

## memo

---

onderwerp Samenvatting Rapportage Tussenevaluatie  
datum 17 juni 2020  
aan Gemeenten, OV-bureau en vervoerders

---

### Inleiding

Bij de start van de Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe is er afgesproken dat er een tussenevaluatie zal plaatsvinden. Het doel van deze tussenevaluatie is om op basis van de ervaringen van de betrokken partijen de dienstverlening en onderlinge samenwerking tussen Publiek Vervoer, gemeenten en vervoerders verder te verbeteren. Het bedrijf Zorgfocuz heeft de eerste tussenevaluatie, twee jaar na oprichting van Samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer uitgevoerd. Dit document beschrijft de aanpak van die evaluatie.

Alle deelnemende partijen zijn benaderd voor het invullen van een vragenlijst (18 ingeleverd). Er zijn 15 interviews afgenomen, vier vervoerders/twee Buurtbus besturen/vier bestuurders gemeente en OV-bureau/directeur Publiek Vervoer/vier coördinerende beleidsambtenaren van de gemeenten.

Het rapport Tussenevaluatie is besproken tijdens het bestuur overleg van 17 juni 2020 en besloten het aan te bieden aan de deelnemers en vervoerders.

### Vraagstelling

De Tussenevaluatie van Publiek Vervoer heeft betrekking op het construct Publiek Vervoer. De hoofdvraag van de evaluatie is: **Wat is de doeltreffendheid en doelmatigheid van de organisatie(structuur) Publiek Vervoer?**

Om inzicht te krijgen in de **doeltreffendheid** kunnen de volgende deelvragen worden geformuleerd voor het onderzoek:

- In hoeverre zijn de voordelen behaald die bij de start van Publiek Vervoer zijn vastgesteld?
- Worden de diensten conform dienstverleningsovereenkomst uitgevoerd?
- Hoe wordt de samenwerking tussen Publiek Vervoer, provincies, gemeenten en vervoerders ervaren?

Om inzicht te krijgen in de **doelmatigheid** wordt gekeken naar beschikbare middelen en de inzet daarvan. De bijpassende deelvraag is als volgt:

- Hoeveel middelen zijn beschikbaar en waar worden deze aan besteed (tijd, geld)?

Het blijkt dat doeltreffendheid en doelmatigheid concepten zijn die lastig te meten zijn omdat doelen en mogelijke voordelen bij de start van Publiek Vervoer veelal breed gesteld zijn. Zo zijn er in de aangeleverde documentatie geen specifieke einddoelen met bijbehorende tijdspaden beschreven, zoals bijvoorbeeld een minimale bezetting, klantwaardering of realisatie van specifieke gecombineerde vervoersstromen. Wanneer ben je tevreden? Tevens is het goed om te benoemen dat er geen gegevens beschikbaar zijn van vóór de start van Publiek Vervoer. Dit maakt dat het meten van de doeltreffendheid en doelmatigheid lastig is. Deze tussenevaluatie dient dan ook gezien te worden als een nulmeting waarin inzicht wordt gegeven in de huidige stand van zaken.

### Conclusie doeltreffendheid en doelmatigheid organisatie Publiek Vervoer

Publiek Vervoer voert haar taken ten aanzien van contractmanagement en beheer van het klachtenloket naar behoren uit. Ten aanzien van de doorontwikkelingstaak is het te vroeg om te concluderen of Publiek Vervoer deze doelstelling al dan niet heeft volbracht. Ook bestaat er nog onduidelijkheid over het behalen van de vooraf gestelde voordelen. Bij de start van Publiek Vervoer zijn ambities geformuleerd om het vervoersnetwerk te optimaliseren. Daarbij zijn ook doelstellingen geformuleerd zoals verhogen van combinatiegraad en bezettingsgraad. Echter zijn voor de meeste doelstellingen geen (meetbare)

streefwaarden opgenomen, is er geen nulmeting gedaan of ontbreken de huidige cijfers om een effectmeting te kunnen doen. Dat maakt dat op basis van de bevindingen enkel geconcludeerd kan worden dat de wijzigingen, maatregelen en adviezen die door Publiek Vervoer zijn uitgevoerd in lijn zijn met de doelstellingen. Voor deze doelstellingen is het echter niet concreet te meten of vast te stellen wat de effectiviteit van de genomen maatregelen is geweest.

Overigens is het wel zo dat in deze tussenrapportage enkele cijfers zijn opgenomen ten aanzien van deze doelstellingen over het afgelopen jaar. Bij een volgende evaluatie kan daardoor concreter gekeken worden naar de effectiviteit. Ook maakt de inzet van het online dashboard het mogelijk om in de toekomst effectiviteit van aangewende maatregelen beter te monitoren.

Ten aanzien van de **doelmatigheid** kan gesteld worden dat de structurele taken binnen het werkbudget blijven. Er is echter wel extra (externe) financiering nodig voor de uitvoering van incidentele taken (voornamelijk ten aanzien van evaluatie en doorontwikkeling). Dit is overigens in overeenstemming met hoe het in de gemeenschappelijke regeling beschreven staat. Om doorontwikkeling verder te realiseren is voor de toekomst additionele financiering nodig, bovenop het werkbudget. Of deze financiering door externe partijen en/of door gemeenten gerealiseerd kan worden is nog onbekend.

#### Suggesties voor verbetering/Aanbevelingen (3.3 blz. 13/14)

Op basis van de resultaten en suggesties die zijn gedaan door respondenten in het onderzoek kunnen een aantal aanbevelingen worden geformuleerd. Door gevolg te geven aan deze aanbevelingen kan naar verwachting de doeltreffendheid en doelmatigheid van de organisatiestructuur worden verbeterd.

- a. Meerdere gemeenten, alle vervoerders, OV-bureau en Publiek Vervoer zelf pleiten ervoor om te onderzoeken of Publiek Vervoer op bepaalde onderdelen meer mandaat of een werkbudget kan krijgen waarbinnen zij zelf besluiten kan nemen. Dit zou volgens hen de snelheid van de organisatie bevorderen en geeft meer ruimte om verbeteringen door te kunnen voeren.
- b. Er lopen nog een aantal zaken die moeten worden aangepast in het bestek (zoals het finaliseren van de bonus malus systematiek). Het is aanbevelingswaardig om hier prioriteit aan te geven om dit zo snel als mogelijk af te ronden. Pas als dat er is, is echt de basis afgerond om verder te werken aan de doorontwikkelingen, waar alle partijen behoefte aan hebben.
- c. Het is nu zaak continuïteit te bieden binnen Publiek Vervoer; geen personele wisselingen meer, maar het bestendigen van relaties en kennis vergroten. Hierdoor zal ook het vertrouwen in de organisatie groeien.
- d. Inzetten op doorontwikkeling van het vervoersnetwerk. De ervaring van betrokkenen is dat de basistaken (met name contractmanagement en klachtenafhandeling) van Publiek Vervoer staan en dat het nu tijd is voor de verdere doorontwikkeling. De lancering van het online dashboard is daarin een eerste stap. Vanuit gemeenten wordt de behoefte uitgesproken dat Publiek Vervoer het voortouw neemt om op basis van de BI-tool gemeenten te adviseren in mogelijke beleidswijzigingen. Het is noodzakelijk om hier verwachtingen van gemeenten af te stemmen met de mogelijkheden die Publiek Vervoer hierin kan bieden.
- e. Stel aan de hand van deze evaluatie SMART-doelen op, zodat de doelmatigheid en doeltreffendheid van de organisatie gemeten kan worden.

#### Prioritering van de aanbevelingen

De tussenevaluatie heeft plaatsgevonden in de periode van de Corona crisis. De preventie maatregelen RIVM zijn van grote invloed op de verschillende vervoersmodaliteiten van het vervoersmodel Publiek Vervoer. De verwachting is dat deze maatregelen voor een langere periode gevolgen hebben voor het huidige vervoersmodel Publiek Vervoer. Toch blijft het belangrijk om de basis van het huidige model en de uitvoering hiervan goed te borgen voor de toekomst. De basis op orde en uniformiteit van beleidsuitvoering (maatwerk per perceel/gemeente mogelijk) is de basis voor het vervoersmodel. Het voorstel is om de volgende prioritering te geven aan de verbeterpunten:

1. Uitvoering geven aan de aanpassing van de vervoersovereenkomst en afrekensystematiek conform opdracht bestuur Publiek Vervoer van 22 januari 2020 (aanbeveling b).
2. Formuleren van Smart-doelen om de doelmatigheid en doeltreffendheid van de organisatie te meten (aanbeveling e).
3. Inzet op doorontwikkeling vervoersnetwerk. Verwachtingen peilen bij gemeenten en de mogelijkheden van Publiek Vervoer in kaart brengen. Voor de specifieke doorontwikkeling van het dashboard worden gemeenten uitgenodigd om mee te denken en te financieren (aanbeveling d).
4. Mogelijkheden onderzoeken naar verdere mandatering Publiek Vervoer en creëren werkbudget (aanbeveling a).
5. Continuïteit binnen Publiek Vervoer (aanbeveling c).