



Overcingellaan 15E, Assen
Postbus 189, 9400 AD Assen

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

info@ovbureaugroningendrenthe.nl
www.ovbureaugroningendrenthe.nl

Provinciale Staten van Drenthe
De heer I.M. Rozema
Postbus 122
9400 AC ASSEN

Datum 13 februari 2006
Bijlagen 2
Ons kenmerk 20060098

Onderwerp DVD + businessplan OV-bureau Groningen Drenthe

Geachte heer Rozema,

U draagt het openbaar vervoer een warm hart toe. Daarom bieden wij u hierbij met veel genoegen onze DVD aan. Hiermee willen we u laten zien wat het OV-bureau Groningen Drenthe zoal in 2005 heeft gedaan en in 2006 van plan is te doen. Daarnaast bieden wij u een excerpt aan van ons businessplan, waardoor u kunt zien wat onze visie is op (de ontwikkelingen van) het openbaar vervoer, welke thema's, sectoren en doelgroepen onze aandacht hebben en welke doelen wij willen realiseren.

Wij hebben gekozen voor een kort filmpje, enerzijds omdat openbaar vervoer modern, geavanceerd, dynamisch én continu in beweging is, anderzijds om u kort en bondig te informeren.

Het OV-bureau Groningen Drenthe is vorig jaar opgericht, als samenwerkingsverband van de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen, om op efficiënte en effectieve wijze het openbaar vervoer in het noorden te ontwikkelen, organiseren en beheren. De constructie van het bureau, in een zelfstandige gemeenschappelijke regeling, maakt het mogelijk om dicht bij reizigers en belangenorganisaties te staan, de vervoerbedrijven tot optimale dienstverlening te stimuleren en een goede samenhang te verkrijgen tussen ontwikkelingen m.b.t. verkeer & vervoer in het algemeen, ruimtelijke ordening en milieu.

Naast het reizigersbelang en de kwaliteit van dienstverlening hebben wij ook transparantie in een hoog vaandel staan. Reden waarom wij u graag informeren over onze plannen, daden en resultaten. Wij wensen u veel kijkplezier toe!

Graag geven wij u nadere toelichting op ons businessplan; wij nemen binnenkort contact met u op om een afspraak te maken.

Met vriendelijke groet,
OV-bureau Groningen Drenthe

Mevrouw D. Bosvelt,
directeur

OV-bureau Groningen Drenthe



Businessplan 2006

De reiziger staat centraal...

Het maatschappelijk belang van OV

- Bereikbaarheid steden (voor wonen, werk, voorzieningen)
- Ontsluiting platteland (sociale en economische noodzaak)
- Mobiliteitsvoorziening voor hen die geen alternatief hebben/kunnen betalen
- Alternatief voor/aanvulling op vervoer per auto
- Vermindering uitstoot CO², roet en fijnstof – verbetering leefmilieu
- Vermindering files en/of parkeerproblemen steden



Visie

- Burgers worden kritischer: wensen adequate dienstverlening (= vervoer van A naar B, veilig, betrouwbaar, stipt, toegankelijk, comfortabel, correct) tegen acceptabele prijs.
- Jongeren (leerlingen/studenten) blijven aangewezen op openbaar vervoer.
- Toename van ouderen (vergrijzing) die voor een deel zijn aangewezen op openbaar vervoer.
- Samenhang tussen verschillende vormen van en maatwerk in OV wordt steeds belangrijker (landelijk spoor, regionaal spoor, regulier busvervoer, speciale lijnen, vraaggericht collectief vervoer, regiotaxi, buurtbussen, schoolbussen, seizoen-/evenementenvervoer, vrijwilligersvervoer, etc.).
- Congestie rond steden dient voorkomen dan wel verminderd te worden (gezien milieu, economische schade).
- Autoverkeer in binnensteden dient beperkt te worden (leefbaarheid).
- Landelijke gebieden dienen ontsloten te blijven; vermijden van sociale isolatie ("slaapdorpen"), bevordering toerisme.
- Co-financiering wordt steeds belangrijker (WVG/WMO, bijdragen werkgevers, bijdragen gemeenten, etc.)
- OV-architectuur is niet los te zien van beleid ten aanzien van ruimtelijke ordening, milieu, verkeer & vervoer
- Vernieuwingen in OV: geavanceerde trams, treimbussen, milieubussen, maar ook informatiesystemen
- Nieuwe combinaties en arrangementen zijn wenselijk gezien noodzakelijke "ketenafspraken" en maatwerk-toepassingen. Nieuwe toetreders zijn welkom.



Missie

- Het OV-bureau organiseert het openbaar vervoer in Groningen en Drenthe zodanig dat steden en dorpen bereikbaar blijven, dat burgers naar werk, school, winkels, ziekenhuizen, attracties en evenementen kunnen reizen, en dat het openbaar vervoer snel, stipt, veilig, comfortabel, betaalbaar, toegankelijk en zo milieuvriendelijk mogelijk is.



Strategie OV-bureau

- Het OV-bureau streeft ernaar het huidige voorzieningenniveau in stand te houden en zal de voorzieningen daar waar gewenst en mogelijk, verder verbeteren zodanig dat er een samenhangend en efficiënt netwerk van openbaar vervoer bestaat waardoor steden bereikbaar en het platteland ontsloten blijven.
- Het OV-bureau streeft naar groei van het aantal reizigers.
- Het OV-bureau voert beleid dat maatschappelijk, economisch, financieel en milieutechnisch verantwoord is.
- Het OV-bureau heeft continu oog voor innovatie en verbetering en werkt nauw samen met provincies en gemeenten op het gebied van ruimtelijke ordening, verkeer & vervoer en milieu.
- Het OV-bureau draagt zorg voor zodanig aanbesteden en concessiebeheer dat:
 - OV door uitvoerders wordt beschouwd als dienstverlening i.p.v. het terbeschikkingstelling van bussen,
 - er een hoge kwaliteit tegen een acceptabele prijs wordt geleverd,
 - co-makship en co-finance worden bevorderd,
 - afwijkingen in de kwaliteit van de uitvoering tijdig wordenesignaleerd en aangepakt,
 - er wordt gestuurd op resultaten,
 - vervoerders verantwoordelijk worden voor reizigersgroei en reizigerstevredenheid,
 - vervoerders verantwoordelijk worden voor innovatie, samenwerking en kwaliteit van dienstverlening.
 - er voldaan wordt aan alle wettelijke, bestuurlijke en financiële voorwaarden.
- Het OV-bureau draagt zorg voor een organisatie waarin de volgende zaken vanzelfsprekend zijn:
 - deskundigheid en professionalisme,
 - zakelijkheid én maatschappelijke betrokkenheid,
 - dienstverlening,
 - samenwerking met de drie GGD-geledingen en met de andere gemeenten in Groningen en Drenthe,
 - samenwerking met overige overheden, instellingen, bedrijven, consumentenplatforms, burgers, etc.



Strategische doelstellingen

- Reizigersgroei (3% groei t.o.v. 2005, bereikt in 2008).
- Hoge klanttevredenheid (7,5 in 2008).
- Bijdragen aan een positief imago OV (bij burgers, politiek, overheden, bedrijfsleven, instellingen).
- Meer dienstverlening (in kwaliteit en kwantiteit) door efficiënter, slimmer en effectiever ontwikkelen, organiseren en beheren van OV (maatwerk), i.s.m. publieke en private partijen.
- Betere dienstverlening door uitvoerders d.m.v. effectief concessiebeheer.



Thema's, sectoren en doelgroepen

THEMA's							
ONTWIKKELING: teamcoördinatie E. Stoker				BEHEER: teamcoördinatie G. Veringa			
E. Stoker	S. Rijpstra	H. Werner	F. Aakster	G. Veringa	S. Doornekamp	J. Bonte	B. Geerdes
- ontwikkelingen RO, V&V, Milieu - innovaties - landelijke & internationale ontwikkeling - spoorvisie, regiovisie, Kolibri	- reizigers-inspraak - consumenten-platform - raadpleging bewoners - klachtenbeheer	- ontwikkeling kleinschalig vervoer - maatwerk constructies & arrangementen - co-makership, dienstregeling prov. Groningen	- verdere ontwikkeling & verbetering dienstregeling & aansluitingen algemeen + stad Gr. + prov. Dr.; - vervoerkundige innovaties	- algemeen concessiebeheer - aanbestedingen samenwerking gemeenten provincies, vervoerders en overigen - PPS co-finance	- DRU's, - concessie managementinfosyst. - concessiebeheer GGD + 315 - IPO/VOC	- lanexensysteem structureel & actiematig - concessiebeheer ZO + ZW Dr.	- sociale veiligheid - toegankelijkheid - haltebeleid - reizigersinfo
ondersteuning door "S. Metz"				ondersteuning door "G. Bosma"			

SECTOREN en DOELGROEPEN					
Teamcoördinatie: E. Stoker			Teamcoördinatie: G. Veringa		
S. Rijpstra	H. Werner	F. Aakster	S. Doornekamp	J. Bonte	B. Geerdes
- zorg- en welzijn-instellingen	- buurten - wijken - dorpen	- onderwijs-instellingen	- overige sectoren	- toerisme/ recreatie - evenementen - winkelcentra	- bedrijven - bedrijventerreinen
- bezoekers - ouderen	- groepen - bewoners	- scholieren - studenten	- overigen	- toeristen - bezoekers	- forenzen
ondersteuning door "S. Metz"			ondersteuning door "G. Bosma"		

Thema's

Ontwikkeling m.b.t. ruimtelijke ordening, verkeer & vervoer, openbaar vervoer en milieu

- Samenhangend beleid formuleren m.b.t. (her)inrichting steden en dorpen, aanleg wegen, milieubeleid, mobiliteit – waaronder openbaar vervoer in de breedste zin des woords.
- In combinatie met Spoorvisie, Regiovisie, Kolibri, Zuiderzeelijn, Hanzelijn, etc., en in nauwe samenwerking en afstemming met de provincies en de gemeenten.
- Deelbeleid openbaar vervoer vormgeven d.m.v. een “kaart” waarin opgenomen het hoogwaardig net, het basisnet, de aanvullende diensten, de knooppunten en de transferpunten.
- Innovaties toepassen (o.b.v. nationale en internationale ontwikkelingen) op het gebied van organisatie en materieel (bijv. lightrail, tram, milieubussen, etc.)

Aanbestedings- en concessiebeleid

- Leren van buitenland (Engeland, Zweden, Frankrijk);
- Leren van specialisten;
- Maatwerk-beleid maken voor Groningen en Drenthe, mede gebaseerd op ontwikkelingen in het buitenland, op ervaringen met vervoerders, op reizigerswensen, op gesprekken met politiek en bestuurders, op overleg met provincies en gemeenten;
- Huidige GGD-concessie (is de grootste, loopt eind 2007 af) analyseren en toetsen aan geformuleerd beleid – besluit nemen over al of niet verlengen, gedeeltelijk verlengen, aanpassen, o.i.d.;
- Overige concessies (bijv. Regiotaxi) opnieuw aanbesteden, conform beleid;
- Waar mogelijk en nodig gezamenlijk aanbesteden, zoals bijv. bij Regiotaxi;
- Samenwerking en afstemming tussen de diverse vervoerders in de concessie afdwingen teneinde dienstverlening aan de reizigers te waarborgen, bijv. t.a.v. aansluitingen;
- Concessie inrichten op een aantal KPI's (Key Performance Indicators) en op mogelijkheden van tussentijdse aanpassingen, verbeteringen, zo nodig – gedeeltelijke - beëindiging;
- Concessie managen a.d.h.v. inmiddels ontwikkeld ConMis-systeem waarin de KPI's nauwkeurig kunnen worden gemonitord, met als uitgangspunt dat dienstverlening voor de reiziger optimaal moet zijn



Direct betrekken van reizigers:

- Veel beter luisteren naar wat de reiziger wil, wat er verbeterd kan worden, wat er gecommuniceerd moet worden, etc.;
- Veel beter communiceren over wat er allemaal wél kan en wat er evt. niet (meer) kan en waarom niet;
- Verder optimaliseren van overleg met Consumentenplatforms Groningen en Drenthe en het opzetten van een communicatieplan ten behoeve van de achterban van de individuele CP-leden, bijv. d.m.v. nieuwsbrieven;
- Het structureel en ad-hoc organiseren van klantenberaad, klantenpanels, bewonersinspraak o.i.d. teneinde de behoefte aan OV te peilen, klachten te inventariseren, afspraken over verbeteringen te maken, etc.;
- Het adequaat plegen van klachtenmanagement m.b.t. klachten die bij het OV-bureau of een der GGD-geledingen zijn binnengekomen, zodanig dat niet alleen de klacht keurig (en zo mogelijk persoonlijk) wordt afgehandeld, maar ook de oorzaken worden opgelost;
- Het analyseren van de bij de vervoerders binnengekomen klachten en het combineren met de "eigen" klachten, om tekortkomingen in de dienstverlening zichtbaar te krijgen en met de vervoerder(s) afspraken te maken om de dienstverlening te verbeteren - deze verbeteringen worden onderdeel van het concessiemanagement;



Kleinschalig vervoer

- Om een goed netwerk van OV-voorzieningen te realiseren is het nodig om maatwerk-kleinschalig vervoer te organiseren;
- Basis is "de regiokaart" met de architectuur van vervoersbehoeftes;
- Met allerlei partijen (provincies, gemeentes, bedrijven, instellingen, reizigers, etc.) wordt regionaal/stedelijk beleid gemaakt en ingevuld;
- Er worden slimme combinaties uitgewerkt (met zowel publieke als private partners, met diverse vormen van vervoer);
- Diverse toepassingen voor specifieke sectoren en doelgroepen worden juist óf apart georganiseerd of, daar waar handig, in combinatie;
- Toetreding van nieuwe partijen wordt gestimuleerd, zeker daar waar niches en specialiteiten aan de orde zijn;
- Er worden slimme combinaties gemaakt met leertrajecten en/of werkgelegenheidsprojecten, bijv. i.s.m. werkvoorzieningschap;
- Vrijwilligers worden gestimuleerd tot medewerking (buurtbussen, schoolbussen)



Verbetering dienstregeling & aansluitingen

- Op basis van de "regiokaart" en overleg met diverse partijen worden aanpassingen in de dienstregeling en de aansluitingen gepleegd, zoals:
 - - het "strekken" van lijnen om de reistijd voor lange-afstandsreizigers te verbeteren;
 - - het invoegen van extra lijnen en haltes daar waar gewenst en mogelijk;
 - - het aanpassen van de dienstregeling aan de NS (in 2006 wordt treindienstregeling gewijzigd) zodat reizigers aansluiting hebben in spoor-/busverkeer;
 - - het inzetten van speciale lijnen, bijv. voor studenten (rechtstreeks naar Zernike) of toeristen;
 - - het afstemmen van aansluitingen tussen vervoerders ("het estafette-stokje"), met afspraken over "het wachten op elkaar" en het communiceren daarover (bij voorkeur rechtstreeks tussen chauffeurs);
 - - het verbeteren van de reguliere dienstregeling in het algemeen en het oplossen van knelpunten in het bijzonder.



Tarievenbeleid

- ↗ Landelijk: strippenkaart gaat wellicht verdwijnen, OV-chipkaart doet wellicht intrede;
- ↗ Regionaal tarievenbeleid blijft bestaan;
- ↗ Thans regionaal "woud van kaartjes" met ook nog verscheidenheid in toepassing;
- ↗ Eurokaartje groot succes (ruim 1 miljoen verkocht, 25% nieuwe reizigers) vooral vanwege GEMAK;
- ↗ Aanpak:
 - ↗ Op basis van dit succes wordt regionaal tarievenbeleid vernieuwd, met als uitgangspunten:
 - gemakkelijk voor de reiziger;
 - eenvoudig en transparant;
 - goed te communiceren;
 - acceptabel qua prijs.
 - ↗ In regionaal tarievenbeleid ruimte voor speciaal beleid t.a.v. speciale groepen, gelegenheden, promoties of evenementen, met als uitgangspunt dat evt. voordelen voor de reiziger (van korting tot "gratis" OV) moeten ontstaan door co-financiering van derden (bijv. van gemeenten en/of bedrijven) – voorbeeld: lijn 65 Groningen: na 9.00 uur gratis OV voor WVG-geïndiceerden – betaald door gemeenten uit WVG/WMO-budget en aldaar gecompenseerd met besparingen op taxivervoer.



Sociale veiligheid, toegankelijkheid, haltebeleid en reizigersinformatie

- Verhogen van veiligheidsgevoel onder reizigers én chauffeurs, o.a. d.m.v. stationsprojecten à la Coevorden (stadswachten op locatie), in samenwerking met bijv. gemeenten, NS, vervoerders, middenstand, horeca;
- Verhogen toegankelijkheid haltes en bussen, o.a. door aanpassingen haltes, inzet lagevloerbussen, evt. begeleiders op speciale lijnen;
- Inrichten haltes volgens landelijke richtlijn, in nauwe samenwerking met gemeenten, passend in infrabeleid en -uitvoering;
- Ontwikkelen dynamische reizigersinformatie, niet alleen bij haltes en in bussen, maar ook per mobiele telefoon, via internet, etc., tezamen met vervoerders én met specialisten op dit gebied, zodat reizigers weten hoe ze van a naar b komen, waar op- en uitstappen, waar overstappen, info over vertragingen en stremmingen, aansluitingen regelen, vangnet regelen bij calamiteiten, etc.



Sectoren en doelgroepen



Zorg- en welzijninstellingen, bezoekers

- Gezien de “vergrijzing”, de grotere behoefte van ouderen aan gezondheidszorg en de instroom van ouderen uit de randstad is het van groot belang dat zorg- en welzijninstellingen (en stadscentra – zie aldaar) goed bereikbaar zijn.
- Aanpak:
 - tezamen met instellingen en gemeenten behoefte inventariseren en analyseren;
 - gezamenlijk plan maken, in co-makership en co-finance organiseren, nieuwe vormen ontwikkelen, à la servicebus Assen;
 - speciaal voor de doelgroep marketing- en communicatieplan maken.



Buurten, wijken, dorpen, groepen van bewoners

- Het platteland dient ontsloten te blijven; bewoners uit dorpen en wijken dienen stadscentra, hun werk, hun school, culturele voorzieningen etc. goed te kunnen bereiken
- Aanpak:
 - behoefte aan OV inventariseren en analyseren;
 - architectuur ontwerpen van allerhande vervoer, "ketenbeleid" maken: combinatie van trein, bus, busje, CVV/regiotaxi, vrijwilligersvervoer en evt. nieuwe vormen, kortom ... maatwerk!;
 - combinatie maken met gemeentelijk beleid (WMO/WVG);
 - co-makship en co-finance organiseren, ook met nieuwe partijen;
 - aanbestedingsbeleid op aanpassen;
 - ov-mogelijkheden goed over het voetlicht brengen d.m.v. intensief marketing- en communicatiebeleid;
 - dienstregeling zo goed mogelijk op elkaar afstemmen, maar ook geavanceerde reizigersinformatie ontwikkelen (per mobieltje bijv.);
 - simpel tariefsysteem ontwikkelen, à la Eurokaartje;



Onderwijsinstellingen, scholieren en studenten

- Het is van maatschappelijk én economisch belang dat scholieren en studenten in Groningen en Drenthe onderwijs kunnen volgen op de voor hen relevante onderwijsinstellingen. Daarnaast is het van belang om scholieren en studenten, na het verlaten van het onderwijs en bij toetreding op de arbeidsmarkt, te “behouden” voor het OV.
- Aanpak:
 - bereikbaar houden en maken van de onderwijsinstellingen, rekening houdend met de behoefte van de scholieren en studenten aan snel vervoer op relevante tijden;
 - behoefte inventariseren onder doelgroep;
 - met instellingen en gemeenten plan van aanpak maken, waar nodig co-makership en co-finance organiseren;
 - waar mogelijk speciale “IQ-liners” regelen, bijv. rechtstreeks van buiten de stad naar universiteit/school;
 - in steden op relevante tijden “schoolbussen” regelen, en waar nodig op het platteland vrijwilligersvervoer organiseren, evt. combinatie maken met “socio-/recreavervoer”(zie aldaar), of combinatie met CVV-/WVG-vervoer;
 - actie ontwikkelen om ex-scholieren en ex-studenten te stimuleren het OV te blijven gebruiken, bijv. via een combinatie van tijdelijk tariefvoordeel met een ICT-tool;
 - communicatie over alle mogelijkheden via moderne ICT.



Toerisme, recreatie, evenementen, winkelcentra, toeristen, (dag)recreanten, bezoekers

- ↗ Toerisme is van toenemend belang voor Groningen en Drenthe (10 miljoen overnachtingen per jaar, > € 1 miljard aan bestedingen per jaar).
- ↗ Aanpak:
 - Beter bereikbaar maken van attracties/evenementen/gelegenheden, rekening houdend met behoefte, seizoen, etc.;
 - Grote nadruk op gemak, zowel in haltebeleid, dienstregeling als in tariefsysteem;
 - Aangepaste marketing- en communicatie, speciaal voor de te onderscheiden doelgroepen;
 - Co-makship en co-finance met betrokken ondernemers/organisatoren;



Bedrijven, bedrijventerreinen, forensen

- Het optimaal faciliteren van de werkgelegenheid is voor Groningen en Drenthe van groot sociaal én economisch belang.
- Aanpak:
 - bereikbaarheid bedrijven en instellingen in de steden en in de regio verbeteren;
 - inventariseren en combineren van vervoersbehoefte personeel van diverse bedrijven en instellingen in een bepaald gebied;
 - regulering vervoersstromen o.a. via (sociaal ingerichte) transferia net buiten de stad en op regionale knooppunten, maatwerkvervoer van transferia naar werkgever v.v., evt. ook buiten kantooruren;
 - Q-liner formule (snel, comfortabel, op forensen gericht) verder optimaliseren en maken tot "business-bus";
 - co-makship en co-financiering met betrokken werkgevers organiseren (combinatie "eigen vervoer" en OV);
 - via marketing- & communicatie activiteiten reizigers overtuigen van gemak.



Concrete voorbeelden doelen

- ↗ Buurtbusinitiatieven à la Leek.
- ↗ Vereenvoudiging tarievensysteem (gemak) à la Eurokaartje.
- ↗ Sociale veiligheidsinitiatieven à la Coevorden.
- ↗ "De juiste halte op de juiste plek" à la halteplan Drenthe.
- ↗ Geavanceerde route-informatie, bij haltes maar ook via mobiele telefoon en internet.
- ↗ Combinatie WVG/OV à la "lijn 65", experiment "gratis" OV voor speciale doelgroep.
- ↗ Verbetering (dienstverlening) Q-liners à la Groningen-Assen.
- ↗ Verbetering vervoer wijken<>binnensteden à la Servicebus Assen.
- ↗ Rechtstreekse verbinding Assen-Zernike t.b.v. studenten.



OV-bureau: organisatieschema

