe concessieperiode vanaf 2018. Eind 2013 zal het dagelijks bestuur na raadpleging van Raad en Staten een nota van uitgangspunten vaststellen.

Vooruitblik 2014: 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. Specifieke aandacht zal blijven uitgaan naar de volgende doelgroepen:

- studenten;
- scholieren;
- forenzen/werkenden;
- vrijetijdsreizigers;
- 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-klanten-barometer, reizigerstellingen etc.

In de aanpak van het OV-bureau staat de klant steeds centraal. Dat betekent onder andere dat de klant/OV-reiziger ervan uit mag gaan dat

- bij ontwerpprocessen voortdurend inbreng vanuit de klant wordt betrokken;
- er normaliter voldoende OV-capaciteit beschikbaar is gezien de vraag naar plaats en tijdstip;
- de in de dienstregeling opgenomen reistijden en overstapaansluitingen normaliter ook daadwerkelijk door de vervoerders worden gerealiseerd;
- wijzigingen in de dienstregeling tijdig en duidelijk worden gecommuniceerd;
- betrokken OV-partijen in Groningen en Drenthe (trein/bus) zo veel mogelijk streven naar samenhangende producten en tarieven;
- hij gegeven een helder tarievenhuis in beginsel een redelijk tarief betaalt waarbij ten onrechte teveel betaalde reiskosten worden vergoed;
- in beginsel worden slechts goed uitlegbare producten ontworpen: eenvoudig waar kan;
- soms echter moet hiervan helaas worden afgeweken: ingewikkeld waar moet (bijvoorbeeld om vereiste aansluitingen te realiseren), wat dan wel goede uitleg en informatievoorziening vraagt.

Vooruitblik 2014: Beeldbepalende wijzigingen OV-systeem

Voor de OV-reiziger in het gebied - die ook in 2014 waarde zal hechten aan zaken als snelheid, betrouwbaarheid, veiligheid, gemak en betaalbaar product - zal veruit het grootste deel van het aanbod niet wijzigen.

Bij de voorbereiding op de dienstregeling 2014 zoekt het OV-bureau samen met Qbuzz, de andere concessiehouders, gemeenten en consumenten - (organisaties) zoals elk jaar wel opnieuw naar optimalisaties in de dienstregeling.

In aanloop naar de dienstregeling 2014 wordt met name ook gekeken naar de vraag in hoeverre het haalbaar is om – nu de regiotram als project beëindigd is – op korte termijn te komen tot een aangepast en opgewaardeerd HOV-busnetwerk in en rond de stad Groningen.

Dit opgewaardeerde HOV-busnetwerk zou de belangrijkste economische centra van de stad met elkaar moeten verbinden en met de P+R-locaties rond de stad alsmede met op bus aangewezen plaatsen als Leek, Roden, Zuidlaren en Annen. Een dergelijke eerste kwaliteitsslag in het beoogde regionale HOV-systeem dient dan overigens wel te passen in verschillende mogelijke lange termijn eindbeelden voor wat betreft het HOV-netwerk (spoor en bus).
In het voorjaar van 2013 wordt samenhangend ook met de eerder genoemde actualisatie Netwerkanalyse Regio Groningen Assen duidelijk welke mogelijkheden hiertoe aanwezig zijn.

Vooruitblik 2014: 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 (concessie-houder Arriva Touring);
- een zestal regioconcessies, waarin OV, regiotaxi, WMO-vervoer en leerlingenvervoer door gemeenten 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 2014 (het vijfde jaar van de concessies) verder doorgroeien nu in 2012 en 2013 de GD-concessie en de HOV-concessie tot eind 2017 zijn verlengd (en de kans aanwezig is dat ook de regioconcessies worden verlengd). 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 2018.

Vooruitblik 2014: Gehanteerde prognoses begroting
In deze begroting is gewerkt met de volgende prognoses rond opbrengsten en kosten:

Opbrengstenstijgingen:

- generieke groei reizigersopbrengsten: 0%
- indexgerelateerde groei opbrengsten OV-chipkaart, studenten OV-kaart en abonnementen 3%;
- indexering BDU-inkomsten: 1%.

Kostenstijgingen:

- stijging OV-kosten: 3% (OV-index);
- stijging CVV-kosten: 5%, (NEA-taxi-index);
- indexering overige kosten: 1%.

Alle bedragen voor 2014 en volgende jaren zijn berekend op het geraamde prijspeil 2014.

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 begrepen in de geraamde bijdragen BDU.

Vooruitblik 2014: Begrotingsindeling en toelichting
De indeling van de begroting 2014 komt grotendeels overeen met die van 2013. In hoofdstuk 1 wordt vooruitgeblikt 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 2014 en de geraamde baten en lasten worden vermeld. Hoofdstuk 3 vervolgt met de meerjarenproductenraming 2014 tot en met 2017 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.

Ten opzichte van 2013 is in 2014 het onderwerp sociale veiligheid volledig ondergebracht bij Beheer. Verder komt de regiotram niet meer voor. De structuur van de begroting 2014 is hieronder weergegeven.

Begrotingsstructuur 2014
Klant-reiziger: marketing, communicatie en sales, tarieven en vervoerbewijzen, reizigersinspraak en consumentenplatform
Ontwikkeling: ontwikkeling OV lange termijn, ontwerp dienstregeling en OV-product, ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid, reizigersinformatie
Beheer: voorbereiding aanbestedingen, beheer algemeen en audits, beheer concessies, beheer OV-chipkaart, beheer sociale veiligheid, beheer toegankelijkheid OV, beheer DRIS, beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen
Informatie en analyse: bronbeleid, rapportages, financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning, coördinatie onderzoeken, analyse en publicaties, kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling
Special projects:, 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 wordt, op grond van de Wet op de gemeenschappelijke regeling jaarlijks na vaststelling vóór 15 juli toegezonden aan de minister van Binnenlandse Zaken. 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 het dagelijks en het 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 2012 zijn de gerealiseerde bedragen conform de voorlopige rekeningcijfers. Voor 2013 zijn de bedragen vermeld van de begroting 2013 en daarnaast de bedragen volgens de meest actuele prognose (maart 2013).

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 basisnet.

Voor 2013, 2014 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.

Onder reizigersgroei verstaan we in dit verband de procentuele groei van de aantallen reizigers. Wij hebben bij de vermelde percentages rekening gehouden met het feit dat het voorzieningenniveau in 2014 in grote lijnen op peil blijft en daarmee de aantallen reizigers eveneens. De aangenomen reizigersgroei bedraagt voor 2014 0%.

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. Wij handhaven de streefwaarden voor de klanttevredenheid op een rapportcijfer 7,5, gelijk aan de realisatie over 2012. Over de wijze waarop wij hieraan invulling willen geven wordt in de navolgende hoofdstukken nader ingegaan.

Een gebiedsdekkend basisnet is in Groningen en Drenthe aanwezig.

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	7,5	7,5	7,5	7,5

2.2 Programmabegroting bij ongewijzigd beleid

Bij *ongewijzigd beleid* ontstaat het volgende beeld van de begroting 2014.

Product	Lasten
Klant-reiziger	998.000
Ontwikkeling	363.000
Beheer	107.576.000
Informatie en analyse	149.000
Special projects	363.000
Bedrijfsvoering	1.933.000
Financiering	465.000
Totaal lasten	**111.847.000**

Product	Baten
Beheer	53.621.000
Special projects	363.000
Bedrijfsvoering	945.000
Financiering	58.196.000
Totaal baten	**113.125.000**

Totaal baten - lasten	**1.278.000**

Toelichting baten en lasten:
Bij ongewijzigd beleid ontstaat een voordelig saldo van € 1.278.000.

2.3 Begrotingsmutaties en opbouw weerstandvermogen

In de vorige paragraaf is aangegeven dat er bij ongewijzigd beleid een voordelig saldo ontstaat van € 1.278.000. Bij de opstelling van de begroting 2014 achten wij een aantal mutaties ten opzichte van de begroting bij ongewijzigd beleid noodzakelijk. Het gaat om het volgende:

- als gevolg van gerichte marketing en communicatieacties, waarvan het Reizen op rekening de belangrijkste is verwachten wij aan additionele reizigersopbrengsten een bedrag van structureel € 165.000;
- in verband met de verzelfstandiging van de onafhankelijke controlfunctie en extra personele inhuur in verband met de betrokkenheid bij de programma's ter verbetering van de bereikbaarheid is een extra last van € 150.000 noodzakelijk;
- in verband met de voorbereiding van de aanbestedingen van de komende concessies is rekening gehouden met extra kosten. Voor 2014 bedragen deze kosten € 20.000.
- voor het totaalbudget van concessies inclusief versterkingen is rekening gehouden met gelijkblijvend voorzieningenniveau;
- de OV-chipkaart valt qua exploitatie duurder uit dan aanvankelijk ingeschat. Kosten die hieronder vallen zijn o.a.: transactiekosten TLS, Service Level Agreementkosten voor de HOV-concessie, de regioconcessies en het distributienetwerk, vergoedingen voor winkeliers en onderhoudskosten mobiele apparatuur. Daarnaast is rekening gehouden met eventuele change requests, die bijv. noodzakelijk kunnen zijn in verband met maatregelen tegen het dubbele opstaptarief. Totaal aan extra exploitatiekosten wordt structureel een bedrag van € 242.000 verwacht.
- de post onvoorzien achten wij niet langer adequaat en hebben wij niet meer opgenomen in de begroting 2014. In de afgelopen jaren is een bedrag van € 200.000 in de begroting opgenomen geweest. Het opnemen van een post voor onvoorziene uitgaven is wettelijk niet meer verplicht. Het nut van een post met een dergelijke omvang is gezien de risico's die het OV-bureau loopt, beperkt. Als zich risico's voordoen die niet binnen de begroting kunnen worden opgevangen wordt in eerste instantie het weerstandsvermogen aangesproken.
- budgetneutraal is tenslotte de vorming van een ontwikkelbudget van € 150.000, waarmee ontwikkelingen kunnen worden versneld. Deze wordt gevormd uit het oude budget strategische innovatie van € 46.000 en uit een deel van de begrote dotatie voor stremmingen en omleidingen van € 104.000. De post dotatie stremmingen en omleidingen was groot € 265.000. Het restant, € 161.000 wordt toegevoegd aan het budget concessiemanagement GD. Een per saldo lager beschikbaar bedrag voor stremmingen en omleidingen achten wij gezien de gerealiseerde kosten verantwoord.

De som van de bovengenoemde mutaties resulteren in een daling van het exploitatiesaldo met € 47.000, waarmee het exploitatiesaldo voor 2014 € 1.231.000 bedraagt. Een positief exploitatiesaldo zal primair worden ingezet voor wederopbouw van het weerstandsvermogen.

2.4 Programmabegroting na verwerking voorstellen en dekking

Na verwerking van de in de vorige paragraaf beschreven mutaties in de programmabegroting 2014 ontstaat het volgende beeld, waarbij sprake is van begrotingsevenwicht.

Product	Lasten
Klant-reiziger	998.000
Ontwikkeling	467.000
Beheer	107.999.000
Informatie en analyse	149.000
Special projects	363.000
Bedrijfsvoering	2.083.000
Totaal lasten	112.059.000

Product	Baten
Beheer	53.786.000
Special projects	363.000
Bedrijfsvoering	945.000
Financiering	58.196.000
Totaal baten	113.290.000

Totaal baten - lasten	1.231.000

2.5 Programmabegroting in meerjarenperspectief

In meerjarenperspectief ontstaat het volgende beeld, waarbij voor 2012 de voorlopige jaarrekeningcijfers zijn opgenomen en voor 2013 de begrotingscijfers. Voor 2014 is de programmabegroting vermeld na verwerking van de mutaties. Het meerjarenperspectief bevat bedragen op het begrote prijspeil 2014.

Lasten	Begroting 2012	Realisatie 2012	Begroting 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroting 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Klant reiziger	1.459.000	608.749	988.000	988.000	998.000	998.000	998.000	998.000
Ontwikkeling	476.000	323.013	360.000	360.000	467.000	467.000	467.000	467.000
Beheer	105.257.000	107.552.262	104.159.000	104.250.000	107.999.000	108.079.000	108.129.000	108.041.000
Informatie en analyse	152.000	119.267	148.000	148.000	149.000	149.000	149.000	149.000
Special projects	600.000	660.029	492.000	359.000	363.000	363.000	363.000	363.000
Bedrijfsvoering	1.840.000	1.698.876	1.897.000	1.897.000	2.083.000	2.083.000	2.083.000	2.083.000
Financiering	-1.074.000	577.989	1.254.000	3.516.000	1.231.000	1.141.000	891.000	979.000
Totaal lasten	108.710.000	111.540.185	109.298.000	111.518.000	113.290.000	113.280.000	113.080.000	113.080.000

Baten	Begroting 2012	Realisatie 2012	Begroting 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroting 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Beheer	49.866.000	48.072.702	50.440.000	52.415.000	53.786.000	53.786.000	53.786.000	53.786.000
Special projects	600.000	383.743	492.000	359.000	363.000	363.000	363.000	363.000
Bedrijfsvoering	719.000	1.152.581	934.000	936.000	945.000	945.000	945.000	945.000
Financiering	57.525.000	61.931.159	57.432.000	57.808.000	58.196.000	58.186.000	57.986.000	57.986.000
Totaal baten	108.710.000	111.540.185	109.298.000	111.518.000	113.290.000	113.280.000	113.080.000	113.080.000

Toelichting baten en lasten:
In het bovenstaande overzicht is te zien dat het jaar 2012 wordt afgesloten met een positief saldo van 0,6 miljoen. Voor 2013 en 2014 verwachten wij financieel positieve resultaten, waarmee middelen beschikbaar komen voor de wederopbouw van het weerstandsvermogen. Als we verder vooruitkijken dan staan voor de jaren 2015 tot en met 2017 eveneens positieve exploitatiesaldi vermeld. Vooral door de onzekerheid over de hoogte van de indexeringen zijn de onzekerheden en risico's voor deze jaren echter onverminderd groot. Wij lopen elk jaar een aanmerkelijk risico dat de indexeringen van de diverse baten enerzijds en lasten anderzijds geen gelijke tred houden. Dit risico is sinds 2011 toegenomen door de exposure aan de ontwikkeling van de brandstofprijzen, die relatief meer doorwerkt in de lasten, terwijl de BDU-index daarbij sterk achterblijft.

3 Productenraming

3.1 Productenraming: klant-reiziger

Klant-reiziger omvat:
- **marketing, communicatie en sales**
- **tarieven en vervoerbewijzen**
- **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;
- bijdragen aan een hoge mate van reizigerstevredenheid;
- bijdragen aan een toename van (betalende) reizigers.

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

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

Tevreden klanten door:

de reiziger centraal te stellen. Door ervoor te zorgen dat we goed luisteren naar reizigers en met hen in dialoog gaan, zorgen we ervoor dat de belangen van reizigers zwaar wegen in de keuzes die we maken. Ons tarievenbeleid is helder en toegankelijk. Wij ontwikkelen, verbeteren en passen het tarievenstelsel zodanig aan dat voor de reiziger een overzichtelijk, gemakkelijk en acceptabel tariefsysteem bestaat, dat goed te begrijpen en voldoende verkrijgbaar is, tegen acceptabele voorwaarden en dat recht doet aan de verschillende gebruikers van het openbaar vervoer, van studenten die veel via (mobiel) internet willen regelen tot incidentele reizigers die een kaartje bij de chauffeur kopen Het streven is samen met regionale bus- en treinvervoerders te komen tot een integraal tariefsysteem waarbij tariefproposities bijdragen aan spreiding van reizigers over spits en dal.

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

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

- bezoekers of werknemers van grote instellingen die minder goed bereikbaar zijn met de auto dan met de bus;
- reizigers met een sociaal of recreatief doel;
- "herintreders" die een alternatief voor de auto zoeken, zeker voor bezoek aan de grotere steden.

Onze pijlers in het klantbeleid:

- in gesprek zijn met reizigers: wat zijn wensen en behoeftes;
- aanzetten tot probeer- en meergebruik op 'sterke lijnen';
- reizigers en niet-reizigers het openbaar vervoer laten ervaren als dichtbij en relevant;
- samenwerken met andere partijen: vervoerders, gemeenten, zakelijke markt en bestemmingen;
- communicatie: de bus is dichtbij en relevant voor doelgroep(en);
- functionele en frequente communicatie gericht op kennis en onderhoud imago;
- gewenst gedrag: probeer- en meergebruik, behoud van reizigers;
- de Qbuzz site is dé reizigerssite (voor Groningen en Drenthe);
- inzet van 'OV-specials' (bijv. huis aan huis krant).

Doelen 2014

Marketing, communicatie en sales

De grote campagnes en continue activiteiten zijn in het onderstaande activiteitenschema vermeld. Daarnaast zetten we in 2014 in op (in volgorde van belangrijkheid):

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

Tarieven en vervoerbewijzen

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

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

Reizigersinspraak

Digitaal Reizigerspanel

Continueren digitaal reizigerspanel.

Klantenpanels

Waar nodig en mogelijk fysieke klantenpanels voor Servicebussen.

Consumentenplatform

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

Activiteiten 2014

Voor 2014 wordt eind 2013 een jaarplan gemaakt, waarin alle voorziene marketing- en communicatie activiteiten worden ingepland.

Klant - reiziger	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Marketing en communicatie	924.000	924.000	933.000	933.000	933.000	933.000
Klant - reiziger overig	64.000	64.000	65.000	65.000	65.000	65.000
Totaal lasten	988.000	988.000	998.000	998.000	998.000	998.000
Baten						
Klant - reiziger	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-988.000	-988.000	-998.000	-998.000	-998.000	-998.000

Toelichting baten en lasten:

In de begroting van 2013 werd voor de post 'Klant-reiziger' een bedrag van € 924.000 opgenomen. Voor de lasten van deze post is voor de begroting van 2014 rekening gehouden met een indexering van 1%. Dit betekent dat de lasten voor de post 'Klant-reiziger' ten opzichte van de begroting 2013 gering toenemen. Onder de post Klant – reizigers overig zijn de kosten voor de consumentenplatforms begrepen. De totale post 'Klant-reiziger' is begroot op € 998.000.

3.2 Productenraming: ontwikkeling

Ontwikkeling omvat:

- **ontwikkeling OV lange termijn**
- **ontwerp dienstregeling en OV-product**
- **ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid**
- **reizigersinformatie**

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

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

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

Ontwikkeling OV-infrastructuur knooppunten en haltebeleid

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

Doelen 2014

Ontwikkeling OV lange termijn

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

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

Ontwerp dienstregeling en OV-product

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

- Ontwikkeling van de dienstregeling 2015 passend binnen de financiële kaders en gericht op verdergaande netwerkintegratie met trein.

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

Ontwikkeling OV-Infrastructuur knooppunten en haltebeleid

Voor reizigers optimale OV-infra (laten) realiseren.

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

Reizigersinformatie

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

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

Ontwikkeling	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Ontwikkelbudget	46.000	46.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	314.000	314.000	317.000	317.000	317.000	317.000
Totaal lasten	360.000	360.000	467.000	467.000	467.000	467.000
Baten						
Ontwikkeling	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	0	0	0	0	0	0
Saldo	-360.000	-360.000	-467.000	-467.000	-467.000	-467.000

Toelichting baten en lasten:

De lasten binnen de post 'Ontwikkeling' zijn ten opzichte van de begroting 2013 toegenomen. Dit heeft te maken met de vorming van het ontwikkelbudget. Dit budget is gevormd uit het budget strategische innovatie (was € 46.000) en is verhoogd met € 104.000. Deze verhoging wordt gerealiseerd door het opheffen de dotatie aan 'stremmingen en omleidingen' aan de balanspost vooruit ontvangen BDU. Deze ophoging van het budget verloopt daarmee budgetneutraal. De post sociale veiligheid is niet meer opgenomen onder het product Ontwikkeling, maar onder Beheer. De lasten voor reizigersinformatie en haltebeleid zijn geïndexeerd met 1%. De lasten voor 2014 zijn in totaal begroot op € 467.000.

3.3 Productenraming: beheer

Beheer omvat:

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

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

Sociale veiligheid

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

Doelen 2014

Voorbereiding aanbestedingen

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

Beheer algemeen en audits

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

Toelichting/ ontwikkeling

- *Met de geprofessionaliseerde managementinformatie wordt systematisch beheer van alle concessiezaken mogelijk.*
- *Op basis van het systematische beheer wordt extra aandacht gegeven aan onvoldoende ontwikkelde concessieonderwerpen. Dit gebeurt in het Kwaliteitsplan.*
- *Het systematisch beheer wordt vertaald in een beheeragenda waarbij geprioriteerde onderwerpen op gezette tijden worden opgepakt.*
- *Beheer van reeds ontwikkelde projecten (OV-stewards, ServicePUNTen, etc.)*

Beheer concessies

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

Toelichting/ontwikkeling

- *Klanttevredenheid is een OV-bureau breed resultaat!*
- *Om de uitgevraagde kwaliteit van de dienstverlening te bereiken dient samen met de vervoerders gezocht te worden naar kansen tot verbetering.*
- *Bij de verbetering van de kosten/baten verhouding wordt o.a. betrokken de doelmatigheid van versterkingen, kostenbesparende innovaties, actieve monitoring en zo nodig bijstelling van het vraagafhankelijk vervoer.*
- *Het doen realiseren van een betrouwbaar vervoerproduct binnen de gestelde financiële kaders. Daarbij inzet op:*
  - *gegarandeerde aansluitingen;*
  - *stiptheid en realistische rijtijden;*
  - *capaciteit;*
  - *juiste informatie.*

Beheer OV-chipkaart

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

Beheer sociale veiligheid

- Scheppen van organisatorische voorwaarden en waarborgen om de contractpartijen beter te kunnen aansturen.
- De huidige controles meer en beter reguleren.

- Handhavend optreden bij meervoudige signalen.
- Het percentage zwart- en grijsrijden behouden op 1%.

Beheer toegankelijkheid OV

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

Beheer DRIS

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

Beheer financiën dienstregeling en dienstregelingsprocessen

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

Beheer	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Beheer algemeen en audits	96.000	96.000	116.000	196.000	246.000	158.000
Concessiemanagement GD	93.629.000	87.838.000	90.866.000	90.866.000	90.866.000	90.866.000
Concessiemanagement HOV	3.446.000	3.818.000	3.835.000	3.835.000	3.835.000	3.835.000
Concessiemanagement Q liner 315	477.000	474.000	488.000	488.000	488.000	488.000
Concessiemanagement KOV	11.445.000	10.458.000	10.871.000	10.871.000	10.871.000	10.871.000
OV-chipkaart additionele kosten	918.000	918.000	1.169.000	1.169.000	1.169.000	1.169.000
Sociale veiligheid	648.000	648.000	654.000	654.000	654.000	654.000
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-2.000.000	0	0	0	0	0
Stelpost dienstregeling 2013	-4.500.000	0	0	0	0	0
Totaal lasten	**104.159.000**	**104.250.000**	**107.999.000**	**108.079.000**	**108.129.000**	**108.041.000**
Baten						
Concessiemanagement GD	48.350.000	48.815.000	50.090.044	50.090.044	50.090.044	50.090.044
Concessiemanagement HOV	1.755.000	1.832.000	1.880.235	1.880.235	1.880.235	1.880.235
Concessiemanagement KOV	1.010.000	1.743.000	1.790.721	1.790.721	1.790.721	1.790.721
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Stelpost dienstregeling 2013	-700.000	0	0	0	0	0
Totaal baten	**50.440.000**	**52.415.000**	**53.786.000**	**53.786.000**	**53.786.000**	**53.786.000**
Saldo	**- 53.719.000**	**- 51.835.000**	**- 54.213.000**	**- 54.293.000**	**- 54.343.000**	**- 54.255.000**

Toelichting baten en lasten:
De lasten van de post 'Beheer' zijn in de begroting 2014 toegenomen. De toename van de totale lasten van de post 'Beheer' in de begroting 2014 ten opzichte van 2013 heeft voor het grootste deel te maken met de OV-index. Aangenomen wordt dat de OV-index in 2014 op 3% zal uitkomen. Daarentegen zijn de lasten voor de concessies GD en KOV ten opzichte van de begroting 2013 lager begroot. Dit heeft te maken met het feit dat in de begroting van 2013 nog twee stelposten zijn opgenomen om bezuinigingen op de dienstregeling 2012 (per 6 mei) en 2013 (per 9 december 2012) door te voeren. De bezuinigingen op de dienstregelingen hebben inmiddels plaatsgevonden. De onderdelen 'Beheer algemeen en audits' en 'OV-chipkaart additionele kosten' zijn voor de jaren 2014 tot en met 2017 hoger begroot dan voorheen. Dit heeft te maken met de extra kosten voor de voorbereiding van de aanbesteding van de nieuwe concessies per december 2017 en met de hogere exploitatiekosten van de OV-chipkaart.

Evenals de lasten zijn de baten van de post 'Beheer' in de begroting 2014 toegenomen. Voor zowel de baten als de lasten heeft dit voor het grootste deel te maken met indexering. De lasten nemen verder toe door de gestegen kosten van de OV-chipkaart.

Verder maakt sociale veiligheid nu onderdeel uit van het product Beheer in plaats van Ontwikkeling. De baten van sociale veiligheid betreffen de door de OV-stewards opgelegde boetes.

3.4 Productenraming: informatie en analyse

Informatie en analyse omvat:
- **bronbeleid**
- **rapportages, o.a. Maraps**
- **financiële informatievoorziening, advisering en ondersteuning**
- **coördinatie onderzoeken**
- **analyse en publicaties (o.a. klantenbarometer en trendmonitor**
- **kwaliteitszorg en coördinatie klachtafhandeling**

Meerjarendoelstelling

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

Doelen 2014

Bronbeleid
- 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.

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

Financiele informatievoorziening, advisering en ondersteuning
- Op basis van de beschikbare bronnen verstrekken van financiële informatie.
- Het verstrekken van adviezen t.b.v. de voorbereiding en de uitvoering van het beleid.
- Beheer van de subsidieverlening en vaststelling m.b.t. de concessies.
- Bieden van ondersteuning bij de beheersagenda voor de GD-concessie en HOV-concessie.

- Managementrapportages voor gemeenten en vervoerders; verzameling en analyse van gegevens.
- Opstellen van prognoses t.b.v. bestuursrapportages.
- Opstellen van ramingen voor financiële verantwoordingen.
- Ondersteunen van de budgetbewaking m.b.t. de concessies.

Coördinatie onderzoeken

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

Analyse en publicaties

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

Kwaliteitszorg en coördinatie klachtenafhandeling

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

Informatie en analyse	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Informatie en analyse	148.000	148.000	149.000	149.000	149.000	149.000
Totaal lasten	**148.000**	**148.000**	**149.000**	**149.000**	**149.000**	**149.000**
Baten						
Informatie en analyse	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Saldo	**-148.000**	**-148.000**	**-149.000**	**-149.000**	**-149.000**	**-149.000**

Toelichting baten en lasten:
In de begroting van 2013 zijn voor de lasten van de post 'Informatie en analyse' € 148.000 opgenomen. Voor de begroting 2014 zijn deze lasten geïndexeerd met 1%. De verwachting is dat de lasten voor de komende jaren constant zullen blijven.

3.5 Productenraming: special projects

Special projects omvat:

- **evenementen en nachtvervoer**
- **projecten voor derden**

Meerjarendoelstellingen

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 2014

Evenementen en nachtvervoer

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

Projecten voor derden

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

Special projects	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Evenementen en nachtvervoer	492.000	359.000	363.000	363.000	363.000	363.000
Totaal lasten	**492.000**	**359.000**	**363.000**	**363.000**	**363.000**	**363.000**
Baten						
Evenementen en nachtvervoer	492.000	359.000	363.000	363.000	363.000	363.000
Totaal baten	**492.000**	**359.000**	**363.000**	**363.000**	**363.000**	**363.000**
Saldo	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Toelichting baten en lasten:

De lasten en baten voor het evenementen- en nachtvervoer zijn in 2014 begroot op € 363.000. Dit is lager dan in de begroting van 2013.

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 2013 is de organisatiestructuur van het OV-bureau beperkt aangepast door het aanbrengen van een scheiding tussen de taakelementen financieel-administratief enerzijds en control anderzijds (zie onder organogram). Van de ambtelijke dienst van het OV-bureau wordt – net als in de afgelopen jaren gevraagd:

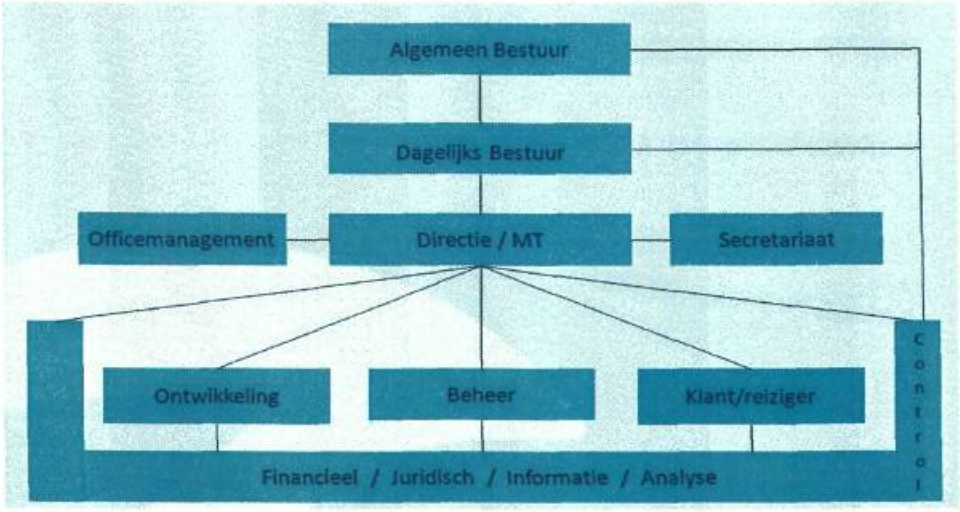
- overtuigende adviesrol voor het bestuur en de moederorganisaties op inhoud, proces, bestuurlijk-politieke gevoeligheden/financiële risico's etc., opdrachtnemerschap van (kaderstellende) bestuursbesluiten en zorgvuldige verantwoording richting bestuur;
- heldere – met de gebiedspartners gedeelde - vervoerkundige 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 verschillende vormen van collectief vervoer in het gebied;
- zodanige vormgeving van klantgerichtheid en marketing binnen het OV dat verdere groei van het regionaal OV met behoud van gebiedsdekkende ontsluiting van het landelijk gebied plaats kan hebben;
- het voortdurend leggen van relevante verbindingen in de regio, naar andere regio's en (inter) nationaal;
- samenhang binnen het OV-bureau en doordachte en op voldoende feiten gebaseerde besluiten en voorstellen (inhoud, bestuurlijk, financieel, juridisch, promotioneel etc.);
- professionele organisatie, met professionele en verbindende medewerkers, die in- en extern goede samenwerking weten te bereiken;
- binnen voortdurende randvoorwaarden en kwaliteitskaders (financieel, juridisch/WGR, integriteit etc).

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

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

Organogram en formatie

Het organogram van het OV-bureau is als volgt:



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

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

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

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

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 feitelijke formatie van het OV-bureau ligt echter in 2014 waarschijnlijk iets hoger (0,4 fte tijdelijke overformatie in samenhang met aanloop naar volgende ronde concessie-aanbestedingen). 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.

Automatisering

In 2010 en 2011 is de automatisering op verschillende fronten (post- en registratiesysteem, werkomgeving, computers, mobiele bereikbaarheid) op bijdetijds niveau gebracht. In 2013 zal een onderzoek naar een nieuw financieel pakket worden gedaan zodat aan de eisen van deze tijd wordt voldaan en integratie kan plaatsvinden met het post- en beheersysteem. Evt. implementatie volgt in 2014.

Huisvesting

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.

Bedrijfsvoering	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Lonen en salarissen	1.620.000	1.620.000	1.653.000	1.653.000	1.653.000	1.653.000
Huisvestingskosten	112.000	112.000	113.000	113.000	113.000	113.000
Kantoorkosten	103.000	103.000	104.000	104.000	104.000	104.000
Advieskosten	62.000	62.000	213.000	213.000	213.000	213.000
Totaal lasten	**1.897.000**	**1.897.000**	**2.083.000**	**2.083.000**	**2.083.000**	**2.083.000**
Baten						
Lonen en salarissen	934.000	936.000	945.000	945.000	945.000	945.000
Totaal baten	**934.000**	**936.000**	**945.000**	**945.000**	**945.000**	**945.000**
Saldo	**-963.000**	**-961.000**	**-1.138.000**	**-1.138.000**	**-1.138.000**	**-1.138.000**

Toelichting baten en lasten:
Voor de lasten aan lonen en salarissen is rekening gehouden met een bezetting van 18,6 fte. De begrote lasten en baten voor bedrijfsvoering liggen min of meer op het niveau van de begroting 2013. De lasten voor de advieskosten liggen wel hoger dan voorheen. Dit betreft € 150.000 aan extra inhuur van personeel in verband met de verzelfstandiging van de onafhankelijke controlfunctie en extra personele inhuur in verband met de betrokkenheid bij de programma's ter verbetering van de bereikbaarheid.

3.7 Productenraming: financiering

Financiering omvat:
financiering- en dekkingsmiddelen

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 2014

Financiering en dekkingsmiddelen

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

Financiering	Begroot 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroot 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Lasten						
Financiering en dekkingsmiddelen; onvoorzien	200.000	200.000	0	0	0	0
Exploitatiesaldo	1.054.000	3.316.000	1.231.000	1.141.000	891.000	979.000
Totaal lasten	**1.254.000**	**3.516.000**	**1.231.000**	**1.141.000**	**891.000**	**979.000**
Baten						
Bijdrage BDU	57.021.000	57.149.000	57.976.000	57.720.000	57.720.000	57.720.000
Specifieke BDU subsidies	146.000	146.000	0	0	0	0
Te vergoeden BTW-OV	255.000	253.000	256.000	256.000	256.000	256.000
Rente	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Overige baten	0	250.000	210.000	200.000	0	0
Totaal baten	**57.432.000**	**57.808.000**	**58.452.000**	**58.186.000**	**57.986.000**	**57.986.000**
Saldo	**56.178.000**	**54.292.000**	**57.221.000**	**57.045.000**	**57.095.000**	**57.007.000**

Toelichting baten en lasten:

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

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. In de begroting is deze vergoeding begrepen in de bijdragen BDU.

De verwachte bijdragen BDU inclusief BTW-OV door de deelnemers in de GR zijn weergegeven in de onderstaande tabel, waarbij voor 2014 is uitgegaan van een index van 1%:

Bijdragen	2012	2013	Begroting 2014
BDU-bijdrage Groningen	36.640.645	37.094.073	37.465.013
BDU-bijdrage Drenthe	20.062.140	20.307.908	20.510.987
Extra funding partners	1.600.000	0	0
Totaal bijdragen	**58.302.785**	**57.401.981**	**57.976.000**

bedragen zijn inclusief vergoeding BTW-OV

indices 2012 en 2013 conform beschikking ministerie van I&M

index 2014 geraamd op 1% conform kader begroting

3.8 Meerjarenproductenraming 2014-2017

Meerjarenproductraming 2014 - 2017						
Lasten	Begroting 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroting 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Klant reiziger						
Marketing en communicatie	924.000	924.000	933.000	933.000	933.000	933.000
Klant - reiziger overig	64.000	64.000	65.000	65.000	65.000	65.000
Ontwikkeling						
Ontwikkelbudget	46.000	46.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Reizigersinformatie en haltebeleid	314.000	314.000	317.000	317.000	317.000	317.000
Beheer						
Beheer algemeen en audits	96.000	96.000	116.000	196.000	246.000	158.000
Concessiemanagement GD	93.629.000	87.954.000	90.866.000	90.866.000	90.866.000	90.866.000
Concessiemanagement HOV	3.446.000	3.703.000	3.835.000	3.835.000	3.835.000	3.835.000
Concessiemanagement Q liner 315	477.000	474.000	488.000	488.000	488.000	488.000
Concessiemanagement KOV	11.445.000	10.458.000	10.871.000	10.871.000	10.871.000	10.871.000
OV-chipkaart additionele kosten	918.000	918.000	1.169.000	1.169.000	1.169.000	1.169.000
Sociale veiligheid	648.000	648.000	654.000	654.000	654.000	654.000
Stelpost dienstregeling per 6 mei 2012	-2.000.000	0	0	0	0	0
Stelpost dienstregeling 2013	-4.500.000	0	0	0	0	0
Informatie en analyse						
Informatie en analyse	148.000	148.000	149.000	149.000	149.000	149.000
Special projects						
Evenementen en nachtvervoer	492.000	359.000	363.000	363.000	363.000	363.000
Bedrijfsvoering						
Lonen en salarissen	1.620.000	1.620.000	1.653.000	1.653.000	1.653.000	1.653.000
Huisvestingskosten	112.000	112.000	113.000	113.000	113.000	113.000
Kantoorkosten	103.000	103.000	104.000	104.000	104.000	104.000
Advieskosten	62.000	62.000	213.000	213.000	213.000	213.000
Financiering						
Financiering en dekkingsmiddelen; onvoorzien	200.000	200.000	0	0	0	0
Exploitatiesaldo	1.054.000	3.316.000	1.231.000	1.141.000	891.000	979.000
Totaal lasten	**109.298.00**	**111.518.000**	**113.290.000**	**113.280.000**	**113.080.000**	**113.080.000**

Baten	Begroting 2013	Prognose 2013 (maart 2013)	Begroting 2014	Raming 2015	Raming 2016	Raming 2017
Beheer						
Concessiemanagement GD	48.350.000	48.815.000	50.090.044	50.090.044	50.090.044	50.090.044
Concessiemanagement HOV	1.755.000	1.832.000	1.880.235	1.880.235	1.880.235	1.880.235
Concessiemanagement KOV	1.010.000	1.743.000	1.790.721	1.790.721	1.790.721	1.790.721
Sociale veiligheid	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
Stelpost dienstregeling 2013	-700.000	0	0	0	0	0
Special projects						
Evenementen- en nachtvervoer	492.000	359.000	363.000	363.000	363.000	363.000
Bedrijfsvoering						
Lonen en salarissen	934.000	936.000	945.000	945.000	945.000	945.000
Financiering						
Bijdrage BDU	57.021.000	57.149.000	57.720.000	57.720.000	57.720.000	57.720.000
Specifieke BDU subsidies	146.000	146.000	0	0	0	0
Te vergoeden BTW-OV	255.000	253.000	256.000	256.000	256.000	256.000
Rente	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
Overige baten	0	250.000	210.000	200.000	0	0
Mutatie vooruitontvangen BDU	0	0	0	0	0	0
Totaal baten	**109.298.000**	**111.518.000**	**113.290.000**	**113.280.000**	**113.080.000**	**113.080.000**

3.9 Stand en verloop van de balanspost vooruit ontvangen BDU middelen

Stand en verloop vooruitontvangen BDU middelen	2013	2014	2015	2016	2017
Stand 1 januari	-55.000	2.758.000	3.724.000	4.865.000	5.756.000
Toevoegingen					
Egalisatie- en weerstandscapaciteit	3.316.000	1.231.000	1.141.000	891.000	979.000
Stremmingen	0	0	0	0	0
Totaal toevoegingen	3.316.000	1.231.000	1.141.000	891.000	979.000
Onttrekkingen					
Egalisatie en weerstandscapaciteit	0	0	0	0	0
Stremmingen	265.000	265.000	0	0	0
Rente	0	0	0	0	0
OV-chipkaart	92.000	0	0	0	0
Actieprogramma regionaal ov	146.000	0	0	0	0
Totaal onttrekkingen	503.000	265.000	0	0	0
Stand per 31 december	**2.758.000**	**3.724.000**	**4.865.000**	**5.756.000**	**6.735.000**

Samenstelling per 31 december naar component

Egalisatie en weerstandscapaciteit	2.493.000	3.724.000	4.865.000	5.756.000	6.735.000
Stremmingen	265.000	0	0	0	0
Actieprogramma regionaal OV	0	0	0	0	0
Totaalstand per 31 december	**2.758.000**	**3.724.000**	**4.865.000**	**5.756.000**	**6.735.000**

In het bovenstaande overzicht is te zien hoe de diverse componenten in de balanspost vooruitontvangen BDU geleidelijk verdwijnen. Uiteindelijk blijft alleen de post egalisatie- en weerstandscapaciteit over. De toevoegingen en onttrekkingen aan de egalisatiecapaciteit zullen in de praktijk gaan afwijken van de hier vermelde bedragen; de begroting 2014 is opgesteld conform de standaardwaarden. Op grond van dit overzicht worden de streefdata voor het op peil zijn van de egalisatiecapaciteit (1,3 miljoen eind 2014) weerstandscapaciteit (2,5 miljoen eind 2016) gehaald. De onzekerheid over met name de toekomstige indexering van zowel baten als lasten is echter groot en daarmee ook de onzekerheid omtrent de haalbaarheid van de streefdata.

4 Paragrafen

4.1 Paragraaf weerstandsvermogen

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

a. conservatief begroten;
b. werken met een egalisatiesystematiek die drie benoemde variabelen (OV-index, reizigersopbrengsten en kalendereffect) over de jaren heen constant houdt in de begrotingsprognoses;
c. zorgen voor beheersingsmaatregelen, en als tegenvallers optreden die geen onderdeel vormen van de egalisatiesystematiek, zo snel mogelijk maatregelen;
d. werken met een weerstandsvermogen om overbruggingsvragen op te lossen die samenhangen met c;
e. werken met een rekeningcourantfaciliteit om eventuele liquiditeitsvraagstukken a.g.v. optredende risico's op te lossen.

Deze systematiek is in 2012 in uitvoering genomen. Voor het opstellen van de begroting 2014 zijn de genormeerde egalisatiebedragen opgenomen, conform de kadernota:

- reizigersopbrengsten: 0% groei, 3% tariefstijging voor het OV, 5% tariefstijging voor het CVV;
- OV-index: 3%;
- kalendereffect: neutraal.

Het algemeen bestuur heeft met de vaststelling van de notitie risicomanagement en weerstandsvermogen in 2012 besloten dat eind 2014 de streefdatum is voor het op peil zijn van de egalisatiecapaciteit op een niveau van € 1,3 miljoen.

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

Risico
Klant - reiziger
Vereiste intensivering marketing
Ontwikkeling
Nalatig haltebeheer
Beheer
De invloed van de landelijke politiek op de SOV
Een nieuwe verdeling van de SOV
Het regiovervoer kent een open einde
De verhouding tussen bonussen en boetes
Verdeling sterabonnementen en kosten CVS
Special projects
Risico's OV-chipkaart
Niet kostendekkend evenementenvervoer
Informatie en analyse
Meerwerk vervoerders / onvolledigheid reizigersopbrengsten
Bedrijfsvoering
Juridische risico's m.b.t. contracten
Werkdruk en afhankelijkheid
Financiering
Landelijke ontwikkelingen BDU

Voor 2014 achten wij dit risico-overzicht actueel en nog van toepassing. Ten aanzien van twee van de bovengenoemde risico's merken wij het volgende op:

1. de invloed van de landelijke politiek op de Studentenkaart OV:

In het regeerakkoord "Bruggen slaan" staat dat de studentenkaart OV wordt afgeschaft. De OV-studentenkaart wordt per 2016 omgezet in een studentenkortingskaart voor het openbaar vervoer. Deze kortingskaart wordt ook verstrekt aan mbo-studenten jonger dan 18 jaar. Op dit moment is de uitwerking daarvan nog niet bekend. Wij zullen de ontwikkelingen op dit punt nauwkeurig volgen.

2. juridische risico's met betrekking tot contracten:

De FMN heeft een rechtszaak aangespannen tegen het merendeel van de decentrale overheden. Inzet is de uitleg van het Heerenveenakkoord, dat in 2008 is afgesloten, toen er sprake was van stakingen in het OV. Van het OV-bureau wordt aan additionele

indexering over de periode 2007-2009 een bedrag van € 2,6 miljoen geëist, exclusief rente.

Het algemeen bestuur heeft met de vaststelling van de notitie risicomanagement en weerstandsvermogen in 2012 besloten dat eind 2016 de streefdatum is voor het op peil zijn van de weerstandscapaciteit op een niveau van € 2,5 miljoen.

Met de in 2012 ontwikkelde prognosesystematiek worden de vele risico's en variabelen die voor het OV-bureau van toepassing zijn meerjarig gemonitord. De voortschrijdende prognose liggen ten grondslag aan de bestuursrapportages voor het dagelijks bestuur en aan de vier- en achtmaandsrapportages voor het algemeen bestuur.

4.2 Paragraaf financiering

Kader financieringsfunctie
De financieringsfunctie is bedoeld om de middelen te verschaffen die voor het OV-bureau nodig zijn voor de uitvoering van de taken, genoemd in de Gemeenschappelijke regeling. In de nu geldende financiële verordening, vastgesteld door het algemeen bestuur in 2012 zijn de kaders voor de financieringsfunctie uiteengezet.

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

Verplicht schatkistbankieren
In het Begrotingsakkoord 2013 is bepaald dat decentrale overheden in 2013 gaan schatkistbankieren zonder leenfaciliteit. Schatkistbankieren houdt in dat tegoeden worden aangehouden in de Nederlandse schatkist. De regering heeft besloten dat in 2013 verplicht schatkistbankieren zonder leenfaciliteit wordt ingevoerd voor gemeenten, provincies, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen. Op het moment van opstellen van deze begroting is de uitwerking van deze verplichting nog niet volledig duidelijk. Vooralsnog gaan wij er van uit dat wij aan het verplichte schatkistbankieren via de huidige vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen invulling kunnen geven.

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 2014 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 is de vermogensbeheerovereenkomst met de provincie Groningen aangepast naar aanleiding van de vaststelling van de notitie risicomanagement en weerstandsvermogen, waarmee kortlopend krediet kan worden opgenomen, indien de liquiditeitssituatie 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. Naar verwachting zullen in 2014 geen lang- dan wel

kortlopende geldleningen worden opgenomen. Toetsing aan deze limieten is daarom onnodig.

Benchmark uitgezette middelen

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;
- Joost van Keulen, gemeente Groningen;
- Roeland van der Schaaf, gemeente Groningen;
- Ton Schroor, gemeente Groningen.

Het dagelijks bestuur van het OV-bureau bestaat uit drie bestuurders verkeer en vervoer, te weten:
- gedeputeerde provincie Groningen, Mark Boumans (voorzitter);
- gedeputeerde provincie Drenthe, Henk Brink (vice-voorzitter);
- wethouder gemeente Groningen, Joost van Keulen.

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

Mark Boumans

Henk Brink

Joost van Keulen

Bijlage 1: Afkortingenwijzer

AB	Algemeen Bestuur
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
CVS	Commissie verdeling streekabonnementen
DB	Dagelijks bestuur
DRIS	Dynamische Reizigersinformatiesysteem
DRU	Dienstregelinguur
EURIBOR	Euro Interbank Offered Rate; het gemiddelde rente tarief waartegen
FIDO (Wet)	Wet Financiering Decentrale Overheden
GD-concessie	Concessie stads- en streekvervoer Groningen en Drenthe, die sinds
GGD-overheden	de gemeente Groningen en de provincies Groningen en Drenthe
GOVI	Grenzeloze Openbaar Vervoer Informatie
GR	Gemeenschappelijke regeling
HOV-concessie	de treinvervangende HOV-lijnen 305, 314 en 327 die sinds 13
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
I&M	Infrastructuur en Milieu
KOV	Kleinschalig Openbaar Vervoer; de 6 regioconcessies die per 13
KpVV	Kennisplatform Verkeer en Vervoer
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
MT	Managementteam
NVB	Nationale vervoer Bewijzen; door het Rijk vastgesteld tariefstelsel
OV	Openbaar Vervoer
OVB(GD)	OV-bureau Groningen Drenthe
P&C-cyclus	Planning en Control-cyclus
P+R	Parkeren en reizen
RGA	Regio Groningen - Assen
RSP	Regio Specifiek Pakket
SOV	Studenten Openbaar Vervoerkaart
TLS	Trans Link Systems; Trans Link Systems is opgericht door de vijf
VBN	Vervoerbewijzen Nederland B.V.
WGR	Wet Gemeenschappelijke Regelingen
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

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