



Kostendekkendheid

De begroting 2022 is alleen sluitend te maken met diverse maatregelen t.a.v. door ons beïnvloedbare factoren (beperken omvang van dienstregeling en inzet additionele financiële middelen vanuit het Rijk en/of de deelnemers en/of het eigen weerstandsvermogen). Door daarnaast uit te gaan van een conservatief scenario qua opbrengsten plus ontwikkeling hiervan en een 3,5% index van de kostenontwikkeling (LBI index), ontstaan er mogelijk financieel nog ruimte. Voor 2022 wordt in de begroting uitgegaan van 40,9% als kostendekkendheid (dat wil zeggen dat 40,9% van de uitgaven aan OV in 2022 wordt gefinancierd uit reizigersinkomsten). Dit is op basis van de begrote verhouding baten versus lasten.



Duurzaamheid (CO₂-uitstoot)

Voor wat betreft de CO₂-uitstoot is de opgave (tevens vastgelegd in landelijke afspraken) om de CO₂-uitstoot terug te brengen naar nul. Dit gaan we bereiken door na 2025 of eerder indien mogelijk alleen maar nieuwe bussen te laten instromen die zero emissie zijn. Bij aanvang van de nieuwe concessie, is door de instroom van de nieuwe zero emissie bussen en gebruik van **Hydrotreated Vegetable Oil (HVO)** in de overige bussen de CO₂-uitstoot in 2020 direct met bijna 80% gereduceerd (van 112 g/rkm naar 23,7 g/rkm). Door de coronacrisis was dit voor 2020 met een afname nog niet zoveel als was beoogd (beoogd was een afname van 90%). Dit laat zich verklaren doordat CO₂-indicator een verhoudingscijfer is van reizigerskilometers t.o.v. verbruikte brandstof (en de CO₂-uitstoot die met die brandstof gepaard gaat). Er zijn aanzienlijk minder reizigerskilometers (50% t.o.v. 2019) zijn gemaakt ten opzichte van een beperkte ingreep in de dienstregelingsomvang (ca 95% t.o.v. 2020). Door de verwachte lagere reizigerskilometers in 2022, zal ook voor dat jaar (doordat de indicator een verhoudingsgetal is) een daling naar de voor 2020 beoogde 11 g/rkm niet haalbaar zijn. Door de verwachte lagere reizigerskilometers in 2022, zal ook voor dat jaar (doordat de indicator een verhoudingsgetal is) een daling naar de voor 2020 beoogde 11 g/rkm niet haalbaar zijn. Voor 2022 streven we naar een verdere daling van de CO₂-uitstoot per reizigerskilometer van 15,8 g/rkm.



Aantal ZE bussen

De reductie van de CO₂-uitstoot is door de inzet van ZE-bussen en gebruik van HVO in overige bussen groot. Dat wil echter niet zeggen dat er geen opgave ligt om meer zero emissie bussen in te laten stromen. Dit zorgt namelijk ten opzichte van bussen die rijden op HVO voor fors lagere lokale emissies (stikstof, fijnstof) en draagt bij aan de regionale energietransitie naar duurzame opwekking en distributie. Daarom is de indicator op het gebied van duurzaamheid uitgebreid naar aantal en percentage zero emissie bussen. Voor 2022 streven we naar een groei in aantal zero emissie bussen van 166 naar 196. Deze groei wordt bereikt met de instroom van 20 Groningse waterstofbussen en 10 Drentse waterstofbussen.



Reizigerskilometers en -aantallen

We streven voor de komende jaren naar herstel van het aantal reizigerskilometers zoals voor de coronacrisis in 2019. Van een groei van de reizigerskilometers ten opzichte van 2019 zal in 2022 geen sprake zijn. De verwachting is dat in 2022 minder reizigers gebruik zullen gaan maken van het openbaar busvervoer. Ook zal men meer thuiswerken (zoals in 2020 en 2021), dan voor de coronacrisis het geval was. Ook het onderwijs zal anders georganiseerd worden met deels doorzetten van onderwijs op afstand. Verder hebben sommige voormalige OV-reizigers inmiddels een andere vorm van mobiliteit gekozen dan het OV. Deze verwachting resulteert in minder gebruik van het openbaar busvervoer. De doelstelling voor het aantal reizigerskilometers, stellen we voor 2022 op +50% ten opzichten van de realisatie in 2020. Daarmee komt het aantal reizigerskilometers uit op zo'n 75% van het aantal pre-corona. Overigens betekent een groei in

het aantal reizigerskilometers niet een evenredige groei in de reizigersopbrengsten. De verwachting is namelijk dat het gebruik van het OV door studenten met een SOV-kaart relatief gezien het sterkst groeit (en dit levert niet meer SOV-opbrengsten op omdat dit een afgekocht reisrecht is met een min of meer vaste vergoeding door het ministerie van OCW).



Klanttevredenheid

Bij de klanttevredenheid gaat het om de rapportcijfers, zoals die blijken uit het jaarlijkse landelijke klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV). In verband met de coronacrisis zijn er na februari 2020 geen representatieve onderzoeken meer uitgevoerd. Dit bood onvoldoende informatie om klanttevredenheidcijfers over heel 2020 op te baseren. Voor 2022 handhaven de streefwaarde voor de klanttevredenheid op een gemiddeld rapportcijfer van minimaal een 7,5 voor al het busvervoer samen. Vanaf 2021 hebben we ook indicatoren voor de afzonderlijke productsoorten Qliner, Q-link, basisnet en aanvullend net streven we in 2022 eveneens naar een score van minimaal een 7,5.



Gebiedsdekkendheid

Een gebiedsdekkend collectief vervoeraanbod is in Groningen en Drenthe aanwezig in de combinatie van het reguliere openbaar busvervoer met de hubtaxi voorziening (in samenwerking met Publiek Vervoer). De hubtaxi verzorgt waar nodig het vervoer van de hub tot aan de voordeur en v.v. Dit aanbod zal ook in 2022 tussen 7:00 uur en 24:00 uur blijven bestaan. Daarbij zijn de hubtaxi tarieven in het kader van een corona stimulans voor OV in de eerste maanden van 2021 fors verlaagd naar het OV-tarief om het vervoersaanbod aantrekkelijker te maken voor de reiziger. De effecten van deze tariefsverlaging op het gebruik van de hubtaxi zijn bij dit schrijven nog niet bekend.



Punctualiteit

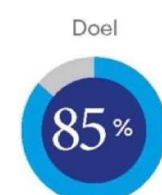
Vanaf 2021 wordt voor het eerst de punctualiteit per producttype (Qliner, Q-link, basisnet, aanvullend net, hubtaxi) gemeten. Het cijfer voor punctualiteit is de resultante van de eisen die zijn gesteld aan vertrekpunctualiteit op beginhaltes, de punctualiteit op alle tussenliggende haltes en de aankomstpunctualiteit op de eindhaltes. Door de coronacrisis is de verkeersdruk van het wegennet niet representatief, wat daarmee de punctualiteit positief beïnvloedt, vandaar dat deze voor 2021 niet is gepresenteerd. De streefwaarde voor 2022 stellen we op 85%. Dit percentage is mede gekozen omdat, op tijd rijden niet alleen wordt bepaald door een goede dienstregeling en goede dienstuitvoering, maar ook door drukte op de weg, doorstromingsmaatregelen, etc. Dit zijn zaken die moeilijk te beïnvloeden zijn door het OV-bureau en met name nu in Groningen spelen (Ring Zuid). 100% op tijd is daarmee nooit te bereiken.



Inwonertevredenheid

Naast klanttevredenheid gaan we ook de inwonertevredenheid als indicator meenemen. Anders dan klanttevredenheid willen we ieder jaar meten hoe tevreden alle inwoners van Groningen en Drenthe zijn over het OV-busaanbod. Dus ook de (nog) niet-gebruikers. In 2022 gaan we een 0-meting uitvoeren om een streefwaarde te kunnen bepalen.

Beleidsindicatoren 2022



Doelstellingen 2022



- Herstel reizigersaantallen en reizigerskilometers
- Het zoveel mogelijk in stand houden van het OV-netwerk
- Continuering van het verduurzamingsproces indien mogelijk
- Behouden van een financieel dekkende exploitatie van de concessie

