

Activiteitenplan verenigingsjaar 2017-2018

Van Beleidsplan naar Activiteitenplan

Vorig jaar hebben we als Rover een beleidsplan vastgesteld dat de komende 4 jaar onze leidraad is. We zetten ons als Rover in voor een grotere rol van het OV in de mobiliteit en voor meer tevreden OV-gebruikers. Naast investeringen voor meer OV betekent dit gemakkelijk en comfortabel openbaar vervoer dat transparant en eerlijk is en voor de reiziger geen gedoe oplevert. Fouten maken moet zoveel mogelijk voorkomen worden. En als die fouten wel gemaakt worden, dan moet het systeem zo rechtvaardig zijn dat de reiziger er niet de dupe van wordt en de reiziger zoveel mogelijk ontzorgen in plaats van opzadelen met gedoe.

Andere verbeterpunten voor het openbaar vervoer: een goede betrouwbaarheid en een hoge beschikbaarheid, snel en toegankelijk, en naadloos reizen van deur tot deur, ook als we een concessie- of fysieke grens over gaan. De reiziger moet zich welkom voelen! We willen dat het openbaar vervoer beter en leuker wordt voor de reiziger. Daarnaast willen we een bijdrage leveren aan een positiever imago van het openbaar vervoer.

Ons uitgangspunt bij alles wat we doen is: de reiziger. In overleggen denken we na over wat het besproken beleid voor reizigers betekent en na afloop leggen we aan de reiziger uit wat we voor hen (hebben proberen te) doen. We willen reizigers bedienen, hen laten aanhaken bij Rover en vervolgens voor Rover en het openbaar vervoer behouden. Van en voor reizigers is ons motto.

Hoe gaan we daarvoor zorgen? In het Beleidsplan hebben we opgeschreven wat we in 2016 van plan waren. In hoeverre is dat gelukt, wat is blijven liggen en waar gaan we in 2017 aan werken? Dat zetten we hieronder uiteen.

1 Draagvlak vergroten/ledenwerving

Om een groot draagvlak te creëren is een grotere achterban noodzakelijk. Deze achterban hoeft niet alleen te bestaan uit betalende leden: ook donateurs, (gratis) sympathisanten, Facebookfans, geregistreerde gebruikers in de website dragen bij aan ons draagvlak. In de komende jaren wordt ingezet op het uitbreiden van de gehele achterban, met als uiteindelijke doel het aantal leden te verhogen.

Om ons bereik te vergroten en in contact te komen met jongeren, gaan we meer inzetten op onze online aanwezigheid. Dit dient ook het doel nieuwe leden te werven, tenslotte is een goede presentatie op Internet effectiever dan een advertentie of flyer. Er zal worden gezocht naar een stagiair van een media-opleiding die kan helpen met het vertalen van onze boodschap en activiteiten naar beeld.

Het is noodzakelijk dat ledenwerving meer aandacht krijgt binnen Rover. Daarvoor is een vooraf bepaald budget en mankracht nodig. Er zal zeker één dag per week aan besteed moeten worden. Ieder jaar moet tijdig worden gezorgd voor een nieuwe ledenwerfflyer en aanvullend promotiemateriaal, dat snel naar de afdelingen kan worden gestuurd bij ad hoc acties die kansen bieden op het gebied van ledenwerving.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Beamerz-project Eindhoven – aanvulling op OV.	De pilot is niet gestart in 2016.	Naar verwachting start er medio 2017 een pilot.
RoverJong – activiteiten die jongeren moeten binden aan Rover.	RoverJong is inmiddels opgericht en heeft een tweetal acties op touw gezet. Daarnaast is een logo ontworpen, is een website en facebook-pagina gemaakt en zijn verdiepende bijeenkomsten georganiseerd.	Voor 2017 zet RoverJong in op uitbreiding van de achterban, meer gebruik van sociale media en het op touw zetten van meerdere acties.
Uitgave spoorboekje met treinreiziger.nl, met korting verkrijgbaar voor leden.	Is uitgevoerd. De oplage betrof 5000 exemplaren. Is vrijwel uitverkocht.	In december gaan we opnieuw een spoorboekje uitgeven met treinreiziger
Aanbieding voor Rover-leden i.s.m. NS of andere vervoerbedrijven.	Dit is er niet van gekomen in 2016.	We gaan hierover in 2017 opnieuw in gesprek met NS om bijv. voor najaar 2017 en/of voorjaar 2018 een aanbieding voor leden te genereren.
		Ledenwerfplan maken en uitvoeren.
		Informatiepakket voor leden vernieuwen en professionaliseren.
		Eigen YouTube-kanaal opzetten.
		Website verbeteren (o.a. buitenlandinfo als wiki?). Verzending van digitale nieuwsbrieven verbeteren.

2 Publiciteit en woordvoering

Aan de hand van het nieuwe beleidsplan stellen we een communicatiekader op. Hierdoor kunnen we verrassende OV-ontwikkelingen direct toetsen aan onze wensen: welkom in het OV, doeltreffend, betrouwbaar en vanzelfsprekend. In een persbericht worden onze wensen steeds kort en bondig herhaald. Hierdoor communiceren we consistent en hebben we snel een antwoord klaar in de woordvoering, getoetst aan bovenstaand kader. Dit kan ook bruikbaar zijn voor de landelijke woordvoerders om regionale persvragen af te handelen, wanneer er geen afdelingswoordvoerder beschikbaar is.

We willen beter reageren op een aantal jaarlijks terugkerende voorspelbare 'waan van de dag'-momenten. In 2016 waren dit bijv. petitie en acties van de lokale politiek daar waar de dienstregeling 2017 negatieve gevolgen zou hebben. Maar ook werd een kabinetsreactie op de Fyra-enquête verwacht, alsmede een debat over de HSL Zuid en de IC Brussel (wel/niet via Den Haag en inpassing in de dienstregeling). Tot slot verwachtten wij een onderzoek inzake het ordeningsvraagstuk op het spoor.

Publiciteit is een belangrijk middel voor Rover, niet alleen om druk te zetten op gewenste verbeteringen, maar vooral ook om onze achterban te laten weten waar wij ons voor inzetten. Zowel positieve als negatieve resultaten verdienen de nodige aandacht.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Communicatiekader maken (woordvoeringsrichtlijn, incl. ingekorte versie voor persberichten).	Is gebeurd.	Communicatiekader uitzetten bij afdelingen.
(Pro)actief reageren op voorspelde waan van de dag.	Is tot op zekere hoogte gelukt. Soms laten we ons toch nog verrassen door (on)verwachte gebeurtenissen.	Volle treinen, positionering Prorail / ordening spoor, dienstregelingen 2017 en 2018, tarieven 2018, contant betalen op de bus, werkzaamheden spoor, andere manieren van betalen, single ci/co.

3 Ontsluiten van capaciteit, kennis en kunde in de regio en in werkgroepen

In de afdelingen is veel kennis aanwezig en de nodige politieke contacten. Ook werkgroepen hebben expertise in huis die landelijk kan worden ingezet. De uitwisseling van de regio en werkgroepen met kantoor en bestuur kan echter veel beter. De kennis en kunde is zowel van belang voor lobbywerk (zie 7) en het vormen van coalities (zie 8) als 'best practices' (zie 4).

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Overzicht krijgen van successen en contacten van afdelingen. Iedere maand een regiosucces op de landelijke website publiceren.	Er zijn diverse berichten vanuit de afdelingen gepubliceerd, steeds meer afdelingen stappen over op een pagina binnen de landelijke website.	Dit wordt komend jaar voortgezet. Regionale successen worden ook vermeld in de nieuwsbrief aan actieve leden.
Strategie maken voor de 3 belangrijkste landelijke dossiers om de kennis van afdelingen & werkgroepen bij te betrekken.	Voor de dienstregeling 2017 is de input van afdelingen en de werkgroep UwSpoor gebruikt. Voor Locov-adviezen is input van UwSpoor, UwKaartje en wg. Internationaal benut.	Voor de dienstregeling 2018 worden de afdelingen gevraagd om input te geven. Omtrent Zwolle Spoort wordt de afdeling geconsulteerd. Voor Locov-adviezen en thema-sessies worden de werkgroepen geconsulteerd.
Daar waar nodig landelijke afdelingsondersteuning en versterking.	Er zijn diverse afdelingen op individuele basis ondersteund. Een plan voor algemene ondersteuning is niet ontwikkeld.	Voortzetten ondersteuning individuele afdelingen. Enquête ondersteuningsbehoefte uitzetten en ondersteuningsplan maken. Opzetten regionale themadagen voor training en versterking v. afdelingen.
Relatie bestuur, kantoor en werkgroepen versterken (kennisuitwisseling, aansturing op thema's en specialisaties).	Is op ad hoc basis wel gebeurd, maar goede strategie ontbrak.	Opzetten van klankbordgroepen beleid. (Werkgroepen nieuwe stijl)

4 Best practices in kaart brengen en kopiëren naar andere situaties/regio's

In de afdelingen is veel initiatief aanwezig voor het vergroten van de invloed. De interne en externe initiatieven die succesvol zijn, kunnen wellicht overgenomen worden door andere afdelingen. Het landelijk bureau kan meer ingezet worden om succesvolle acties van afdelingen te promoten en de kennis binnen werkgroepen strategisch uit te venten.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Uitzetten van minimaal 1 best practice uit de regio naar andere regio's.	Uitwisseling in Adviesraad en nieuwsbrief.	Regiodagen organiseren – onderling inspireren en enthousiasmeren.

5 Monitoren overheidsbeleid

Rover is betrokken bij de ontwikkeling van overheidsbeleid. Zowel provincies als IenM vragen over beleidsvoornemens advies aan de Rocovs of het Locov. Er is geen goed kader waar beleid en nieuwe initiatieven aan getoetst worden. Dit nieuwe beleidsplan van Rover kan de basis vormen voor een toetsingskader en tevens een instrument zijn voor monitoring. Op basis hiervan kan het overleg en de lobby verbeterd worden.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Bestuur en beleidsmedewerkers gaan na waar op basis van de Lange Termijn Spooragenda en de concessie voor het Hoofdrailnet lacunes zijn tussen het voorgestelde en gevoerde beleid en het door Rover gewenste beleid. Op basis hiervan het overleg en de lobby vormgeven.	Er zijn de nodige lobby-activiteiten geweest. Ook zijn de belangrijkste Kamerdebatten gevolgd, waar mogelijk zijn Kamerleden voorzien van onze input. Met enige regelmaat overleg met de staatssecretaris en met ambtenaren.	In kader van verkiezingen overzicht maken van beleidsvoornemens van de politieke partijen inzake mobiliteit en openbaar vervoer. Aan de hand daarvan gesprekken voeren met Kamerleden. Kamerdebatten volgen en beïnvloeden. Eigen inbreng BOV (werkzaamheden spoor). In Locov-verband discussie met NS, IenM en ProRail over aanpak en prioriteiten bij netwerk- en dienstregelingontwikkeling en hoogfrequent spoor.
Eigen visie op het orderingsvraagstuk met betrekking tot het spoor ontwikkelen.	Deze is in september tot stand gekomen, na intensieve gesprekken binnen en buiten Rover.	De geïllustreerde brochure wordt door de voorzitter gebruikt om samen met afdelingen de visie te bespreken met regionale overheden.
Een toekomstvisie voor het OV schrijven.	Deze Rover-visie is inmiddels af.	Toekomstvisie voorleggen aan de ALV.

6 Overleg op verschillende niveaus

Consumentenorganisaties hebben een wettelijk verankerde overleg- en adviesrol bij voorgenomen beslissingen van vervoerders en concessieverleners over dienstregeling, tarieven, enzovoort. Rover is de enige organisatie die in alle landelijke en regionale overlegorganen (Locov, NOVB, SER-overleg over vervoervoorwaarden, Rocovs) actief consumenteninvloed uitoefent. Dankzij de opgebouwde expertise is Rover in staat hetzelfde ten aanzien van ProRail te doen. Rover levert ook de consumentenvertegenwoordiger aan de landelijke OV en Spoortafel en aan sommige landsdelige OV en Spoortafels.

Zowel binnen als buiten de overlegorganen werken we samen met andere consumentenorganisaties. Daarnaast overlegt Rover regelmatig op bestuurlijk en ambtelijk niveau met landelijke en regionale overheden, alsook met directies en specialisten van vervoerbedrijven, ProRail en Translink. Rover lobbyt voor OV- en reizigersbelangen bij politici en andere beleidsbepalers. De symposia die Rover 1-2 maal per jaar organiseert zijn daar ook een instrument toe. Tot slot zijn we ook actief in Europa, als lid van (het bestuur van) de European Passengers' Federation (EPF).

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Regulier overleg (Locov, Rocovs, NOVB, ProRail, OV en Spoortafels).	Deze overleggen hebben doorlopend plaatsgehad.	Deze overleggen zullen ook in 2017 plaatsvinden.
Versterking regionale inspraak middels trainingen voor Rocovleden en het organiseren van bijeenkomsten voor Rocov-Rovers.	Trainingen voor Rocov-leden zijn zeer goed beoordeeld. Drietal bijeenkomsten voor Rocov-Rovers georganiseerd.	Nieuw trainingsprogramma. Herziene uitgave Handboek vd Reizigersinspraak. 3 bijeenkomsten voor Rocov-Rovers.
Tweetal symposia: met Fietzersbond en de provincie Limburg.	Naast symposia met Fietzersbond (Groningen) en TreinTramBus/ProBahn (Limburg) ook netwerkbijeenkomst met MENSenSTRAAT en Wandelnet.	Symposium met Zorgbelang Gelderland (Zeist) over OV in de buurt en met TreinTramBus (Breda) over Grensoverschrijdend busvervoer.
Overleg algemene voorwaarden NS International.	Dit heeft niet plaatsgevonden in 2016.	Weer oppakken met Consumentenbond en ANWB.
Bijdragen aan toekomstvisie OV (SoR).	In Zwiggeltgroep van SoR aan begonnen, maar bleek voor deze club een brug te ver.	Samen op Reis is begin 2017 afgesloten. Rover heeft eigen toekomstvisie OV geformuleerd (zie 5).
Bijdragen aan Summer Challenge (SoR).	Beleidsmedewerker was jurylid, RoverJong en medewerker OV Loket deelnemers,medewerkers OV-loket en kantoor aanwezig bij eindpresentatie.	Een vergelijkbaar project is ondergebracht bij Railforum. We zullen RoverJong hierbij betrekken.
Bezoek aan Congres en Summit EPF (april, Berlijn – mei, Brussel).	Zijn bezocht door voorzitter, beleidsmedewerker en leden RoverJong.	Organisatie EPF-congres 2017 in Rotterdam.

7 Lobby

Europese regelgeving, de Haagse politiek en lokale besturen hebben veel invloed op het openbaar vervoer in Nederland. Rover kan als belangenbehartiger voor reizigers invloed uitoefenen op de besluitvorming over investeringen, aansturing en regelgeving. Er wordt gewerkt aan de opbouw van een nationaal en regionaal lobby-netwerk, bestaande uit fractie-ondersteuners en politici. Ook gaat Rover vaker debatten in de Tweede Kamer bezoeken en inspreken op regionaal niveau en zal bekeken worden in hoeverre het organiseren van symposia de lobby op specifieke onderwerpen kan versterken.

Door het benutten van het netwerk van Rover in de spoor- en OV-wereld willen we meer verbindingen leggen tussen regionaal, landelijk en Europees OV-beleid. Dit gebeurt ook via (het bestuur van) de EPF en een groot project van de Europese Commissie waar Rover bij betrokken is (Mobility for Europe in 2030).

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Minimaal één politiek OV-dossier sturen door vroegtijdige lobby.	Bijdragen geleverd aan debat over Positionering ProRail en BOV (reizigershinder spoorwerkzaamheden). Ontwikkeling van een visie op de gewenste ordening in het OV.	Zorgen dat reizigersbelang een grote plaats inneemt bij ontwikkelingen waar dit belang wordt bedreigd: bij de invoering van persoonsregistratie in het internationaal vervoer en bij het maken van planningskeuzes voor de toenemende werkzaamheden aan het spoor (reizigershinder, overdag).
	Diverse lobby-activiteiten op regionaal niveau mbt toiletten, verplaatsing van busstations, verdwijnen van buslijnen, etc.	Daar waar nodig afdelingen ondersteunen en stimuleren om in te spreken en te lobbyen en daarover te rapporteren.
Bijdragen aan Europees project Mobility4EU.	Bijdragen geleverd aan onderzoeksrapporten en workshops, samenwerkingspartners gezocht. Workshop van Europese project CIPTEC bezocht.	Bijdragen aan workshops en mid-term event van dit project.
Bijdrage leveren aan nationale lobby voor meer investeringen in het OV, inclusief railinfrastructuur.	Gelegenheidscoalities, gesprekken met landelijke en regionale politici en bestuurders.	Aansluiting bij Mobiliteits-alliantie. Initiatief voor een informeel mobiliteitsberaad, incl. het verband tussen OV, ruimtelijke ordening en milieu.

8 Coalities vormen

De doelstellingen voor het openbaar vervoer en zijn gebruikers kan Rover niet altijd alleen bereiken. Op elk niveau zijn coalities met (on)verwachte bondgenoten van groot belang voor de mate van invloed. Denk aan de samenwerking met TreinTramBus (trein naar België), de Consumentenbond (chipkaart) en de ANWB (onderzoek incomplete transacties, met als resultaat verbeteringen zoals 'uitcheck gemist'). Zo zou Rover ook een coalitie kunnen vormen in het aanjagen van deur-tot-deurbeleid, de stationsbereikbaarheid en/of meer geld voor OV en spoorweginfrastructuur.

Voor zwakke of onderbezette afdelingen kan een duurzame mobiliteitsgroep (dus niet alleen OV!) wellicht vruchten afwerpen om meer mensen in de regio te enthousiasmeren. Publicitair kan het ook sterk zijn.

Op het gebied van toegankelijkheid heeft het OV nog een weg te gaan, ook inzake reisinformatie en betaalsystemen. De OV-kennis binnen Rover en de specifieke kennis over doelgroepen van leder(in), de Oogvereniging en ouderenbonden vullen elkaar aan en versterken elkaar, zowel op landelijk als lokaal niveau.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Drie coalities vormen; op elk van de hoofdthema's van Rover.	Samenwerking Fietsersbond ikv Fietsparkeren. Ondersteuning NL-versie Charter for Walking (MENSenSTRAAT).	Aansluiting bij Mobiliteitsalliantie, steun Manifest G4. Brede samenwerking gemeenteraadsverkiezingen 2018.

9 De reiziger een stem geven

Rover kan meer gebruik maken van de achterban om tot een standpunt te komen, te achterhalen wat reizigers wensen of van iets vinden en te monitoren wat de effecten zijn van (verandering van) beleid voor reizigers. In het verleden heeft reizigersonderzoek uitgevoerd door Rover de nodige publiciteit opgeleverd, nieuwe inzichten gegeven en tot verandering van beleid geleid. Dergelijk onderzoek kan gedaan worden d.m.v. gerichte enquêtes, (het inrichten van) een meldpunt of op basis van klachten die we binnenkrijgen, eventueel in samenwerking met het OV Loket.

Een andere optie is het ontwikkelen van een app waarin reizigers op een eenvoudige manier alles wat ze in en rondom het openbaar vervoer tegenkomen aan positieve en negatieve punten, aan ons door kunnen geven.

Een mogelijkheid om reizigers meer invloed te geven op de inrichting van stations is een regionale schouw te organiseren met verschillende reizigersgroepen en op basis daarvan korte termijn-verbeteringen aan te brengen. Voor de langere termijn kan dan een overleg worden georganiseerd waarin vervoerders, regionale overheden, reizigers en bewoners met enige regelmaat (1-2 per jaar) bijeenkomen om over 'hun' station te praten.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Achterbanraadplegingen: Anders betalen in het OV, dienstregeling, verkiezing beste stations.	Stationsverkiezing was groot succes, veel media-aandacht. Hoge respons, ook bij Meldpunt Dienstregeling 2017. Meldpunt Hoogzomerdienstregeling Breng, resulterend in zwartboek.	Anders betalen OV. Ledenenquête over plan ledenwerving Rover.
Verkennen wat de mogelijkheden zijn voor een app.	Dit is blijven liggen.	
In een gebied van 1 OV en	3 schouws met Locov (in Zuid-Holland, Noord-Neder-	Ook in 2017 zullen er stationsschouws worden

Spoortafel een afdeling en station selecteren voor een schouw, gekoppeld aan een overleg. (Evt. combi met leden-enquête.)	land, Limburg). Diverse afdelingen hebben op eigen initiatief schouws georganiseerd.	georganiseerd in Locov-verband.
Ideeën en successen Stationscoöperatie Deurne verder verspreiden.		Werkgroep Gastvrije Stations instellen.
		Visie ontwikkelen over reizigersbetrokkenheid en positie van Rover/Rocov's.

10 Actie

Rover bevindt zich vaak in een spagaat tussen overleg in goede sfeer en actie/publiciteit. Dat laatste is van groot belang om reizigers over onze inzet te informeren en kan beschouwd worden als een plicht jegens de achterban. Door acties maakt Rover zichzelf zichtbaar voor de reiziger. Vooral bij acties waarbij we de straat opgaan, maar ook vanuit kantoor kunnen acties worden opgezet die veel publiciteit trekken (denk aan meldpunten en petitie). Het is van belang om een goede strategie te bedenken en de juiste mensen tijdig te informeren. Veel acties zijn ad hoc, maar enige voorbereiding is wel mogelijk.

Voorgenomen activiteiten	Wat is er gebeurd?	Activiteiten 2017
Social media achterban uitbreiden voor snel delen van standpunten en acties.	Slechts kleine groei in 2016, geen acties uitgevoerd.	Meer Twittervolgers werven, like& share-actie Facebook, Google Ads opzetten.
Afspraken maken met actiepartners over onderwerpen die we samen oppakken.	O.a. actie voor grensoverschrijdende tickets met internationale reizigersorg.	Webcare-onderzoek en onderzoek volle treinen in weekend met Treinreiziger
Sjablonen maken voor actieflyer/petitiewebsite, voorraad ledenwerfflyers.	Is gebeurd. Petitiewebsite offline gehaald, wordt bewaard voor vervolg.	Zorgen voor up-to-date voorraad actieflyers.
'Pool' van vrijwilligers die bereid zijn te helpen bij acties.	Is blijven liggen.	In 2017 opnieuw proberen.
		Stopcontacten-actie RoverJong.
Actiemateriaal maken.	Flyers gemaakt voor enkele afdelingen. Banner gemaakt die aansluit bij nieuwe beleidsplan.	Visitekaartjes. RoverJong-actiehesjes. Tassen met Rover-logo.