

Beleidsplan Rover 2016 – 2020

Voor een doeltreffend, betrouwbaar en vanzelfsprekend OV

In dit beleidsplan beschrijven we eerst de noodzaak van openbaar vervoer. Vervolgens gaan we dieper in op de relatie tussen Rover, de reizigers en het openbaar vervoer in Nederland. In hoofdstuk 3 zetten we op een rij wat we willen bereiken voor reizigers en hoe we ons daarvoor willen inzetten. Tot slot noemen we bij iedere activiteit een aantal concrete acties. Deze acties zullen gedurende de looptijd van het beleidsplan worden bijgesteld en aangevuld aan de hand van jaarlijkse activiteitenprogramma's.

1. De noodzaak van openbaar vervoer

Effectieve en efficiënte mobiliteit

Nederland is een dichtbevolkt land waarin het moeilijk is om op een efficiënte manier iedereen op zijn of haar bestemming te krijgen. Openbaar vervoer zorgt ervoor dat grote groepen mensen tegelijkertijd van A naar B kunnen reizen en draagt op die manier bij aan een efficiënter systeem. Het openbaar vervoer moet er niet alleen zijn voor vaste gebruikers, maar ook voor mensen die alleen af en toe voor het OV willen kiezen. Door de mogelijkheid van het openbaar vervoer gebruik te kunnen maken, blijft Nederland in beweging.

Sociaal

Er is ook een sociale reden om het openbaar vervoer in stand te houden. Niet iedereen heeft een auto of is op een andere manier in staat zelf van A naar B te komen. 'Openbaar' betekent: openstaand voor iedereen. Het is een teken van beschaving dat we iedereen die dat niet zelf kan organiseren, een mogelijkheid bieden voor een redelijke prijs op een goede manier in hun mobiliteitsbehoefte te voorzien. Dat stelt ook eisen aan de toegankelijkheid.

Leefomgeving

Openbaar vervoer levert een belangrijke bijdrage aan de beperking van schadelijke uitstoot en aan een beter gebruik van onze schaarse ruimte. Dat zal nog steeds zo zijn in een toekomst met elektrische auto's, al dan niet zelfrijdend. Grote groepen mensen tegelijkertijd vervoeren betekent een vele malen efficiënter gebruik van energie en ruimte dan wanneer mensen zich massaal individueel verplaatsen. Daarnaast is openbaar vervoer veruit de veiligste vervoerswijze.

2. Rover, de reiziger en het OV-systeem

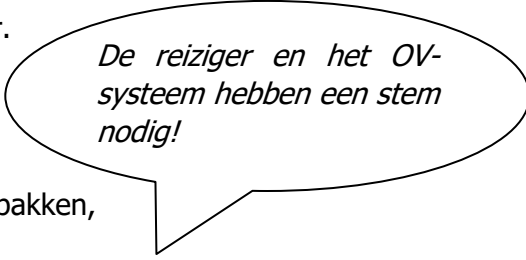
In de huidige organisatie van het openbaar vervoer is het voor individuele reizigers ingewikkeld om zelf voor hun belangen op te komen.

De OV-reiziger staat buiten spel

De reiziger staat niet sterk. Een belangrijke reden is dat er geen concurrentie is binnen ons OV-systeem. In een normale markt kan een consument overstappen naar de concurrent als het product hem niet bevalt, maar in het openbaar vervoer is dat machtsmiddel er niet of nauwelijks. Niet alleen OV-bedrijven maar ook de overheid die op het belang voor de reiziger moet letten, voelt geen concurrentie. Er is concurrentie *om* de markt en niet *in* de markt. Hierdoor staat de individuele reiziger min of meer buitenspel.

De OV-reiziger is afhankelijk

Een groot aantal reizigers is afhankelijk van het openbaar vervoer. Er is daarom op korte termijn weinig motivatie bij bedrijven om klanten te lokken met lagere prijzen of betere kwaliteit. Nieuwe afspraken (concessies) worden gemaakt door overheden - *met vaak een korte-termijnfocus* - en OV-bedrijven. Om te zorgen dat deze afspraken ook voor de reiziger gunstig uitpakken, is het dus belangrijk dat de reiziger zijn stem kan laten horen.

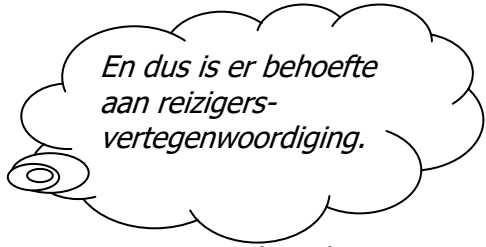


De reiziger en het OV-systeem hebben een stem nodig!

Partijen maken soms beperkte of opportunistische afwegingen

Eens in de 8 tot 10 jaar wordt een concessie door een overheid aanbesteed en mogen OV-bedrijven hier een bod op doen. Overheden moeten hierbij het publiek belang in de gaten houden, maar in de praktijk kijken zij niet veel verder dan het OV in hun eigen regio en het kostenplaatje. In ons versnipperde OV-landschap heeft de reiziger juist behoefte aan samenhang, aan een netwerk dat zich gemakkelijk en vanzelfsprekend als één geheel laat gebruiken. Rover is bij uitstek de partij die zich hiervoor inzet.

Rover wil de reiziger goed vertegenwoordigen bij het maken van nieuwe afspraken in het OV-landschap. Partijen doen namelijk niet vanzelf de goede dingen om het systeem gezond te houden, vanwege het ontbreken van de juiste prikkels. Daarnaast biedt Rover de individuele reiziger een stem door voor zijn belangen op te komen in gesprekken met overheden en OV-bedrijven, door in de media de aandacht te vestigen op misstanden, door de politiek te beïnvloeden en te vragen om actie, en tenslotte door reizigers een loket te bieden bij vragen en conflicten met OV-bedrijven.



En dus is er behoefte aan reizigers-vertegenwoordiging.

Specialistische expertise

Rover heeft kennis en kunde:

- van de werking van het OV-systeem, nu en vroeger, en heeft daardoor ook een visie op de toekomst;
- bij het vinden van de juiste weg in het OV-landschap. Rover kent alle spelers en kan hen daardoor effectief beïnvloeden;
- van het lokale tot het internationale OV, dankzij een landelijk dekkend netwerk van vrijwilligers en internationale contacten;
- van de behoeften van reizigers, vanuit een neutrale positie – Rover werkt onafhankelijk van de overheid, de vervoerders en partijen als TLS en 9292.



De positie van Rover is gezaghebbend en uniek.

De kennis en kunde van Rover wordt geleverd door een prettige mix van beleidsdeskundigen (kantoor) en goed ingevoerde en gedreven vrijwilligers (bestuurders, werkgroepleden, afdelingen, vertegenwoordigers in Rocovs). Zowel de deskundigen als de actieve leden zijn ervaren reizigers. Zij kennen het OV van binnenuit en zijn dus goed in staat om vanuit reizigersperspectief inbreng te leveren.

Historisch verworven positie in het OV-speelveld

Rover is een partij waar beslissers in het OV-landschap rekening mee houden. Deels doordat Rover een formele rol heeft in overleg, anderzijds vanuit een meer opportunistisch oogpunt, omdat partijen weten dat ze veel last kunnen krijgen van het negeren van Rover.

Pleitbezorger van het openbaar vervoer

Rover kijkt niet alleen naar de belangen van de reiziger, maar ook naar de algemene maatschappelijke waarde van het OV. Rover wil een goed ontwikkeld OV-systeem zodat er meer gebruik van wordt gemaakt.

Beperkte concurrentie

Rover heeft geen directe concurrentie in de rol die de vereniging vervult. Wel zijn er spelers die deels dezelfde rol claimen of vervullen, langdurig of zo nu en dan. Zo zijn er organisaties die voor speciale doelgroepen opkomen zoals ouderen, mensen met beperkingen, studenten en fietsers, en meer algemene consumentenorganisaties die zich ook met het OV bezighouden: denk aan de Consumentenbond, de ANWB en milieu-organisaties. Rover werkt in diverse overlegorganen constructief samen met dit soort partijen, soms worden er gelegenheidscoalities gevormd. Daardoor blijft Rover een aantrekkelijke partij in dit speelveld en voorkomt Rover dat organisaties die hetzelfde doel nastreven tegen elkaar uitgespeeld worden.



3. Wat willen we bereiken voor de reiziger?

Rover wil een grotere rol van het OV in de totale mobiliteit en meer tevreden OV-gebruikers. Dat kan alleen als het openbaar vervoer in prijs en kwaliteit aantrekkelijk genoeg is als alternatief voor de auto. Het stelt ook eisen aan de toegankelijkheid: zowel van het materieel als de bereikbaarheid van haltes en stations. We zien het OV en de fiets nadrukkelijk niet als elkaars concurrenten maar als vervoermiddelen die goed samengaan en elkaar kunnen versterken. Meer specifiek streeft Rover de volgende doelen na:

- Een groter aandeel van het OV in het verwerken van de grote aantallen dagelijkse reizigers. Óók in de spits, waar het op de wegen vastloopt.
- Een grotere rol van het OV in de mobiliteit *buiten* de spits én voor mensen die wel over een alternatief vervoermiddel als een auto of motor beschikken. De keuzereiziger willen we om milieutechnische redenen ook vaker in het OV hebben.
- Het bieden van goed en betaalbaar vervoer aan zo veel mogelijk reizigers die geen alternatief hebben.
- Dat partijen het belang van de reiziger beter in beeld houden wanneer zij broeden op veranderingen in hun dienstverlening.
- Dat er prikkels in het systeem komen die ervoor zorgen dat aandacht voor de reiziger niet alleen bij Rover vandaan moet komen.

Om deze doelen te bereiken is het leveren van kwaliteit een absolute voorwaarde. Rover zet in de beleidsperiode 2016-2020 in op verbeteringen die moeten leiden tot:

Een betere productkwaliteit

- Verbetering van betrouwbaarheid en beschikbaarheid. ¹
- Naadlozer maken van de reis van deur tot deur. ²
- Verbetering van de snelheid, daar waar het OV erg traag is in vergelijking met de auto.
- Naadloos grensoverschrijdend OV, zowel binnen Nederland als naar het (nabije) buitenland. (Denk ook aan de nachttrein als concurrent voor vliegtuigmaatschappijen.)
- Rover is voor open data (denk aan reisinfo, de chipkaart), mits de gegevens van reizigers niet op straat komen te liggen.

Een logischer en rechtvaardiger OV-systeem

- Het OV-systeem, inclusief bijbehorende informatie, betaalmogelijkheden en service, moet begrijpelijker en gemakkelijker in het gebruik worden. Hierbij moet voldoende aandacht zijn voor de diverse doelgroepen van het OV (naast forenzen, scholieren en studenten gaat het dan om incidentele reizigers, ouderen, toeristen, laaggeletterden, mensen met een handicap).
- Er moet een einde komen aan 'gedoe' voor de reiziger bij problemen die door vervoerders en de OV-chipkaart veroorzaakt worden. Wanneer vervoerders fouten maken, moeten zij dit zo klantvriendelijk mogelijk oplossen zonder kosten voor de reiziger.
- OV-bedrijven moeten problemen niet afwentelen op de reiziger: zij moeten zelf voor een acceptabele oplossing zorgen en coulance moet een eerste reflex zijn in plaats van een laatste redmiddel.

¹ Denk hierbij aan stiptheid (reizigerspunctualiteit!), frequentie, voldoende materieel, goede reisinformatie (ook bij verstoringen), minder storingen, minder reizigershinder bij werkzaamheden, etc.

² Denk aan eenmalig in- en uitchecken per reis, doorgaande tarieven/abbonementen, standaardisering van voorwaarden, een landelijk aanbod van abonnementen, multimodale reisinformatie, etc.



Een positiever imago van het OV

- Door het openbaar vervoer helpen leuker te maken en aandacht te geven aan positieve eigenschappen.
- Zodat reizigers zich nog meer welkom voelen.



Rover ziet al deze verbeteringen niet als losstaande subdoelen. De onderlinge verwevenheid is groot.

4. Hoe gaat Rover deze verbeteringen bewerkstelligen?

Rover onderneemt verschillende activiteiten om bij te dragen aan deze verbeteringen. Dat zijn onder andere activiteiten die voorwaardenscheppend zijn: om extern successen te kunnen boeken moet Rover eerst aandacht hebben voor de eigen, interne organisatie.

a. Activiteiten gericht op de interne organisatie:

- 4.a.1 Draagvlak vergroten/achterban uitbreiden
- 4.a.2 Agenda van voorspelbare werkpieken [waan van de dag] maken
- 4.a.3 Ontsluiten van capaciteit, kennis en kunde in de regio
- 4.a.4 Goede voorbeelden in kaart brengen en kopiëren naar andere situaties/regio's

b. Extern gerichte activiteiten

- 4.b.1 Monitoren van (overheids)beleid
- 4.b.2 Overleg: OV-bedrijven, politici, overheden, overige belanghebbenden
- 4.b.3 Lobby
- 4.b.4 Coalities vormen op specifieke onderwerpen
- 4.b.5 De reiziger een stem geven
- 4.b.6 Actie: PR, demonstraties, protest

Activiteiten gericht op de interne organisatie

4.a.1 Draagvlak/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 en geregistreerde bezoekers van 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. Daarvoor gaan wij onze niet-betalende achterban regelmatig benaderen met een aanbod voor een lidmaatschap (eventueel een aanbieding) of 'upgrades' (ontvangen nieuwsbrief, toegang afgesloten webpagina's en ontvangst *De Reiziger* tegen meerprijs).

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. Een ledenwerfcoördinator (dat kan ook een vrijwilliger of stagiair zijn) kan zorgen dat gemaakte afspraken niet verzanden, en dat er acties en promoties worden opgezet en nieuw ledenvoordeel wordt geworven, al dan niet gekoppeld aan een Rover-pasje. Ook zorgt hij/zij voor ondersteuning en activering van vrijwilligers in de regio. Denk hierbij aan (verenigings)markten en plaatselijke evenementen. Ieder jaar moet tijdig worden gezorgd voor een nieuwe ledenwerfflyer en aanvullend promotiemateriaal, dat snel naar de afdelingen kan worden gestuurd bij acties en activiteiten die kansen bieden op het gebied van ledenwerving.

Activiteiten 2016:

- *Beamerz-project regio Eindhoven (medio 2016) – aanvulling op OV via 'Rover community'.*
- *Rover Jong – activiteiten die jongeren moeten gaan binden aan Rover.*
- *Spoorboekje 2017 – met korting verkrijgbaar voor Rover-leden, samen met treinreiziger.nl*
- *Aanbieding voor Rover-leden ism NS en/of andere vervoerbedrijven*
- *Ledenwerfplan maken (o.a. 'leden werven leden')*

4.a.2 Voorspelbare waan van de dag

Aan de hand van de standpunten die we voor dit beleidsplan opnieuw hebben bepaald, stellen we een toetsingskader op. Dit is een overzichtelijk A4-tje met onze belangrijkste wensen op een rij. Wanneer we worden verrast door een ontwikkeling in het OV kunnen we deze meteen toetsen aan onze wensen: welkom in het OV, doeltreffend, betrouwbaar en vanzelfsprekend. Zo hebben we in de woordvoering snel een antwoord klaar. Dit kan ook bruikbaar zijn voor de landelijke woordvoerders om regionale persvragen af te handelen, wanneer er geen afdelingswoordvoerder beschikbaar is. Onderaan onze persberichten worden onze wensen steeds kort en bondig herhaald in een profielschetsje, zodat we consistent communiceren.

Er wordt een kalender bijgehouden met verwachte communicatiepieken waarop moet worden geanticipeerd. Bestuur en beleidsmedewerkers voeden deze kalender voortdurend, die onder meer een aantal jaarlijks terugkerende voorspelbare 'waan van de dag'-momenten bevat, zoals:

Januari: tariefsverhogingen, volle treinen door nieuwe dienstregeling

Februari: sneeuw en ijs? Aangepaste dienstregeling

Zomer: gemiste vliegtuigen door treinvertraging

Juli/augustus: komkommertijd [moeilijk voorspelbare vragen van pers]

Najaar: petities en acties lokale politiek tegen evt. verslechtingen dienstregeling

September: volle treinen, symposia

Oktober: vierkante wielen, storingen

November: prijsverhoging 1 januari

December: nieuwe dienstregeling, spoorboekje

Activiteiten 2016:

- *Petities en acties lokale politiek daar waar dienstregeling 2017 negatieve gevolgen heeft.*
- *Voor/na de zomer: kabinetsreactie Fyra-enquête, debat over o.a. HSL Zuid, IC Brussel en ordeningsvraagstuk spoor.*

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

In de 30 Rover-afdelingen is veel kennis aanwezig en er zijn veel politieke contacten. Ook werkgroepen hebben de nodige 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 4.b.3) en het vormen van coalities (zie 4.b.4) als het vieren van successen die elders als voorbeeld kunnen dienen. (zie 4.a.4).

Activiteiten 2016:

- *Overzicht krijgen van successen en vaste contacten van alle afdelingen. Elke maand een regio-succes op de landelijke Rover-site publiceren.*
- *Strategie maken voor de 3 belangrijkste landelijke dossiers om kennis van afdelingen en werkgroepen bij te betrekken.*
- *Daar waar nodig ondersteunen en versterken van afdelingen vanuit het landelijk kantoor.*
- *Relatie bestuur, kantoor en werkgroepen versterken (regelmatige informatie-uitwisseling, gezamenlijke vergaderingen organiseren en aansturing op thema's / specialisaties)*

4.a.4 Goede voorbeelden in kaart brengen en kopiëren naar andere situaties/regio's

In de 30 afdelingen die Rover rijk is, is er veel initiatief aanwezig voor het vergroten van de invloed en worden regelmatig successen geboekt. De interne en externe initiatieven die succesvol zijn, kunnen vaak eenvoudig 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.

Activiteiten 2016:

- *Uitzetten van minimaal 1 succes uit de regio naar andere regio's.*
- *Actiemateriaal generaliseren en delen.*

Extern gerichte activiteiten

4.b.1 Monitoren van (overheids)beleid

Rover is betrokken bij de ontwikkeling van overheidsbeleid. Zowel provincies als het Ministerie van IenM vragen beleidsadvies aan de Rocovs, het Locov of aan Rover zelf. Tot nu toe was er geen goed kader waar beleid en nieuwe initiatieven aan getoetst worden. Dit nieuwe beleidsplan van Rover kan de basis vormen voor zo'n kader en een instrument zijn om het beleid van overheden (kritisch) te volgen. Op basis hiervan kan het overleg en de lobby verbeterd worden.

Activiteiten 2016:

- *Bestuur en beleidsmedewerkers gaan na waar op basis van de Lange Termijn Spoor Agenda (LTSA) en de concessie voor het Hoofdrailnet (HRN) lacunes zijn tussen het voorgestelde beleid, het gevoerde beleid en het door Rover gewenste beleid. Op basis hiervan het overleg en de lobby vormgeven.*
- *Eigen visie op het ordeningsvraagstuk met betrekking tot het spoor ontwikkelen.*
- *Een toekomstvisie voor het gehele OV opstellen, ook in samenwerking met Samen op Reis.*

4.b.2 Overleg op verschillende niveaus

Consumentenorganisaties hebben een wettelijk overleg- en adviesrecht bij voorgenomen besluiten van vervoerders en concessieverleners over dienstregeling, tarieven, enzovoort. Rover is de enige organisatie die in alle landelijke en regionale overlegorganen (Locov, Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB), SER-overleg over vervoervoorwaarden, Rocovs) actief consumenteninvloed uitoefent. Dankzij de opgebouwde expertise is Rover in staat ditzelfde ten aanzien van ProRail te doen. Rover levert ook de consumentenvertegenwoordiger aan de landelijke OV en Spoortafel.

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. Rover lobbyt voor OV- en reizigersbelangen bij politici en andere beleidsbepalers. De symposia die Rover 1 à 2 maal per jaar organiseert, dragen hier ook aan bij. En als initiatiefnemer van 'Samen op Reis' (SoR) nemen we deel aan activiteiten van dit platform inzake de toekomstvisie OV en het stimuleren van samenwerkingsideeën bij een nieuwe generatie OV-medewerkers. Tot slot zijn we ook actief in Europa, als lid van (het bestuur van) de European Passengers' Federation (EPF).

Activiteiten 2016:

- *Regulier overleg (Locov, Rocovs, NOVB, ProRail, OV en Spoortafels).*
- *Versterking regionale reizigersinspraak middels trainingen voor Rocovs en het organiseren van bijeenkomsten voor RocovRovers.*
- *Tweetal symposia: met Fietsersbond (oktober) en de provincie Limburg (november).*
- *SER-overleg over algemene voorwaarden NS International.*
- *Bijdrage leveren aan toekomstvisie OV (SoR).*
- *Bijdrage leveren aan Summer Challenge (SoR).*

- *Bezoek aan Congres en Summit EPF (april, Berlijn – mei, Brussel).*
- *Voorbereiden congres EPF 2017 (Rotterdam)*

4.b.3 Lobby

Europese regelgeving, de Haagse en lokale politiek 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. Met ingang van 2016 wordt een nationaal lobbynetwerk opgebouwd, bestaande uit fractieondersteuners en politici. Ook gaat Rover vaker debatten in de Tweede Kamer bezoeken 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).

Activiteiten 2016:

- *Minimaal 1 politiek OV-dossier sturen door vroegtijdige lobby.*
- *Bijdrage leveren aan Mobility4EU.*
- *Bijdrage leveren aan nationale lobby voor meer investeringen in het OV, inclusief railinfrastructuur.*
- *Europese lobby middels bestuur EPF*

4.b.4 Coalities vormen

Rover kan niet altijd zonder hulp successen boeken voor de reiziger. Coalities met (on)verwachte bondgenoten zijn vaak van groot belang om meer invloed te hebben. De samenwerking met TreinTramBus maakte de Beneluxtrein-lobby sterker, de samenwerking met de Consumentenbond maakte de Chipkaartkostenactie tot een succes en de samenwerking met de ANWB maakte het mogelijk om een onderzoek naar de kosten van vergeten check-outs van de grond te krijgen.

Zo zou Rover ook een coalitie kunnen vormen in het aanjagen van deur-tot-deurbeleid. Bijvoorbeeld een coalitie met VVN, de Fietsersbond, Natuur&Milieu, CROW/KpVV, Wandelnet en MensEnStraat, met als doel het opnemen van stationsbereikbaarheid in MIRT-programma's. 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: bijvoorbeeld een samenwerking met Vluchtelingenwerk en Rover om vluchtelingen welkom te heten en wegwijs te maken in het OV.

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

Activiteit 2016:

- *Minimaal 3 nieuwe coalities vormen; op elk van de hoofdthema's van Rover één.*

4.b.5 De reiziger een stem geven

Rover kan meer gebruik maken van de achterban – verschillende soorten reizigers – om:

- tot een standpunt te komen,
- te achterhalen wat reizigers wensen of van iets vinden en
- te onderzoeken 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. Denk aan het Knooppuntenonderzoek, het rapport over abonnementen, de notitie over verchipte keuzedagen, de volle treinen-rapportages, enzovoort. Dergelijk onderzoek kan gedaan worden d.m.v. gerichte enquêtes, (het oprichten van) een meldpunt of op basis van klachten die we binnenkrijgen, eventueel in samenwerking met het OVloket.

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 à 2 keer per jaar) bijeenkomen om over 'hun' station te praten.

Activiteiten 2016:

- *Een of meerdere achterbanraadplegingen doen m.b.v. enquêtes via internet. Denk aan Anders betalen in het OV, dienstregeling 2018 (Zeeland), beste station-verkiezing (ALV).*
- *Verkennen wat de mogelijkheden voor een app zijn.*
- *In een gebied van één specifieke OV en Spoortafel een afdeling/station selecteren waar we een schouw, gekoppeld aan een overleg, gaan organiseren. In 2017 en verder kunnen we dit langzaam uitbreiden over andere OV en Spoortafels. Dit kan gekoppeld worden aan de schouws die al worden georganiseerd in Locov-verband met consumentenorganisaties, NS en ProRail. (Eventueel in combinatie met een enquête onder leden in die regio.)*
- *Ideeën achter en successen van Stationscoöperatie Deurne verder verspreiden.*

4.b.6 Actie

Rover bevindt zich vaak in een spagaat tussen overleg in goede sfeer en actie/publiciteit. Dat laatste is echter wel van groot belang om reizigers over onze inzet te informeren en is zelfs onze plicht tegenover onze achterban. Het is van belang voor onze acties om een goede strategie te bedenken en de juiste mensen tijdig te informeren, zonder ze de gelegenheid te geven ons van onze actieplannen af te brengen of deze ernstig te vertragen.

Veel acties zijn spontaan, maar enige voorbereiding is wel mogelijk. Denk daarbij aan de inzet van social media, afspraken maken met actiepartners, sjablonen klaar hebben staan, een actiegroep maken met vrijwilligers die klaarstaan om te flyeren.

Activiteiten 2016:

- *Social media achterban uitbreiden, d.m.v. 'like & share'-acties, om het snel delen van standpunten en acties mogelijk te maken.*
- *Afspraken maken met actiepartners (consumentenorganisaties, actiegroepen) over een of meerdere onderwerpen die we komend jaar samen willen oppakken*
- *Sjablonen maken (sjabloon actieflyer, petitiewebsite reizigersprotest.nl, voorraad ledenwerfflyers aanleggen).*
- *Actiegroep maken van vrijwilligers die bereid zijn te helpen bij acties (evt. m.b.v. vrijwilligerscentrales, websites).*

Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.