

Voorwoord

De stralende lach van mijn vader. Op die dag was hij op zijn aangepaste fiets van Roden naar Assen gereden voor de verjaardag van mijn dochter Sophie. Door zijn handicap was dit voor hem een hele prestatie. Die lach is waar ik aan dacht toen ik solliciteerde bij Publiek Vervoer. Zijn fietstocht lijkt misschien weinig te maken te hebben met doelgroepenvervoer. Maar voor mij zegt het daarover juist alles: de trotse lach van mijn vader staat voor mij voor de vrijheid die hij op dat moment ervoer, de autonomie en de mogelijkheid om zelf te reizen. En dat is wat ik graag met het team wil neerzetten voor onze reizigers. Ook voor de leerlingen, die mogelijk niet altijd zin hebben om gebruik te maken van hun vervoer. Maar waarvan de ouders enorm geholpen zijn wanneer zij mee mogen rijden naar de plek waar zij, de leerlingen, het onderwijs krijgen waarin zij kunnen bloeien.

Mijn naam is Arjo Tibben en sinds 1 maart mag ik leiding geven aan Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Bij binnenkomst trof mij met hoeveel enthousiasme en betrokkenheid het team werkt aan het vervoer dat de 22 gemeenten uit Groningen en Drenthe organiseren voor specifieke groepen mensen.

Het is goed om te zien hoe hard er wordt gewerkt aan de voorbereiding van de komende aanbesteding van het doelgroepenvervoer. Het was mooi om te zien wat er allemaal loopt en hoe de vervoerders en gemeenten worden begeleid in de huidige contracten. En mooi om te zien hoe de samenwerking voor 22 gemeenten de gelegenheid geeft om ook echt inhoud te geven aan de opdracht die Publiek vervoer ook heeft: vormgeven aan de inhoudelijke doorontwikkeling van doelgroepenvervoer.

De gemeenten in Groningen en Drenthe hebben daarin een samenwerking gecreëerd die landelijk wordt erkend en die navolging lijkt te krijgen. Zo wordt landelijk gezien dat Groningen Drenthe al stevig bezig zijn met het thema Inclusief reizen.

De betekenis voor onze reizigers, de stevigheid van het team, daar draag ik in de komende jaren graag aan bij. Vanuit mijn ervaring in de publieke sector, ervaring in het samenwerken over meerdere organisatiegrenzen heen, ervaring met het centraal stellen van de klantreis en het samenspel tussen systeem en leefwereld, hoop ik mee te werken aan Publiek vervoer dat onze reizigers verder brengt in hun wereld en onze boeiende wereld van mobiliteit.

Met vriendelijke groet,

Arjo Tibben

Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2023

Publiek Vervoer laat jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door bureau Zorgfocuz om onze gezamenlijke service en dienstverlening aan inwoners te kunnen

meten en waar mogelijk verbeteren.

Er was een hoog respons op deelname aan het onderzoek, namelijk 34,67% van de aangeschreven inwoners.

De resultaten zijn, net als voorgaande jaren, opnieuw erg positief. Het leerlingenvervoer wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer 7,6 en het Wmo vervoer heeft een gemiddeld cijfer 8,0.

Deze cijfers zijn een groot compliment aan de vervoerders, de gemeenten en Publiek Vervoer. Uiteraard is het grootste compliment dat je kan krijgen, van de gebruikers zelf. Onze inwoners ervaren het doelgroepenvervoer erg positief en dat is een waardevol gegeven.

Dat de reizigers tevreden zijn, is een teken dat de samenwerking van de gemeenten, vervoerders en Publiek Vervoer zijn vruchten afwerpt. Deze uitkomst motiveert om intensief te blijven kijken waar er nog verbeteringen mogelijk zijn en daaraan de komende periode met elkaar proactief te werken.



Folder 'Toegankelijk OV'

Het OV bureau heeft in samenwerking met Publiek Vervoer een folder gemaakt over het reizen met het openbaar vervoer.

Deze folder is speciaal gemaakt voor mensen die andere behoeften hebben dan de meeste inwoners van Groningen en Drenthe.

Zo staat er in de folder onder andere beschreven hoe je met een rolstoel in de bus kan komen, op welke knop je kan drukken om te laten weten dat je uit wilt stappen en hoe je een rollator mee kan nemen.

De reis naar de halte

Indien iemand niet weet hoe hij zelf bij de halte of het station kan komen dan kun je met de

hubtaxi naar de dichtstbijzijnde hub gebracht worden. Een hub is een plek waar je kunt overstappen van het ene op het andere vervoermiddel.

Naast de gewone haltes zijn er in Groningen en Drenthe ook 55 hubs met verschillende voorzieningen. Dit om het reizen of het wachten prettiger te maken.

Informatie over de hubs vind je op reisviahub.nl

Informatie en voorwaarden over de hubtaxi vind je op hubtaxi.nl

De folder kan gebruikt worden om mee te geven aan inwoners die een vervoersbehoefte hebben maar niet weten hoe zij het OV kunnen gebruiken.

De folder is [hier](#) te vinden.



De werkzaamheden zijn begonnen!

Op 22 maart zijn de werkzaamheden begonnen aan de ring Zuid van de stad Groningen.

De hinder van de werkzaamheden gaan invloed hebben op de uitvoer van het Wmo en leerlingenvervoer. Uiteraard zetten we ons er voor in om te zorgen dat kinderen op tijd op school zijn en inwoners op tijd bij het ziekenhuis kunnen zijn voor de afspraak.

Daarom hebben we in samenwerking tussen Groningen Bereikbaar en de stad Groningen afspraken kunnen maken over het gebruik van de busbanen in de stad tijdens de werkzaamheden. Net als bij de vorige werkzaamheden heeft Publiek Vervoer voor haar voertuigen vrijstelling om gebruik te mogen maken van de busbanen. Hier zijn we erg blij mee en moeten we ook zorgvuldig mee om gaan. Het gebruik van de busbanen is namelijk ook aan voorwaarden en regels gebonden.

We kunnen met het gebruik van de busbanen niet voorkomen dat er alsnog vertragingen zullen zijn in het bereiken van de afspraak. Door middel van actieve communicatie vanuit Groningen Bereikbaar wordt wel gezocht naar vermindering van het aantal voertuigen op de ringweg wat de doorstroom helpt.



#doeslief

De werkzaamheden hebben invloed op de uitvoer van het doelgroepenvervoer. Het is heel begrijpelijk dat dit onze inwoners stress en frustratie geeft. We willen vragen om de inwoners op te roepen tot begrip voor de situatie. De chauffeur of het callcenter hebben geen invloed op de situatie op de weg!

Evaluatierapport contract publiek vervoer

Publiek Vervoer is in september vorig jaar gestart met de voorbereidingen voor de aanbesteding van het doelgroepenvervoer voor de 22 gemeenten van Groningen en Drenthe en het kleinschalig vervoer van het OV bureau.

Een blik naar voren begint met eens over je schouders naar achteren kijken. Hoe hebben we het publiek vervoer in de afgelopen jaren neergezet en wat kunnen we hier van leren voor de nieuwe aanbesteding?

Daarom is er in de afgelopen maanden volop gewerkt aan de evaluatie van de vervoerscontracten. Het expertisecentrum heeft onafhankelijk onderzoek uitgevoerd en hiervoor met de betrokkenen gesproken. Het evaluatierapport is klaar en zal binnenkort gedeeld worden met onze deelnemers en vervoerders.

Hoofdconclusie

Uit het onderzoek komt naar voren dat gemeenten, het OV bureau, klanten, en de uitvoeringsorganisatie Publiek Vervoer tevreden tot zeer tevreden zijn over de dienstverlening van alle vier de gecontracteerde vervoerders Nuis, UVO, Connexxion en DVG.

Vervoerders hebben zich ingespannen om bij te dragen aan de gestelde gunningscriteria zoals SROI, duurzaamheid, doorontwikkeling en innovatie.

Vanuit alle betrokkenen is naar doorontwikkeling en innovatie minder aandacht uitgegaan dan

bij de start van de aanbesteding de bedoeling was. Door corona is de inzet van vervoerders en ook die van Publiek Vervoer in samenspraak met de gemeenten gericht geweest op het bieden van continuïteit in plaats van doorontwikkeling.

Vervoerders werden (en worden) ondersteund met een continuïteitsbijdrage. Mede daardoor zijn in de regio de vervoerders 'overeind' gebleven. Al met al was het een roerige periode, waarin na een start met de nodige kinderziektes al vrij vlot de coronajaren volgden, waardoor er pas in de laatste twee jaren enige ruimte ontstond voor (door)ontwikkelen.

Vervoerders zijn niet alleen aanspreekbaar of verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening. De kwaliteit wordt beïnvloed door het samenspel van vervoerders, gemeenten, OV bureau en Publiek Vervoer. De actoren hebben elkaar gedurende de looptijd van het contract meer gevonden, maar de efficiëncie en effectiviteit van het samenspel kan (nog) beter.

We gaan daarom in de komende aanbesteding goed kijken naar de aanbevelingen die uit het onderzoek zijn gekomen. Want hoewel de tevredenheid nu zeer goed is, moeten we kijken hoe we dit met alle ontwikkelingen ook de komende jaren gaan vormgeven.



Uitnodiging bijeenkomst DMI Ecosysteem

Hierbij nodigt **DMI Ecosysteem** je graag uit voor de bijeenkomst Publiek Vervoer op 9 april van 14:30 tot 16:30 in het Oude Magazijn in Amersfoort.

Tijdens deze bijeenkomst brengen zij vervoerders, reizigersorganisaties, dienstverleners en overheden bij elkaar, om tot een gemeenschappelijk beeld te komen over de toekomst van het publiek vervoer.

Het thema Publiek Vervoer is onderdeel van DMI, het ecosysteem voor slimme, duurzame verstedelijking en mobiliteitsvernieuwing. Met elkaar bouwen zij aan opschaalbare oplossingen voor bereikbare voorzieningen zowel in de stad als op het platteland.

Je bent van harte welkom om mee te praten en te denken!

Vanuit de bestuursfunctie bij VDVN zal Petra Buitenhuis (manager Kennis & Innovatie) haar kennis en ervaring delen met de aanwezigen waarbij zeker een link zal zijn met de aanpak en voorbeelden vanuit Groningen en Drenthe.

Wil je meer weten over de bijeenkomst en je aanmelden? Dit kan via **deze link**



Even voorstellen Elles van Dijk

Ik ben Elles van Dijk en ik werk sinds 1 februari als projectondersteuner en -medewerker bij Publiek Vervoer. Ik verzorg de ondersteuning voor het project Aanbesteding en verricht daarnaast allerlei andere secretariële en voorkomende taken die zich binnen de organisatie voordoen.

Voordat ik bij Publiek Vervoer begon heb ik vier jaar als behandelrapporteur bij een forensisch psychiatrische kliniek gewerkt en daarvoor werkte ik onder andere dertien jaar als bestuurssecretaresse bij het Medisch Centrum Leeuwarden.

Over mijzelf kan ik vertellen dat ik samen met mijn man, twee dochters en drie katten in Drachten woon. In mijn vrije tijd ga ik vaak naar de film (het liefst filmhuisfilms). Ik bezoek graag rommelmarkten en woonwinkels. Als 'vaste stand-in' ga ik regelmatig met mijn gezinsleden mee naar voetbalwedstrijden van SC Heerenveen. Daarnaast ga ik binnenkort mijn opleiding Holistisch Therapeut weer oppakken, waar ik door omstandigheden tijdelijk mee gestopt was.

Ik ben warm ontvangen door mijn collega's van Publiek Vervoer en draag graag samen met hen bij aan het verder optimaliseren van publiek vervoer in Groningen en Drenthe.

Introductie van onze Zij-instromer Slimme en Duurzame Mobiliteit

Dagmar Hoogland, onze zij-instromer Slimme en Duurzame Mobiliteit, werkt op dit moment binnen het team van Publiek Vervoer Groningen Drenthe om ervaring op te doen in het werkveld van de mobiliteitstransitie. Omdat wij Dagmar hebben leren kennen als een goede en daadkrachtige collega met een ruime blik op het werkveld van mobiliteit, stellen we haar graag aan jullie voor.

Even voorstellen

Ik ben Dagmar Hoogland. Zes maanden geleden ben ik gestart met de opleiding Slim en Groen Onderweg. Deze behandelt alle ontwikkelingen en innovaties op het gebied van slimme en duurzame mobiliteit. Het is een initiatief van de drie noordelijke provincies en het UWV en stoomt hbo- en wo-ers met een andere achtergrond (in mijn geval marketing), klaar voor een betekenisvolle carrièreswitch. Nu werk ik met veel plezier mee in het team van Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Ik ben hen ontzettend dankbaar dat zij mij in korte tijd wegwijs hebben gemaakt in de wereld van het doelgroepenvervoer en het Sociaal Domein en dat ik mij nu hier mag voorstellen.

Vanaf half april ben ik beschikbaar als adviseur slimme en duurzame mobiliteit, doelgroepenvervoer of voor aanverwante functies en thema's als leefbaarheid, gebiedsinrichting en duurzaamheid. De afbeelding is mijn afsluitende white paper over de 'Mobiliteitstransitie en Basismobiliteit binnen de Brede Welvaart'.

Wie staat er open voor een kennismaking om te kijken of we nu of in de toekomst iets voor elkaar kunnen betekenen? Mijn mailadres is hooglanddagmar@outlook.com. Complete contactinfo en mijn QR code voor LinkedIn staan in de afbeelding.

Mobiliteitstransitie

Persoonlijk doel: actief bijdragen aan de brede welvaart en een leefbare, veilige, duurzame en gezonde samenleving waarin de mens centraal staat. Dit kan door vanuit een lange termijn visie de mobiliteitstransitie in te zetten met aandacht voor integrale samenwerking, verbinding en draagvlak.

Omgevingswet = Omdenken

Brede Welvaart + Multidisciplinaire Samenwerking als uitgangspunt bij de uitrol van de Omgevingswet op alle Beleidsterreinen

Brede Welvaart

alles wat mensen belangrijk vinden:

- onderdak en eten op tafel
- gezondheid
- onderwijs
- milieu/ klimaat/ natuur
- leefomgeving
- sociale cohesie
- persoonlijke ontplooiing
- veiligheid

Denken vanuit de mens:

Onderzoek hoe inwoners de omgeving ervaren (=Beleving)

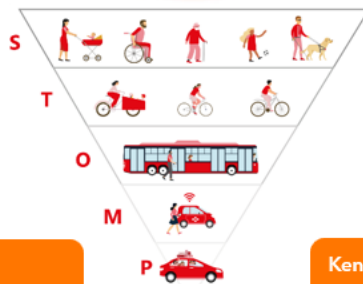
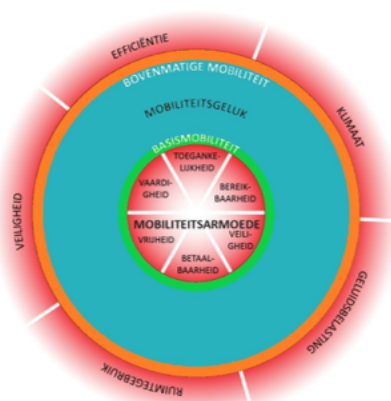
- gebiedsrichting (wensen/ ervaringen/ beleving gebruikers)
- woongenot
- gevoel en mate van vrijheid
- bereikbaarheid voorzieningen (afstand/ ligging)
- toegankelijkheid voorzieningen
- betaalbaarheid voorzieningen
- gemak en comfort
- mate van (on)veiligheid

Anticipeer op menselijk gedrag

Bevorder en beïnvloed draagvlak

Slimme & Duurzame Mobiliteit

niet alleen technische innovaties, maar ook:



Recht op Basismobiliteit = binnen

Brede Welvaart heeft iedereen recht op:

- publieke voorzieningen die op eigen kracht zijn te bereiken en betreden
- betaalbare publieke voorzieningen, zoals het OV en kleinschalig vervoer
- ondernemen en kunnen bereiken van activiteiten in de openbare ruimte (vrijheid)
- in de publieke ruimte veilig en gezond kunnen verblijven en verplaatsen

Denken vanuit het systeem:

Het 'systeem' stuurt de omgeving

- gebiedsrichting (ontwerptechnisch)
- ruimtelijke opgaven (o.a. woningbouw)
- wetgeving (o.a. de Omgevingswet)
- beleid/ regelingen/ voorschriften
- financieringsstromen
- procedures/ werkprocessen
- mate en wijze van samenwerking

Veranderen systeem = nieuwe mogelijkheden gebiedsrichting

Ken je stakeholders en werk samen

Overheden stellen doelen en kaders en bepalen hoofdfunctie(s) van een gebied/ straat

Laat inwoners vaker architect zijn van eigen omgeving en activiteiten (geef duidelijke doelen, grenzen en kaders aan en leg steeds weer uit waarom)

Vraaggestuurd Reizen

Ga ik wel reizen? Waarheen?

Met welk vervoersmiddel?

Via welke route?

Mobility as a Service (MaaS)

Hoe laat ga ik reizen?

Uiteindelijk verplaatsing

< Transitie van het Mobiliteitssysteem >



4.+5. Hubs & Voorzieningen



Dagmar Hoogland



T 06-51 69 53 38 • E hooglanddagmar@outlook.com • www.linkedin.com/in/dagmar-hoogland

