

Algemene Ledenvergadering Rover 2019



Uitnodiging en stukken voor de

ALGEMENE LEDENVERGADERING

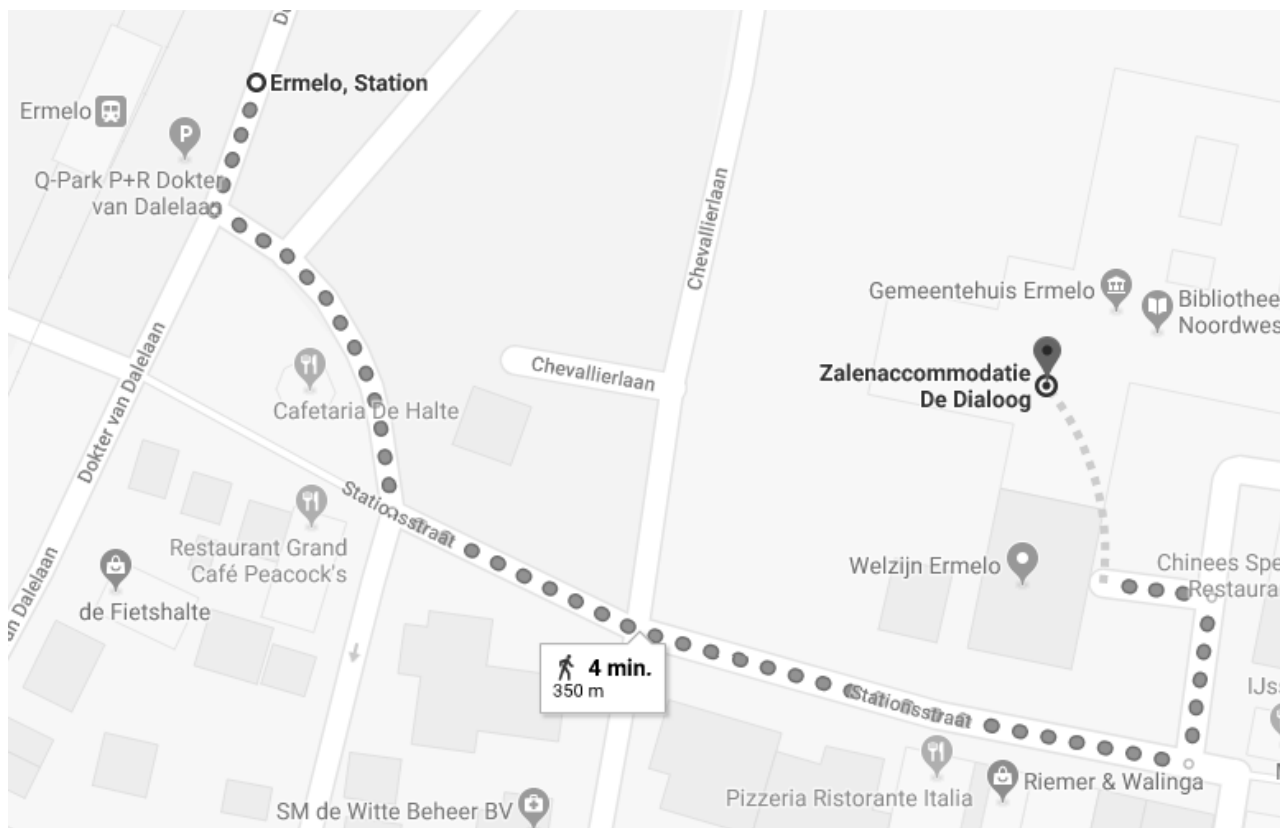
25 mei 2019

ROVER

***Reizigersvereniging Rover
Postbus 2132
3800 CC Amersfoort***

Uitnodiging

Hierbij nodigen wij u uit de Algemene Leden Vergadering van Rover bij te wonen, op **zaterdag 25 mei 2019** in de Dialoog in Ermelo. De zaal is open vanaf 10.00 uur, de koffie staat dan klaar!
De zaal is toegankelijk voor rolstoelen.



In dit boekje vindt u de agenda voor de vergadering en de bijbehorende stukken. Daarmee geeft het een mooi beeld van hoe onze vereniging er op dit moment voor staat. Wendt u zich voor vragen tot secretariaat@rover.nl of bel Rover op 033 – 422 04 50.

De Dialoog in Ermelo is inmiddels een bekende locatie voor Rover-leden. Vanuit het station Ermelo loopt u via de Stationsstraat in vijf minuten naar het Raadhuisplein.

Als Rover-lid houdt u er al haast vanzelfsprekend rekening mee dat ProRail (soms zelfs langdurig) aan het spoor kan werken. Daardoor moet uw reis wellicht met een omweg verlopen of deels met de bus. Kijk in ieder geval kort voor 25 mei naar de informatie op NS.nl, 9292.nl en andere communicatie-uitingen of u daarmee rekening moet houden.

Voorwoord

In lijn met de transformatie van Rover naar een moderne en meer professionele organisatie krijgen de meesten van jullie dit traditionele 'boekje' nu digitaal. Dat heeft overigens ook een meer triviale reden: we moeten waar mogelijk kosten besparen. Het is weliswaar gelukt om iets meer subsidie te krijgen en de leden dragen gemiddeld gelukkig meer bij, maar voor groei en modernisering moeten we geld vrij maken en nieuwe fondsen gaan aanboren.

We hebben in 2018 afscheid genomen van Arriën Kruyt, Ineke van der Werf en Tim Boric, althans in hun officiële Roverrollen, want ze zijn alle 3 nog volop actief in onze vereniging.

Intussen is de organisatorische transformatie in volle gang: Freek Bos is de zichtbare jonge directeur, die, binnen en buiten Rover, de voorzitter rimpelloos naar de achtergrond doet verdwijnen; de expertisegroepen zijn op gang met oude en nieuwe actieve deelnemers, lokaal, regionaal en provinciaal vinden actieve leden elkaar steeds vaker in extern gerichte initiatieven. We zijn er het afgelopen jaar in geslaagd om ingrijpende uitbreiding en verbetering van het openbaar vervoer op de kaart te zetten. **#OVmaal2** is nu voor velen een wenkend perspectief. Samen met actieve Rovers in de regio en ook vanuit Amersfoort, (samen met o.a. de Fietzersbond en Milieudefensie) hebben we OV en duurzame mobiliteit bij de provinciale statenverkiezingen geagendeerd en kunnen nu verwachten dat in veel nieuwe GS-programma's ingezet gaat worden op een verschuiving van auto naar OV.

Bij de vervoerders en bij de overheden heeft Rover geholpen de defensieve houding van 'beter benutten' en 'gelijke tred houden met de groeiende mobiliteit' te doorbreken en krijgen we steeds meer steun voor onze stelling dat er nu grote uitbreiding van het OV nodig is en niet pas in 2030-2040. We hebben gelobbyd binnen de mobiliteitsalliantie, maar vooral ook verbinding gemaakt met maatschappelijke ontwikkelingen waarvoor uitbreiding van het OV een voor de hand liggende oplossing is: het klimaat, de woningbouwopgave en het autoluw maken van de steden. Rover heeft het afgelopen jaar vooropgelopen in het verzinnen van alternatieve bekostiging van het openbaar vervoer: gemeenten, provincies, projectontwikkelaars, grote bedrijven maar ook b.v. Schiphol zijn intussen bereid mee te gaan betalen en daarmee ook druk uit te oefenen op de Rijksoverheid om de portemonnee te trekken.

Wat het afgelopen jaar niet is gelukt is om onze vereniging, om Rover zelf te laten groeien. We hebben echt meer leden en meer donateurs nodig. In veel meer afdelingen en regio's zijn inhoudelijke initiatieven en acties mogelijk die meer ov-liefhebbers mobiliseren en zo lid of donateur maken. Onze campagne rond de statenverkiezingen heeft laten zien waar we, met weinig mensen, toch heel goed naar buiten kunnen treden. Maar ook werd zichtbaar waar dit niet lukt en waar lokaal Rover nog moet gaan transformeren. **#rOVermaal2**

Walter Etty



Agenda

Algemene Ledenvergadering 25 mei 2019

Vereniging Reizigers Openbaar Vervoer

De Dialoog is open vanaf 10.00 uur, de koffie staat dan klaar!

De zaal is toegankelijk voor rolstoelen.

AGENDA

Huishoudelijk gedeelte (aanvang 10.30)

1) Opening

2) Jaarrede van de voorzitter

De voorzitter spreekt de Algemene Ledenvergadering toe over onderwerpen die actueel zijn en trekt deze door naar belangrijke zaken voor Rover en/of het Openbaar Vervoer

3) Verslag extra Algemene Ledenvergadering op 29 september 2018 in Ermelo [p.8]

Het verslag van de vorige ALV ligt ter goedkeuring voor.

4) Jaarverslag [p. 12] en uitreiking Van der Poelpenning

Het jaarverslag is een terugblik op het verenigingsjaar 2018, vanuit het bestuur, het landelijk kantoor, de landelijke werkgroepen en de afdelingen en contactgroepen. De Van der Poelpenning is een onderscheiding die jaarlijks wordt toegekend aan een actieve Rover voor de voor de vereniging geleverde prestaties.

5) Financieel jaarverslag [p.67]

In het Financieel jaarverslag is vastgelegd hoe Rover in het afgelopen boekjaar financieel heeft gedraaid. Er ligt geen begroting 2020 voor omdat we hiervoor voornemens zijn een ALV in november 2019 te organiseren. Zie hiervoor de gewijzigde statuten bij agendapunt 9.

a) Verslag kascommissie

Twee leden van de kascommissie controleren de financiële stukken en brengen hierover een rapportage uit, waarop het bestuur in de vergadering reageert en dat daarna verder wordt besproken.

b) (Toelichting) Staat van baten en lasten 2018 [p. 70] en goedkeuring

Het resultaat van Rover over het boekjaar 2018 is negatief. Als de ALV het jaarverslag samen met de jaarrekening, met inachtneming van het verslag van de kascommissie goedkeurt, dan stemt het in de activiteiten van het bestuur op deze punten en dan strekt de instemming tot decharge van het bestuur.

6) Verkiezingen [p. 73]

a) Bestuur: (Her)verkiezing bestuursleden

Dit jaar treden drie bestuursleden af. Daarnaast is een nieuw lid bereid toe te treden tot het bestuur. De overige leden van het bestuur zijn allen herkiesbaar.

b) Kascommissie

Jaarlijks moeten de leden van de kascommissie worden benoemd. Er zijn drie kandidaten als lid verkiesbaar en één als plaatsvervangend lid.

c) Geschillencommissie

Dit is een commissie van drie leden en een plaatsvervangend lid die in actie komt als zich een geschil binnen de Vereniging voordoet. Deze commissie moet daarom bestaan uit Rover-leden die geen bestuurlijke functie vervullen. Gelukkig hoeft de commissie vrijwel nooit in actie te komen. Voor de commissie zijn drie kandidaten en een plaatsvervangend lid verkiesbaar.

7) Voorstel contributieregeling [p. 74]

Voor het versimpelen van de lidmaatschappenstructuur wordt bij dit agendapunt een voorstel gedaan voor een nieuwe contributieregeling.

8) Activiteiten(plan) verenigingsjaar 2019-2020 [p. 76]

Het bestaande beleidsplan is vastgesteld voor de periode 2016-2020. Dit jaar zal een nieuw beleidsplan worden geschreven. Het activiteitenplan richt zich daarom nog op de uitvoering van het bestaande plan.

9) Statuten en Huishoudelijk Reglement [apart meegestuurd met de stukken]

De nieuwe statuten en Huishoudelijk Reglement liggen ter vaststelling voor aan de ALV.

10) Rondvraag (vragen graag van tevoren indienen: evt. naar bestuur@rover.nl)

Bij de rondvraag kunnen leden vragen stellen over een onderwerp dat hen ter harte gaat. Als deze vragen vooraf worden ingediend, kan het bestuur ervoor zorgen dat ter vergadering een adequaat antwoord kan worden gegeven.

Pauze (12:30)**Middagprogramma (13:30 – 16:00) Thema: OV Toekomstbeeld 2040**

In 2015 zijn Rijk, regio's, vervoerders en ProRail gestart om tot een gemeenschappelijke visie op het OV te komen. De ambitie van deze verschillende partijen hebben geleid tot de Contouren Toekomstbeeld OV 2040. Hierover is al veel besproken, maar graag zouden we er op de ALV ook aandacht aan besteden. Het themagedeelte zal dan ook in het teken staan van het Toekomstbeeld OV 2040, en de reactie van Rover hierop.

Het bestuur van Rover heeft de vertegenwoordigers in de verschillende provincies gevraagd om input te leveren voor dit themagedeelte. De provincies, soms bestaande uit een enkele afdeling, soms een samenwerkingsverband van verschillende afdelingen, hebben hun reacties zorgvuldig geformuleerd. Er zijn sterke punten voor de verschillende regio's in het Toekomstbeeld, maar uiteraard ook verbeterpunten. Tijdens dit themagedeelte krijgen de regio's de gelegenheid om hun reacties toe te lichten.

Na de ALV zal een gebundelde reactie van Rover komen, waarin de verschillende regionale reacties worden meegenomen.



Verslag extra ALV september 2018

3. Verslag ALV 29 september 2018

Het bestuur stelt voor het verslag van de ALV van 29 september 2018 vast te stellen.

Locatie: De Dialoog te Ermelo

Aanwezig:

<i>Bestuursleden</i>	<i>Walter Etty (voorzitter)</i>	<i>Medewerkers</i>	<i>Freek Bos (directeur)</i>
	<i>Willem Benschop (vicevoorzitter)</i>		<i>Tim Boric</i>
	<i>Hans Ende (secretaris)</i>		<i>Sanne van Galen</i>
	<i>Timo Dijkstra</i>		<i>Marloes Hofstede</i>
	<i>Ton Ettema</i>		<i>Aldo Markus</i>
	<i>Marinus de Jong</i>		
	<i>Floris Wagenaar</i>		

Afwezig:

- 15 leden hebben gemeld verhinderd te zijn.

Aanwezige leden:

- Totaal zijn er 57 leden. Er is een presentielijst.

Verslag: Hans Ende

1. Opening

De voorzitter, Walter Etty, heet iedereen welkom.

2. Verslag Algemene Ledenvergadering op 26 mei 2018 in Ermelo

Besloten wordt het verslag van de Algemene Ledenvergadering op 26 mei 2018 vast te stellen als voorgesteld.

3. Transitie Rover

De vicevoorzitter, Willem Benschop, presenteert in samenwerking met Marloes Hofstede, medewerker verenigingsopbouw, in het kort een aantal onderwerpen die in het vergaderboekje opgenomen zijn:

- Nieuwe werkvormen
- Wat betekenen die voor de afdelingen? Inzetten op het werk van leden; trainen; meer jongeren betrekken door bijvoorbeeld aansluiting bij MBO en HBO. Rover Jong! Ledenwerving, communicatie, thema's als duurzaamheid.
- We willen graag in iedere provincie een overlegplatform, ook als er meer afdelingen in een provincie actief zijn.
- Werkgroepen: bijeenkomen is tijdrovend: expertgroepen met meer accent op maillijsten e.d. Ook kortlopende groepen die actuele onderwerpen aanpakken.
- Statenverkiezingen als kans voor Rover in de regio's.
- Er wordt gewerkt aan een "toolkit" met oplossingen om effectiever te kunnen werken. Ook gaan we kennis meer in kaart brengen en toegankelijk maken via bijvoorbeeld een gemeenschappelijke plek op de website.
- Voor deze ontwikkeling denken we de komende 1 à 2 jaar nodig te hebben.

Reacties:

- Lex Hendriks: in een geprofessionaliseerde vereniging trekt het bureau zaken naar zich. Hoe organiseren we dan de communicatie tussen het bureau en de leden?
- Willem Benschop antwoordt: we zijn ons zeer bewust dat alle geledingen goed op de hoogte moeten blijven.
- Adri van Weyenburg: wie is plaatsvervangend directeur?
- De voorzitter: dit nemen we mee in het directiestatuut.
- Ad Toet: Rover heeft een maatschappelijke functie en past zich aan de tijdgeest aan. Hoop op grote impact en veel succes.
- Kees Braam: bij ons (Rover Limburg) gebeurt het meeste in werkgroepen.
- Eric Filius: afdelingen moeten samenwerken als het om regiogrensoverschrijdend vervoer gaat.
- Jan Willem Fortuin: merkt op dat elke afdeling zijn eigen cultuur heeft; we moeten het wel samen doen!
- De voorzitter: het begint met "samen".

De vergadering neemt de informatie van het bestuur over de transitie voor kennisgeving aan.

4. Herziene begroting 2018 en begroting 2019

De directeur, Freek Bos, schetst verschillende scenario's met (kleine) subsidie en zonder subsidie.

Voor ligt een begroting gebaseerd op het meest waarschijnlijke scenario.

Reacties:

- Teco Salverda: subsidieert het ministerie het gebouw? Mooi als dat vermeld zou worden.
- De directeur antwoordt dat in de subsidie een aandeel van 20% zit voor kosten die de organisatie maakt buiten het rechtstreekse beleidswerk om. Daaruit worden onder andere de huisvestingskosten voor de "gesubsidieerde" medewerkers bestreden.
- Ed Boon vraagt naar de post "Google Ad Words".
- De directeur: we krijgen gratis reclame op Google.
- Nico Brouwer: als het ledental niet groeit stort dan een deel van het directiemodel in?
- De voorzitter antwoordt dat ledenwinst in de begroting niet ingeboekt is.
- Kees Braam: is de transitiesubsidie eenmalig?
- De directeur antwoordt dat de transitiesubsidie eenmalig aangevraagd wordt.
- Fred van Assendelft: zijn er streefcijfers voor ledenwinst?
- De voorzitter: misschien evenveel als de Fietzersbond? We proberen met de NS ledenvoordelen te ontwikkelen. Ook denken we aan een OV-campagne met als onderdeel "word lid van Rover".
- Henk Toet: Rover is sympathiek maar wat levert het op? Dat zullen mensen denken.
- De voorzitter: OV is ook deel van een lifestyle.
- Jan Willem Fortuin: De begroting 2019 is niet geheel transparant. De procedure om een directeur te vinden zou al moeten lopen.
- De voorzitter: eerst doorlopen we een interne procedure. Zo die niets oplevert zullen we na 1 november extern moeten werven.
- De directeur stelt dat we in de nieuwe subsidieperiode transparanter zullen kunnen werken.
- De voorzitter zegt toe dat we transparanter zullen gaan werken.

Besloten wordt de voorliggende begroting 2019 goed te keuren.

Jan Willem Fortuin wil geacht worden tegengestemd te hebben.

Besloten wordt de herziene begroting 2018 goed te keuren.

Jan Willem Fortuin en Paola van Helden willen geacht worden tegengestemd te hebben.

5. Bestuurssamenstelling

De voorzitter richt het woord tot Tymon de Weger die afscheid neemt als bestuurslid. Wegens het aanvaarden van de functie van wethouder (ruimtelijke ordening; een link met mobiliteit) in de gemeente Woerden kan Tymon niet voldoende aandacht besteden aan het besturen van Rover.

Tymon blijft lid van Rover, waarvan hij ook in de jaren '80 bestuurslid is geweest. Rover heeft een plaats verworven in de mobiliteitswereld, stelt Tymon. Rover heeft ook een speciaal Rovergevoel: elkaar kennen en erkennen.

Tymon noemt enkele punten voor Rover om aan te werken:

- Nederland heeft een schaalsprong van het OV nodig. Als er een miljoen woningen bijgebouwd worden kan de mobiliteit niet met auto's opgelost worden. Nationaal moeten we gaan werken aan sneller spoor maar ook slimmer, met sterke knooppunten –voorbeeld Bahn 2050 in Zwitserland.

Ook hebben we behoefte aan het 'rondje Randstad'.

Light rail hebben we o.a. nodig tussen Zoetermeer en Leiden en tussen Zoetermeer en Rotterdam.

- Internationaal moeten beter en sneller verbonden worden met België en Nordrhein-Westfalen, ook bijvoorbeeld Den Haag – Düsseldorf.

- Wat betreft het klimaat: Nederland is niet goed aangesloten bij de mobiliteitstafel.

- Plannen moeten allemaal betaald worden. In Den Haag is daar geen visie op. Kan Rover het verschil maken?

Tymon beveelt Woerden aan als vestigingsplaats voor een OV-denktank. "Wees welkom!"

6. Rondvraag

Hiervan wordt geen gebruik gemaakt.

7. Verkiezingen Provinciale Staten op 20 maart 2019

Het themagedeelte is gewijd aan de komende verkiezingen voor Provinciale Staten. Spreker is Jan van Selm, directeur van DOVA, het verband van decentrale OV-autoriteiten – dat zijn de provincies en de twee grote stadsregio's.

De bedoeling is dat Roverafdelingen in alle provincies de politieke partijen helpen aan programmapunten over het openbaar vervoer. De medewerkers op het kantoor zullen handreikingen ontwikkelen en adviseren waar dat gewenst wordt.

8. Sluiting

Niets mee aan de orde zijnde sluit de voorzitter de vergadering.



4. Jaarverslag vereniging

Het bestuur stelt u voor onderstaand jaarverslag goed te keuren.

DE VERENIGING

Missie en visie

Rover wil uitnodigend en gemakkelijk openbaar vervoer van deur tot deur: goed, betaalbaar en drempelvrij openbaar vervoer biedt iedereen verplaatstingsmogelijkheden en moet de bereikbaarheid en leefbaarheid van ons land bevorderen. Daarbij is het belangrijk dat de wensen van de reiziger gehoord worden.

Reizigers willen van A naar B. Goed openbaar vervoer zorgt ervoor dat deze verplaatsing duurzaam en actief wordt ondernomen. Het verleiden van reizigers vanuit de auto naar het OV is nodig om de milieubelasting van mobiliteit en ruimtebeslag in de steden te verkleinen. Om dat te bereiken is goed openbaar vervoer nodig dat kan concurreren met de auto. Openbaar vervoer dat betaalbaar is, dat beschikbaar is en dat geen drempels opwerpt. Openbaar vervoer waarmee mensen van deur tot deur kunnen reizen, al dan niet in combinatie met andere vervoermiddelen. Hiervoor is een groter aandeel van het OV in het verwerken van de dagelijkse reizigers, binnen en buiten de spits, nodig. Rover wil dat de reiziger op de eerste plaats staat in het openbaar vervoer. Om dit te bewerkstelligen houdt Rover de belangen van de reiziger in het oog tijdens het gebruik van haar wettelijk adviesrecht en publicitaire acties. Hiermee is Rover sinds 1971 dé stem van de reiziger.

Organisatie

Op de Algemene Ledenvergadering zetten de leden het beleid uit. Zij kiezen een bestuur dat de algemene zaken regelt. De dagelijkse gang van zaken wordt overgelaten aan het landelijk bureau (kantoor) van de vereniging. De bestuursleden worden inhoudelijk ondersteund door vaste en tijdelijke (thema-)werkgroepen. De redactie van het blad *De Reiziger* complementeert dit geheel. Driemaal per jaar wordt een tussentijdse ledenraadpleging gehouden, de Adviesraad, waar vertegenwoordigers van afdelingen en werkgroepen met het bestuur overleggen over lopende zaken, nieuwe ontwikkelingen, strategieën en besluiten. Daarnaast is er driemaal per jaar een bijeenkomst voor vertegenwoordigers van afdelingen die namens Rover in Rocovs (regionale OV-platforms) zitting hebben.

De leden van de vereniging zijn verdeeld over zo'n 30 afdelingen of contactgroepen, verspreid over het land, variërend van stedelijke tot provinciale groepen van actieve leden.

Het kantoor in Amersfoort biedt ondersteuning aan afdelingen en werkgroepen en is het eerste aanspreekpunt voor reizigers: zowel leden als niet-leden kunnen bij Rover terecht met vragen en klachten. Verder wordt ondersteuning geboden door middel van onderzoek, beleid, financiën en de ledenadministratie.

Ledental

De dalende lijn in het ledental die we in voorgaande jaren zagen, zet zich voort in 2019. **Het totaal aantal leden en donateurs nam met 287 af en bedraagt 4479 per 1 januari 2019.** We konden dit jaar 87 nieuwe leden verwelkomen, 373 leden zegden hun lidmaatschap op of werden door ons uitgeschreven na langdurig niet betaald te hebben.

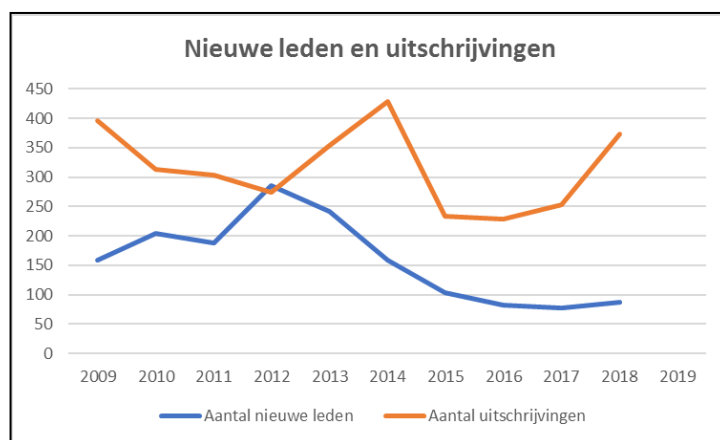
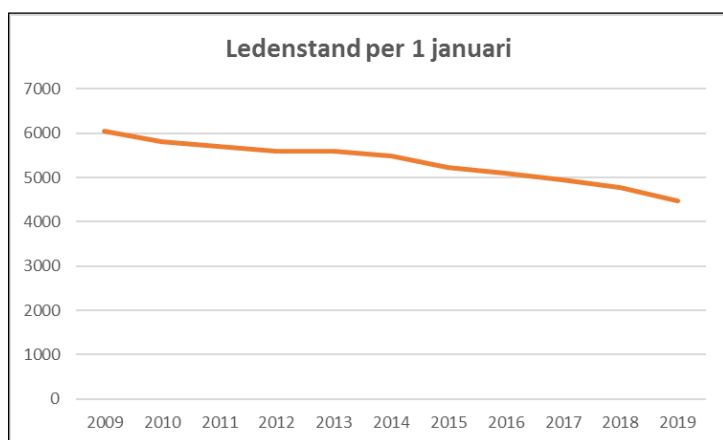
Ledengroei	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ledenstand per 1 januari	6051	5813	5704	5588	5600	5488	5219	5090	4944	4766	4479
Aantal nieuwe leden	158	204	188	286	242	159	104	82	77	87	
Aantal opzeggingen	396	313	304	274	354	428	233	228	253	373	

Verdeling van leden en donateurs over de verschillende afdelingen

De top vijf van grootste afdelingen van Rover wordt net als vorig jaar gevormd door Amsterdam (557), Utrecht (446), Brabant (281), Regio Arnhem/Nijmegen (271) en Rotterdam (247). **De kleinste afdelingen of contactgroepen** zijn dezelfde als vorig jaar: Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (9 leden), Zoetermeer (46) en Zeeland (52).

Begin 2018 is een wijziging goedgekeurd voor het aanpassen van de afdelingsgrenzen van Rhenen/Wageningen, Utrecht en Rivierenland. Daardoor lijkt de daling van het aantal leden in Rhenen/Wageningen en Utrecht naar verhouding erg hoog. Daar tegenover staat een groei van ruim 80% van Rivierenland, waar de leden naartoe gemigreerd zijn.

De grootste afname van het aantal leden zien we bij de afdelingen Amstelland-Meerlanden (-13,51%) en Flevoland (-13,25%). **Slechts twee afdelingen zien een toename van het aantal leden**, namelijk Zeeland (+4,00%) en Drechtsteden (+1,64%).



afdeling	aantal leden op 1-1-2018	aantal leden op 1-1-2019	verschil	aantal nieuwe leden '18	stijging/daling aantal leden
Amersfoort	206	193	-13	3	-6,31%
Amstelland-Meerlanden	74	64	-10	0	-13,51%
Brabant	308	281	-27	4	-8,77%
Delft	93	90	-3	3	-3,23%
Den Haag	260	251	-9	4	-3,46%
Drechtsteden	61	62	+1	2	+1,64%
Drenthe	84	83	-1	0	-1,19%
Flevoland	83	72	-11	2	-13,25%
Friesland	100	91	-9	3	-9,00%
Gelderland Noord en Oost	130	124	-6	4	-4,61%
Gouda en Midden-Holland	92	86	-6	0	-6,52%
Groningen	194	183	-11	1	-1,19%
Haarlem	227	211	-16	1	-7,05%
Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (HWGO)	10	9	-1	0	-10,00%
HollandRijnland	245	232	-13	9	-5,30%
Limburg	116	115	-1	5	-0,86%
Noord-Holland-Noord	206	199	-7	1	-3,40%
Regio Amsterdam	608	557	-51	9	-8,39%
Regio Arnhem/Nijmegen	299	271	-28	1	-9,36%
Regio Rotterdam	262	246	-16	7	-6,11%
Rhenen/Wageningen	103	88	-15	2	-14,56%
Rivierenland	41	74	+35	3	+80,49%
t Gooi	102	98	-4	2	-3,92%
Twente	88	84	-4	1	-4,55%
Utrecht	503	446	-57	11	-11,33%
West-Overijssel	136	135	-1	4	-0,74%
Zeeland	50	52	+2	4	+4,00%
Zoetermeer	51	46	-5	1	-9,80%
Totaal	4766	4479	-287	86	-6,02%

Rover-leden bijeen: de Rover-zaterdagen

In 2018 werd voor het vijfde achtereenvolgende jaar gewerkt met de vergaderstructuur waarin er 6 landelijke Rover-zaterdagen zijn. Op twee van die dagen komen RocovRovers en de Adviesraad bijeen: veel actieve Rovers nemen deel aan beide gezelschappen. Er is voor beide gezelschappen ook een 'eigen' zaterdag ingepland waarbij de organisatie in handen is van een afdeling, die als extraatje een themagedeelte verzorgt. In de lente wordt de PietjanWippoo-excursie georganiseerd, waarbij een groep actieve Rovers eropuit trekt met een combinatie van wandelen en OV. Tijdens de Algemene Ledenvergadering (ALV) wordt het verenigingsbeleid jaarlijks uitgebreid besproken.

Op **26 januari** was de Adviesraad te gast in Geldermalsen, bij de afdeling Rivierenland. Tijdens het themagedeelte werd gesproken over openbaar vervoer in dunbevolkte gebieden. Hiervoor waren sprekers uitgenodigd van Transvision en Bureau Versus (de opvolger van de regiotaxi in Rivierenland). Ook vertelden verschillende Rovers hun ervaringen met kleinschalig openbaar vervoer en kwam de werkgroep van Rover aan het woord.

Tijdens de Adviesraad werd onder andere de transitie van Rover besproken. De voortgang werd gepresenteerd en de scoutingscommissie bracht verslag uit van haar zoektocht naar een nieuwe voorzitter. Ook de nieuwe privacywet (AVG) stond op de agenda, waarbij de nadruk lag op de gevolgen voor de afdelingen.

Zaterdag **24 maart** werd de vijfde PietjanWippoo-excursie gelopen, in aanwezigheid van Joke Wippoo en enkele naaste familieleden. De excursie werd georganiseerd door Maarten Batenburg en vond plaats aan de randen van Utrecht, waarbij de randen van de Kromme Rijn werden gevolgd. De excursie eindigde bij het Spoorwegmuseum.

Zaterdag **7 april** vond een RocovRovers plaats in Nijkerk. Op deze eerste bijeenkomst van het jaar stonden een aantal nieuwe concessies in Noord-Holland op de agenda. In Amstelland-Meerlanden heeft de invoering van de nieuwe concessie de nodige problemen veroorzaakt. Daarover werd een evaluatie verzorgd door contactpersonen uit de regio. Daarna werd vooruit gekeken naar de nieuwe concessie in Noord-Holland-Noord die in juli ingaat. Het voorgestelde vervoersaanbod leverde aardig wat reacties op, waardoor de Rocovs scherpe adviezen moesten schrijven. Naar aanleiding van de ervaringen uit Noord-Holland werd gediscussieerd over nieuwe concessies door heel Nederland. Er werd besproken welke punten belangrijk waren om op te letten. Zo is bijvoorbeeld geconcludeerd dat er scherp moet worden gelet op het verlies van ontsluitende verbindingen in dorpskernen en stadswijken als de focus teveel ligt op snelle hoofdverbindingen. In de middag werd een Adviesraad gehouden ter voorbereiding op de ALV van mei. De transitie van Rover stond hierbij op de agenda, waarbij werd besloten om een extra Adviesraad op 26 mei te organiseren. Naast de transitie stonden ook onderwerpen zoals MaaS en de mobiliteitsalliantie op de agenda.

De **ALV** vond plaats op **26 mei 2016** in Ermelo, waar zo'n 60 Rover-leden bijeen kwamen. De verschillende vaste onderdelen zoals het jaarverslag en de financiële stukken werden besproken. Tevens werd Walter Etty benoemd als nieuwe voorzitter van Rover, en werd afscheid genomen van Arriën Kruyt. Walter werd in eerst instantie voor een jaar gekozen. De verkiezingen de Geschillencommissie en de Kascommissie verliepen volgens de voorstellen. Het activiteitenplan van de vereniging werden besproken en goedgekeurd. De van der Poel Penning werd dit jaar uitgereikt aan Dick Wijen en Chris Vonk.

Tijdens het middagdeel werd een extra Adviesraad gehouden in verband met de transitie. Dit op verzoek van de leden die aanwezig waren bij de Adviesraad in januari. Op de agenda stond de

voortgang, de effecten van de transitie op de afdelingen en de noodzaak voor nieuwe werkvormen. Ook werd besloten tot het uitroepen van een extra ALV op 29 september i.v.m. de aanstelling van een nieuwe directeur.

De derde Rover-zaterdag vond plaats op 1 september in Ermelo. Tijdens deze bijeenkomst was Flixbus te gast om te vertellen over hun groei en de bijbehorende ontwikkelingen. Vooral een gedachtewisseling rond de halteplaatsen voor de Flixbussen stond op de agenda. Nu Flixbus steeds meer lijndiensten gaat rijden ontstaat de noodzaak om de bussen te laten stoppen op plaatsen waar het voor reizigers comfortabel is om uit te stappen.

Andere onderwerpen op de agenda waren de BTW-verhoging en het scherp letten op niet doorberekenen aan de reiziger, toegankelijkheid van het ov voor reizigers met een beperking en het uitwerken van een wensenlijst voor de Provinciale Statenverkiezingen van 2019.

Tijdens de Adviesraad van die middag werd de transitie weer besproken, en lag het transitieplan voor. Daarnaast stond ook de subsidieaanvraag voor 2019-2021 op de agenda. Ter voorbereiding van de Provinciale Statenverkiezingen in 2019 werd een plan gepresenteerd om de regionale inbreng te bundelen in een visiedocument. Frank Visser, nieuwe beleidsmedewerker op het landelijk kantoor, was met dit dossier belast.

Op **zaterdag 29 september** werd een extra ALV uitgeroepen ten behoeve van de transitie. Hierin stond het transitieplan centraal, waarin de ambities van Rover om zich om te vormen naar een directiemodel werden toegelicht. Onder andere de nieuwe werkvormen werden toegelicht: de expertisegroepen, ledenwerving, communicatie en zichtbaarheid van de regio's en samenwerking tussen de afdelingen. Dit vergt een andere werkwijze van de actieve leden. Ook werden de Provinciale Statenverkiezingen gepresenteerd als kans voor Rover om zich in de kijker te spelen. Dit werd in het themagedeelte van de middag verder toegelicht, waarbij Jan van Selm (DOVA) als gastspreker aanwezig was. Tijdens deze extra ALV stond ook de herziene begroting 2018 en begroting 2019 op de agenda.

Geschillencommissie

De commissie bestond uit Rudy Schoonveld (sinds 2011) en Rogier Zelle (sinds 2013) als leden en Liesbeth Alferink (sinds 2017) als plaatsvervangend lid. De commissie hoefde in 2018 niet bijeen te komen.

Kascommissie

Na de ALV was de kascommissie als volgt samengesteld: Aart Roest en Evert Wasch als leden en Kees van Ramshorst als plaatsvervangende leden.

De kascontrole over het boekjaar 2018 werd uitgevoerd door Aart Roest en Evert Wasch.

Landelijk Bestuur

De landelijk bestuursleden zijn allen vrijwilligers, die deze functie soms naast een betaalde baan uitoefenen. Zij ontvangen geen vergoeding. Wel kunnen zij werkelijk gemaakte kosten declareren.

Samenstelling bestuur Rover vanaf de ALV 2018

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Jaar van aantreden</i>	<i>Status in ALV 2019</i>
Walter Etty	Voorzitter	2018 voor 1 jaar	Aftredend en herkiesbaar (voor 1 jaar)
Willem Benschop	Vicevoorzitter	2017	Aftredend en herkiesbaar
Pieter Cassé	Penningmeester	2011	Aftredend; niet herkiesbaar
Hans Ende	Secretaris	2015	Aftredend en herkiesbaar
Ton Ettema		2015	Aftredend en herkiesbaar
Floris Wagenaar		2015	Aftredend
Tymon de Weger		2017 tot 29-09-2018	Afgetreden wegens drukke functie als wethouder
Marinus de Jong		2017	Aftredend en herkiesbaar
Timo Dijkstra		2017	Aftredend

Bestuurslid Willem Benschop is tevens lid van het curatorium van OV Loket.

Gedelegeerden namens het bestuur:

- Taxizaken: Lysbeth van der Kroon (tot eind 2018)
- Internationale zaken: EPF: Rian van der Borgt en Arriën Kruyt
- Boekhouding: Guus Leussink

Rover heeft een “algemeen bestuur”, dat volledig bestaat uit vrijwilligers. Er zijn momenteel 8 bestuursleden. Al die bestuursleden zijn gekozen door de algemene ledenvergadering, de voorzitter specifiek als voorzitter.

Het algemeen bestuur heeft een “dagelijks bestuur” gevormd, dat bestaat uit: de voorzitter, de vicevoorzitter, de penningmeester en de secretaris.

Het algemeen bestuur is in 2018 11 keer bijeen geweest, meestal op een avond op het Roverkantoor in Amersfoort. De vergadering in december had een retraitekarakter. Onderwerp: een veranderend bestuur in een vereniging in transitie. We hebben daar onder meer afgesproken dat in het algemeen bestuur naast het beraadslagen en besluiten over zaken die op de bestuurstafelkomen een nadruk komt te liggen op inhoudelijke thema's. We zijn daar in 2019 mee aan de slag gegaan.

Tussentijds is het dagelijks bestuur 10 keer bijeen geweest, meestal overdag. Daar werden vooral de dagelijkse beheerzaken behandeld en de algemeen-bestuursvergaderingen en andere bijeenkomsten voorbereid.

De meeste bestuursvergaderingen worden bijgewoond door de directeur en zo nodig andere stafleden.

Hieronder een aantal punten die in de vergaderingen aan de orde geweest zijn:

Rover intern: De voortgang van de transitie, vervanging van de ICT, AVG, nieuw pakket ledenadministratie, herverdeling taken van staf en directeur, communicatie rondom de transitie, ledenwerving en marketing (ook samen met andere organisaties), functieprofiel en werving van nieuwe directeur, zoeken van een kandidaat-voorzitter, taken van de voorzitter na de transitie, QuickScan van AEF naar het functioneren van de interne organisatie en ten slotte de subsidieaanvraag 2019-2021.

Rover beleid en actie, o.a.: “Benchmark duurzame, actieve en gezonde mobiliteit in 30 gemeenten”, de samenwerking met andere organisaties in de Mobiliteitsalliantie, voorbereidingen rond Statenverkiezingen 2019, samen met de afdeling Den Haag: standpuntbepaling LOCOV-advies over aanbesteding RE/IC Düsseldorf –Eindhoven, laatste fase Europees project Mobility4EU, Rover symposium op 16 november 2018: Reizen tot in de haarvaten. Wat te doen tegen versnippering van openbaar vervoer?

Symposia

Regelmatig organiseert Rover samen met andere partijen symposia, om samen met reizigers, bestuurders, beleidsmakers en vervoerders over actuele beleidsmatige onderwerpen te discussiëren. Er wordt gezorgd voor een interessant programma met toepasselijke sprekers, een goede gespreksleider en indien mogelijk een politiek forum. De symposia staan open voor iedereen, dankzij het gastheerschap zijn er geen kosten aan verbonden voor de deelnemers. Dit is bevorderlijk voor de diversiteit aan deelnemers en dus aan de informatie-uitwisseling en de mogelijkheid tot netwerken voor een brede groep.

Op 16 november 2018 organiseerde Rover als gast van de provincie Utrecht het symposium ‘Vervoer tot in de Haarvaten’, min of meer als vervolg op de bijeenkomst in 2017 te Zeist. Dit keer werd vooral aandacht besteed aan geslaagde maar ook mislukte voorbeelden uit de praktijk. Rover overhandigde **tien reizigerseisen voor het kleinschalig vervoer aan gedeputeerde Straat**.

Op 6 oktober organiseerden de afdelingen in Noord-Holland en Flevoland een symposium voor regionale politici in het raadhuis van Heerhugowaard. De provincies staan voor de grote uitdaging goed bereikbaar te blijven. Daarover en over de manier waarop dat gefinancierd moet worden ging men met elkaar in discussie.

Publiciteit

Ook in 2018 zocht Rover regelmatig publiciteit op of werden wij door de pers gevonden. Ook de regionale afdelingen waren regelmatig in het plaatselijk nieuws te zien.

Het genereren van landelijke publiciteit behoort tot het takenpakket van Sanne van Galen (medewerker communicatie), de woordvoering deelt zij met (vrijwilliger) Chris Vonk, collega’s op kantoor en afdelingswoordvoerders in de regio.

Social media

Op Facebook hebben we 1612 “fans” en 1632 volgers. Overigens komen veel berichten wel bij duizenden Facebookgebruikers onder ogen, dankzij het ‘like & share’-gedrag van hun netwerk. Het grootste deel van onze Facebookfans is tussen de 25 en 34 jaar oud, met 64% zijn mannen in de meerderheid.

Op Twitter hebben wij nu 9.967 volgers. Door het gebruik van social media is het contact met Rover laagdrempeliger geworden en weten wij snel wat er speelt.

Websites

Onze website werd 1,2 miljoen keer bezocht in 2018. Gemiddeld werd de website 3701 keer per dag bekeken, wat een stijging is ten opzichte van 2017 (3351 keer per dag) en 2016 (2.876 bezoeken per dag). Traditioneel is het klachtenformulier de meest bezochte pagina, daarnaast de pagina’s over de activiteiten en successen van Rover.

Onze website Volletreinen.nl kreeg in 2018 bijna 10.000 meldingen te verwerken. Hiermee loopt het gebruik van het meldpunt terug: in 2017 kregen wij nog een kleine 17.000 meldingen binnen, in 2016 waren dit er zelfs bijna 24.000.

Spoorboekje

Voor zowel 2018 en 2019 hebben we een papieren spoorboekje uitgegeven. Rover-leden krijgen begin december een coupon toegestuurd waarmee zij zelf met 50% korting het spoorboekje kunnen aanschaffen bij de AKO.

Externe overleggen

Rover heeft er groot belang bij deel te nemen aan externe overleggen. Hier kan Rover opkomen voor de belangen van reizigers en invloed uitoefenen op het beleid en de uitvoering. De omvang hiervan, zowel in aantal overleggen als in tijdsbeslag, neemt jaar na jaar toe. Diverse Rover-vertegenwoordigers (zowel betaalde werknemers als vrijwilligers) hebben ook dit jaar weer grote inzet gepleegd in:

Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov)¹; themabijeenkomsten NS, NS International, ProRail en ministerie van IenW; NOVB Directeurenoverleg en diverse andere bijeenkomsten in het kader van het NOVB; diverse thema-overleggen over toegankelijkheid en sanitaire voorzieningen op stations en in de reisketen; overleg met TLS (chipkaart); BISON (Beheer Informatie Standaarden Openbaar vervoer Nederland); ontwikkeling en regiegroep Dashboard Deur-tot-deurreis; Informatiegroep Toegankelijkheid; Taxi-overleggen IenM en KNV; Kerngroep Toekomstvast Werken aan het Spoor, diverse bijeenkomsten van Railforum (Rover is daarvan 'partner in kennis'); overleg over fietsparkeren met IenW en regionale overheden; halfjaarlijks overleg DOVA; Schipholoverleg. Ten slotte, een groot aantal overleggen op decentraal niveau, in Rocov-verband of daarbuiten met concessieverleners, vervoerbedrijven en regiotaxi (zie Afdelingen).

Duurzame coalitie

Dit betreft een samenwerkingsverband van de Fietzersbond, MensENStraat, Milieudefensie, Natuur&Milieu, het Longfonds, Rover en Wandelnet, dat zich inzet voor een leefbare stad. In dat kader is in juni een brief gestuurd naar de plaatselijke verkiezingscommissies met daarin de visie van deze organisaties op een leefbare stad en de vraag om deze op te nemen in verkiezingsprogramma's voor de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2018. In de visie van de duurzame coalitie zijn leefbare steden als volgt beschreven: *De stad is gezond en klimaatvriendelijk door aantrekkelijke straten, paden en openbare ruimtes en met goede voorzieningen. Daardoor bewegen mensen meer: wandelen, fietsen, sporten en spelen. De lucht is gezonder doordat vervuilende diesel- en benzinevoertuigen vervangen zijn door een scala aan elektrische voertuigen (E-fiets, cargo bike, zero emissie-bussen, personenauto's en goederenvervoer) of gewoon door te fietsen of te lopen. De stad is veilig en bereikbaar voor iedereen -jong en oud- met alle belangrijke voorzieningen op loop- en fietsafstand. De fiets- en looproutes zijn ruim, comfortabel en veilig. Er is een kwalitatief hoogwaardig aanbod van openbaar vervoer en een ruim aanbod van deelfietsen en deelauto's. Dat maakt de stad een aantrekkelijke plek om te verblijven, te wonen, te recreëren en een bedrijf te runnen. In Nederland maken we de helft van onze verplaatsingen nu al te voet of op de fiets. Lopen en fietsen zijn de smeerolie voor slimme en gezonde, gedeelde zero-emissie mobiliteit. Maar ook in ons land zijn er nog veel verbeteringen mogelijk en nodig. Het volledige potentieel van fietsen en lopen wordt nog niet benut, slimme gedeelde mobiliteit staat nog in de kinderschoenen, er zijn meer investeringen*

¹ In het Locov behartigen consumentenorganisaties, waaronder Rover, de belangen van de treinreiziger binnen de hoofdrailnetconcessie en de belangen van alle treinreizigers betreffende het werk van ProRail en IenW. Zij doen dat door het voeren van overleg met NS, ProRail en IenW en het gevraagd en ongevraagd leveren van adviezen. De adviezen zijn na te lezen op www.locov.nl.

nodig in het openbaar vervoer en de klimaatdoelen vragen om een snelle omslag naar zero-emissie mobiliteit.

In het najaar is aan onderzoeksbureau CE Delft gevraagd om 'een benchmark voor duurzame, actieve en gezonde mobiliteit te produceren, die de toestand van 30 geselecteerde gemeenten op dat punt weergeeft en waarin ook wordt aangegeven welke mogelijkheden er zijn voor extra beleidsinspanningen.' Deze is in maart 2018 opgeleverd en heeft veel publiciteit gegenereerd. Rover-afdelingen kunnen daar inspiratie uit putten om in hun gemeente met dit onderwerp aan de slag te gaan. De coalitie wil onderzoeken of deze benchmark om de twee jaar gedaan kan worden, om zo de voortgang op dit dossier te onderzoeken.

Betrokkenheid tot over de grens (EPF en Mobility4EU)

EPF

Rover is aangesloten bij Europese Reizigersfederatie EPF, die de belangen behartigt van reizigers in Europa. Het secretariaat hiervan is ondergebracht bij de Vlaamse organisatie TreinTramBus. Arriën Kruyt en Rian van der Borgt, secretaris van de Werkgroep Internationaal, zitten in het EPF-bestuur. Rian is verder de Rover-vertegenwoordiger bij EPF. EPF heeft 37 lid organisaties, verdeeld over 21 landen.

Aandachtspunten in 2018 waren o.a. de revisie van de reizigersrechten op het spoor, rechten van vliegtuigpassagiers, persoonlijke veiligheid en grenscontroles. Er was ook aandacht voor langeafstandsverkeer, waaronder nachttreinen.

EPF heeft regulier contact met organisaties op Europees niveau, zoals CER (EU-lobbyclub van de spoorwegen), UITP, Eurostar, Thalys, Europarlementariërs en de Europese Commissie. Daarnaast is EPF o.a. vertegenwoordigd in de raad van bestuur van het Spoorwegbureau van de EU (ERA) en de European Rail Research Advisory Council (ERRAC).

In 2018 is EPF gestart met het Europese project TMaaS en liep het project HiReach door. EPF heeft voor deze projecten mensen in dienst.

Meer info: www.epf.eu

Mobility4EU

Rover participeert sinds 2016 in Mobility4EU, een Europees project (onderdeel van Horizon2020) waarin wordt gekeken naar de trends en mogelijke oplossingen voor de brede mobiliteit (in de lucht, over het spoor, over de weg, over het water – van goederen en personen) in Europa in 2030. Rover is voor dit project gevraagd om het perspectief van de gebruiker (n ons geval: de reiziger) goed in het project verankerd te krijgen, een belangrijke wens van de Europese Commissie. Een belangrijk product dat het project heeft opgeleverd is het European Transport and Mobility Forum (www.ETMforum.eu). Dit forum moet fabrikanten, beleidsmakers, universiteiten en gebruikersorganisaties dichter bij elkaar brengen.

In het project werken we samen met 19 verschillende organisaties en 11 nationaliteiten. Het project zou oorspronkelijk aflopen in december 2018, maar is verlengd met drie maanden waardoor het liep tot en met maart 2019. In die periode is het eerdergenoemde forum officieel gelanceerd.

HET KANTOOR

Personeel- en vrijwilligersbeleid

Rover beschikt over een redelijk vaste kern van kantoormedewerkers. Van de 15 medewerkers (eind 2016) zijn er 13 in dienst van Rover, 2 medewerker zijn werkzaam via een (studenten)uitzendbureau. Er werken 7 vrouwen en 8 mannen bij Rover, 4 medewerkers zijn ouder dan 60 jaar en 5 medewerkers jonger dan 30.

Het kantoor heeft een dienstverlenende functie voor de vele (200-300) vrijwilligers die voor Rover actief zijn in besturen, werkgroepen, afdelingen en redacties. Zij worden vanuit kantoor van de benodigde informatie en materialen voorzien, om het werk voor de vereniging zo optimaal mogelijk te kunnen doen. De onkosten die vrijwilligers maken worden vergoed, mits passend binnen de regels die daarvoor zijn opgesteld.

Medewerkers

Het kantoor is elke werkdag (minimaal) te bereiken van 10.00-16.30 uur. Bezetting: Directie, Secretariaat (2 medewerkers), Beleid (4 medewerkers), PR & communicatie, Ledenadministratie en Onderzoek, Boekhouding (4 u p/w)

De bezetting van het OV-loket is als volgt:

Hoofd, Communicatie, Klachtencoördinatie, Klachtenmedewerkers (3 medewerkers)

WERKGROEPEN

Rover telt in 2018 7 werkgroepen:

- Spoor (in transitie)
- Internationaal
- Toegankelijkheid
- Kleinschalig Openbaar Vervoer (voorheen Krimp)
- Gastvrije Stations
- Taakgroep RocovRovers
- Expertisegroep Tariefintegratie

Voor specifieke onderwerpen zijn er ad hoc werkgroepen. Ook is er gekeken naar de optie om expertisegroepen per onderwerp in te stellen, waarbij leden op een laagdrempelige manier input kunnen leveren aan de beleidsmedewerkers.

Werkgroep Spoor

De werkgroep Spoor bestaat uit 5 leden.

In 2018 heeft de werkgroep door middel van notities en discussies verder bijgedragen aan de omvorming van de werkgroep in expertisegroepen. De eerste expertisegroep over tarieven was een initiatief van een lid van de werkgroep Spoor en maakte al in 2018 een goede start. Andere expertisegroepen worden in 2019 opgericht.

De werkgroep Spoor heeft in 2018 als gebruikelijk bijdragen geleverd voor adviezen op spoorgebied, zoals dienstregelingen, stations en buitendienststellingen. De werkgroep heeft uitsluitend per email gecommuniceerd, er zijn geen vergaderingen over spoorzaken meer gehouden.

Werkgroep Internationaal

De werkgroep Internationaal heeft in 2018 9 actieve leden, waarvan 1 bestuurslid.

De werkgroep kwam in 2018 vier keer bij elkaar.

In LOCOV-verband is er overleg met NS International over internationale dienstregelingen en tarieven. In 2018 verstrekten NSI in dat kader weliswaar van tevoren de internationale tarieftabellen van 2018, maar verzuimde daarin alweer een aantal vergissingen daarin recht te zetten. Hier is dus nog steeds ruimte voor verbetering. Verder was er een themaoverleg met NS en NMBS over de nieuwe tarievenstructuur tussen Nederland en België en een advies over de toekomstige verbinding Eindhoven – Düsseldorf. De totstandkoming van de Drielandentrein blijkt door gebrek aan samenwerking een probleem te zijn waar niemand veel vat op lijkt te hebben. Een belangrijk en continu punt van aandacht was en is de HSL-Zuid en alles wat daarmee samenhangt. De IC naar Brussel rijdt weliswaar weer ieder uur maar we zijn nog niet tevreden over bepaalde aspecten en blijven daarover met NS en het ministerie in overleg.

De OV-chipkaart is ook een continu thema, in het bijzonder de steeds weer nieuwe problemen voor internationale reizigers en het gebrek aan informatie en misinformatie over internationale reizen in combinatie met de OV-chipkaart.

Samen met de afdeling Limburg en de zusterverenigingen TreinTramBus, Pro Bahn en VCD worden ook de ontwikkelingen rond de IJzeren Rijn, de sneltram Maastricht – Hasselt en andere grensoverschrijdende thema's in de gaten gehouden.

Verder zijn internationale boekingsproblemen en de informatievoorziening voor de internationale reizigers bij werkzaamheden voortdurende aandachtspunten en leiden tot veelvuldig contact met NS om ze opgelost te krijgen. Vooral bij de tijdelijke gewijzigde dienstregelingen worden veel vergissingen gemaakt. Tot structureel verbeterde reizigersinformatie heeft dat echter nog niet echt geleid. Bij de boekingsproblemen leiden onze acties beperkt tot verbeteringen.

In 2018 stond de IC Berlijn in de kijker. Samen met Pro Bahn werken we aan een lobby om tot snellere treinen te komen, natuurlijk wel zonder de bestaande verbindingen te verslechteren.

Werkgroep Toegankelijkheid

De Werkgroep Toegankelijkheid 'UwToegang' heeft in 2018 7 actieve leden en functioneert als een netwerk, dat vanuit het landelijk kantoor wordt gecoördineerd.

De leden van de werkgroep ontmoeten elkaar regelmatig bij diverse gelegenheden, maar houdt zelden vergaderingen. Door de spreiding van de woonplaatsen vreten de soms lange reizen tijd en energie, die niet voor iedereen op te brengen is. Gelukkig zijn er tegenwoordig andere manieren om te communiceren.

UwToegang onderhoudt goede contacten met zowel landelijke als regionale belangenorganisaties van mensen met een beperking die invloed heeft op het (kunnen) gebruiken van het openbaar vervoer. Bij die organisaties zijn de behoeften van de reizigers bekend, als Rover kunnen we daar onze kennis van het ov aan toevoegen. Samen kunnen we zo bereiken dat belemmeringen worden weggenomen.

Rover-afdelingen weten ons vaak te vinden. Zo kunnen we raad geven als er regionaal zaken m.b.t. de toegankelijkheid aan de orde zijn. NS en ProRail werken met toegankelijkheidsprogramma's en informeren de consumenten regelmatig over de voortgang. Bovendien worden we ook betrokken bij de voorbereiding van voorgenomen aanpassingen. Niet al onze wensen worden overgenomen, soms wordt wel naar een alternatieve oplossing gezocht.

In 2018 heeft Rover zich aangesloten bij de Toiletalliantie, oorspronkelijk een initiatief van enkele patiënten koepels die streven naar meer toiletten in de openbare ruimte. Daar is natuurlijk iedereen die onderweg is ook bij gebaat.

Hieruit blijkt dat UwToegang zich niet alleen inzet voor reizigers met motorische of zintuiglijke beperkingen. Ook hebben we contact met organisaties van mensen met verstandelijke beperkingen, of met een gedragsstoornis.

Wie zich door deze aanpak aangesproken voelt en zou willen meewerken in ons netwerk is welkom.

Werkgroep Krimp/ Kleinschalig Openbaar Vervoer

De Werkgroep Kleinschalig OV heeft in 2018 6 actieve leden.

Van het Rover rapport over Kleinschalig werd in 2018 tweemaal een geactualiseerde versie gemaakt. Er ontstaan steeds meer initiatieven om slecht renderende buslijnen te vervangen door “iets” anders. Niet alleen op het platteland maar ook in de steden. Dat “iets” varieert van buurtbus tot huurfiets. Het KIM (Kennis Instituut voor Mobiliteit) heeft dit jaar gepubliceerd dat juist in de dunne lijnen veel reizigers zitten die niet zonder kunnen.

Het Rover symposium in november 2018 in Utrecht was geheel gewijd aan de versnippering, verscheidenheid en onbekendheid met de vervoersvoorwaarden van die Kleinschalige OV systemen. Rover heeft 10 eisen gepubliceerd waar Kleinschalig OV aan zou moeten voldoen. Die 10 eisen zijn opgenomen in het Rover rapport Kleinschalig OV.

Taakgroep RocovRovers

De taakgroep heeft in 2018 3 actieve leden en wordt ondersteund door het landelijk bestuur en het landelijk kantoor.

De taakgroep organiseert bijeenkomsten voor actieve leden die namens Rover in de verschillende Rocovs zitten. Het bezoek voor deze bijeenkomsten is redelijk tot goed, hoewel enkele Rocovs niet zijn vertegenwoordigd. Tijdens elke bijeenkomst worden ook de actuele ontwikkelingen in de diverse provincies of regio's doorgenomen, door middel van een uitgebreide rondvraag. De bijeenkomst vinden op verschillende locaties plaats.

In 2018 zijn er drie bijeenkomsten geweest, in april, september en november (zie p. 15-16 van dit boekje). De opgave voor de komende jaren blijft het verder goed organiseren van de inbreng in de Rocovs namens Rover. Daarnaast wil Rover zich meer buigen over de ontwikkelingen bij nieuwe concessies.

Expertisegroep Tariefintegratie

In 2018 is het plan voor het opzetten van expertisegroepen ontwikkeld. Het doel van de expertisegroepen is om vrijwilligers laagdrempelig mee te laten denken over thema's die binnen Rover spelen. Op initiatief van Marc Schram is daarvoor een expertisegroep 'tariefintegratie' opgezet, om een notitie te ontwikkelen over dit onderwerp. De leden van de werkgroep tarieven (UwKaartje) hebben zich hiervoor aangemeld. Deze expertisegroep fungeerde als een soort pilot om te bekijken of deze werkwijze voor Rover werkbaar is.

De aanleiding voor een notitie over tariefintegratie is het ontbreken van samenhang in tarieven van landelijke en regionale vervoerders. Ook zijn er nieuwe betaalwijzen op komst. Steeds meer overheden en vervoerders buigen zich over tarieven en producten, waardoor deze groep proactief kan inspringen om issues op de agenda te zetten. De notitie focust zich op het versterken van samenhang in tariefsystemen tussen trein en bus/tram/metro (BTM). Hierbij wordt niet gepleit voor volledige tariefintegratie van al het OV aangezien dit moeilijk haalbaar is in de huidige marktordening. Daarom wordt er gezocht naar kleinere maatregelen die passen binnen de huidige ordening, maar wel samenhang tussen de tarieven verbeteren. Hiervoor worden een aantal concrete voorstellen gedaan:

- Schrappen van dubbel basistarief bij overstap trein naar BTM binnen 35 minuten
- Verlagen van het hoge minimumtarief NS
- Verlagen abonnementen op regionale schaal voor BTM + trein

Deze notitie is gepresenteerd op de Adviesraad van januari 2019. Hierna zal, naar aanleiding van reacties op de notitie, een nieuw concept worden geschreven. Het streven is om deze informeel te bespreken met vervoerders en overheden.

Rover Jong

Rover Jong heeft in 2018 10 actieve leden. De coördinatie is in handen van de coördinator beleid van het landelijk kantoor.

Ook jongeren (veelal studenten) vinden de weg naar de overleggen met adviesrecht. Jongeren zijn over het algemeen echter minder geneigd zich aan te sluiten bij een vereniging. Met de nodige moeite bereiken wij studenten, maar de grote groep Mbo'ers, die ook veel gebruik maakt van het openbaar vervoer, blijft buiten schot en buiten het zicht van Rover. De trend onder jongeren is meer OV en minder auto, daarom zoekt Rover meer verbinding met jonge mensen. Dat is ook goed voor de ontwikkeling en het gebruik van het OV en de daarmee gepaard gaande reizigersinspraak. En verjonging van de achterban is goed voor Rover. Redenen voor Rover om de jongerengroep Rover Jong in het leven te roepen.

Dankzij de subsidie voor Beleidsondersteuning is het mogelijk geweest om de coördinator beleid als projectleider aan te stellen voor 1 dag per week. Ook voorziet de subsidie in projectkosten.

Groepsstructuur

In 2018 is de groep weer gaan samenwerken als één team, waarbij de bestuur groep wel is blijven bestaan. In die laatste groep werden beleidsmatige thema's besproken zoals samenwerkingen met andere organisaties, deelname aan de Jonge Klimaatbeweging en de manieren waarop communicatie met de achterban plaatsvindt. Hier wordt bijvoorbeeld de website en de Facebookpagina beheert. Alle leden van Rover Jong leveren actief een bijdrage aan deze communicatie door relevante artikelen te zoeken en te delen.

Eind 2018 is Rover Jong op bezoek geweest bij de verkeersleidingspost van ProRail in Utrecht. Tijdens deze excursie mochten de leden meekijken met de verkeersleiders en kregen we uitleg over het werk.

Deelname aan de Jonge Klimaatbeweging

In 2017 is Rover Jong benaderd door de Jonge Klimaatbeweging (JKB), om mee te schrijven aan het hoofdstuk 'mobiliteit' van de Jonge Klimaatagenda. In dit hoofdstuk worden onder andere internationale treinreizen als concurrent van het vliegtuig bepleit. In 2018 heeft Rover Jong deelgenomen aan de Klimaat Dialogen van de JKB, waarin verdere uitvoering van de Klimaatagenda werd besproken. Ook zijn de hoofdstukken verder aangescherpt en heeft Rover Jong weer een grote rol gehad in het hoofdstuk over mobiliteit. In 2019 zal de Jonge Klimaatagenda aangepast worden en op 12 oktober opnieuw worden ingediend. Rover Jong hoopt hierin weer een grote bijdrage te kunnen leveren.

Stakeholderdialoog NS over spitsmijden

Ook in 2018 organiseerde NS een aantal dialogen om na te denken over de zogenoemde hyperspits. Rover Jong is hierbij betrokken geweest als stem van de jonge reiziger. Samen met de Landelijke Studentenvakbond en verschillende opleidingsvertegenwoordigers hebben we de belangen van scholieren en studenten in de dialogen verwerkt. Zo heeft Rover Jong gepleit voor dialogen met onderwijsinstellingen over het aanpassen van lestijden. We hebben ons sterk gemaakt om het bestraffen van reizen in de spits, door een spitsheffing, niet in te voeren. Eind 2018 zijn deze dialogen afgerond. NS zal nu gaan besluiten welke maatregelen wel en welke niet zullen worden ingevoerd.

Media en communicatie

Om voldoende content voor de Facebookpagina te creëren deelt Rover Jong relevante artikelen. Deze artikelen worden aangedragen door de groepsleden. Sinds de uitvoering van deze werkwijze

is het bereik van het gemiddelde bericht gestegen van 10 naar 55. Ook verslagen van het werk van Rover Jong worden op de pagina gepubliceerd, evenals de surveys die worden opgezet. Het aantal volgers nam in 2018 met 5% toe.

Logo's project

De nieuwe Intercity's van NS maken gebruik van logo's op het raam. Er wordt onderscheid gemaakt tussen stiltecoupés, werkcoupés en lounge coupés. In de eerste mag niet gepraat worden, in de werkcoupés wel maar op een zacht volume. Voor veel reizigers is het verschil echter niet duidelijk, waardoor irritaties ontstaan. Om dit argument kracht bij te zetten heeft Rover Jong in 2018 een survey gemaakt waarin reizigers werd gevraagd om de betekenis van de logo's te beschrijven. Hieruit bleek dat reizigers inderdaad het verschil tussen de coupés niet snappen. De resultaten van deze survey zijn samengevat in een filmpje, waarin ook interviews op het station zijn opgenomen. In 2019 wil Rover Jong NS graag om een reactie vragen, die opgenomen kan worden in het filmpje.

Doorkijkje naar 2019

In 2019 werkt Rover Jong weer aan nieuwe projecten. Onderwerpen zoals recycling en afvalvermindering tijdens de treinreis, en de grote verschillen tussen belbussen staan in de planning. Ook bestaat de wens om samen met beleidsmedewerkers van Rover een studie naar overknelpunten rondom onderwijsinstellingen te doen. Dit zogeheten Campusplan hopen we in 2019 uit te werken, waarna we een actie willen opzetten rondom een concrete verbetering.



REGIONALE VERTEGENWOORDIGING

Rover ontleent een belangrijk deel van zijn kracht uit het ontstaan en het geworteld zijn als een decentrale organisatie. Op het niveau van afdelingen en contactgroepen vindt veel van het Rover-werk plaats. Ook in 2018 is waar mogelijk verder gewerkt aan het versterken van deze structuur.

Consumentenplatforms

Alle afdelingen hebben zitting in een Consumentenplatform (Rocov), waarin zij zonder uitzondering een belangrijke inbreng hebben. Soms zijn afdelingen bij meerdere platforms betrokken, soms ook zijn meerdere afdelingen bij eenzelfde platform ondergebracht. Het is dan zaak om goed te overleggen, zodat de kwalitatieve en kwantitatieve inbreng van Rover eenduidig en dus krachtig is. Dat vraagt om voortdurende aandacht, zowel vanuit het landelijk bestuur als vanuit de afdelingen en contactgroepen zelf (signalering). De Adviesraad en nog meer het RocovRover-overleg vormen daarin een onmisbare schakel. De mogelijkheden tot uitwisseling van interne communicatiekanalen zijn inmiddels aanwezig, maar vergen ook inzet en aandacht van de deelnemers zelf voor actief hun inzichten en ervaringen te willen delen.

Daar komt nog bij dat inmiddels ook regionale OV- en Spoortafels zijn opgericht. Daarin zitten ook vertegenwoordigers van Rocovs, soms Rover-leden, maar niet altijd. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende platforms en daarin vertegenwoordigde Rover-afdelingen.

Consumentenplatform OV Groningen	Groningen
Stichting Rocov Fryslân	Friesland
Consumentenplatform OV Drenthe	Drenthe
Rocov West Overijssel	West Overijssel
Rocov Twente	Twente
Rocov Gelderland	Amersfoort, Rhenen/Wageningen, Gelderland Noord en Oost, Rivierenland en Regio Arnhem/Nijmegen
Rocov Flevoland	Flevoland
Rocov Utrecht	Amersfoort en Utrecht
Rocov Noord Holland	't Gooi, Noord-Holland-Noord, Haarlem
Reizigers Adviesraad (RAR)	Regio Amsterdam en Amstelland- Meerlanden
Rocov Hollands Midden (RHM)	Holland-Rijnland en Gouda/Midden-Holland
Reizigeroverleg DAV (RODAV)	Drechtsteden
Metrocov	Den Haag, Zoetermeer, Delft en Regio Rotterdam
OPOV Zeeland	Zeeland
RO HWGO	Hoeksche Waard/ Goeree-Overflakkee
Reizigersoverleg Brabant	Brabant
Reizigersoverleg Limburg (ROL)	Limburg

In 2018 zijn de afdelingen weer zeer actief geweest, waarvan hieronder de verslagen te vinden zijn. De verslagen staan op alfabetische volgorde van afdelingsnaam.

Amersfoort

In 2018 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Het bestuur van de Rover afdeling Amersfoort vergadert maandelijks. Omdat onze afdeling zich uitstrekt over twee provincies, komen zowel Utrechtse als Gelderse zaken aan bod. Voor beide provincies werd gewerkt aan een wensenlijstje voor de komende verkiezingen voor Provinciale Staten. Zo wordt aandacht gevraagd voor het aansluiten van lijnen en tarieven bij concessiegrenzen, immers reizigers denken niet aan dat soort grenzen.

Onze jaarlijkse AALV stond in het teken van stationspleinen. Later in het jaar werden de stations van Amersfoort en Harderwijk geschouwd door het LOCOV. Duidelijk is dat de overstap tussen verschillende vervoersvormen voor de reiziger veel comfortabeler kan worden gemaakt. We noemen fietsenstallingen, trappen, toiletten, e.d.

Enkele nieuwbenoemde wethouders werden door een delegatie van het afdelingsbestuur bezocht. Altijd prettige gesprekken waarin wij een meerjaren perspectief voor het OV kunnen voorleggen.

Meermaals kregen we de vraag terug hoe het doelgroepenvervoer goedkoper zou kunnen.

Bij Syntus, zowel in Gelderland als in Utrecht, werd het met contant geld betalen op de bus afgeschaft. Helaas zijn er veel te weinig adressen waar men wel een kaartje met gewoon geld kan kopen. Wegens de toegenomen verkeersdruk bij een gelijkblijvende bijdrage van de provincie, werden stadsbuslijnen in Amersfoort in frequentie verlaagd. Het tekort aan buschauffeurs leidde tot uitval van bussen. Het plan voor de bussen op de Veluwe baart ons grote zorgen. Als er meer bussen ingezet gaan worden voor studentenvervoer rond Zwolle en Wageningen, dreigt dat ten koste te gaan van busritten rond plaatsen als Nunspeet, Nijkerk en Barneveld. Waar aan de randen van een concessiegebied lijnen uit andere concessies rijden, zoals in Eemnes en Leusden, houden we de continuïteit van het OV scherp in de gaten.

Amstelland-Meerlanden

In 2018 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Frans Sam is eind 2018 vanwege gezondheidsredenen gestopt met zijn rol als voorzitter van de afdeling. Hij heeft bijna 50 jaar de kar getrokken, nog voordat de Vereniging Rover bestond!

Binnen de Reizigersadviesraad (RAR) van de Stadsregio Amsterdam heeft onze afdeling met 2 leden (Menno en Frans) deelgenomen aan diverse werkgroepen: Vervoerplan Connexxion, ombouw Amstelveenlijn en de werkgroep Zuidasdok. Deze projecten hebben grote invloed op het OV, evenals de zeer ingrijpende veranderingen in het OV-net van Amsterdam bij de opening van de NoordZuidlijn medio 2018. Ook zitten we regelmatig aan tafel bij de gemeente Amstelveen, waar behalve de OV-projecten, ook veel wegwerkzaamheden plaatsvinden die het OV negatief beïnvloeden.

Nieuwe concessie AML

In december 2017 is Connexxion gestart met het eerste jaar van de nieuwe concessie. Veel is veranderd in de systematiek: een groot deel van het lijnennet is R-net geworden met hoge frequentie, en grote halte afstanden. Het onderliggend lijnennet is vrijwel geheel verdwenen of vervangen door deeltaxi's (AML-flex). De eerste maanden waren de prestaties behoorlijk slecht, wat heeft geleid tot een forse boete voor Connexxion. Na 3 maanden zijn enkele kleine verbeteringen in lijnvoering aangebracht, maar meer was niet mogelijk vanwege juridische redenen.

Het R-net heeft als voordelen een hoge frequentie; die wordt echter vaak tenietgedaan door het zgn. ‘klonteren’ waardoor vertraagde bussen worden ingehaald door de achterliggers en de frequentie dus eigenlijk gehalveerd wordt. Sommige lijnen rijden al dienstregelingstechnisch gepland kort op elkaar. We zijn met Connexxion in overleg om een betere frequentie te regelen. Het grote nadeel is het wegvallen van onderliggende lijnen en het vergroten van de halte afstanden. Veel mensen moeten daardoor veel verder lopen en pakken de fiets naar een Rnet halte, wat weer leidt tot fietsenchaos rond de haltes.

Een groot deel van de R-net lijnen wordt gereden met elektrische bussen. De ervaringen daarmee zijn niet onverdeeld positief. Het materieel is zeer stil en geeft geen dieselwalm, dus dat is prettig. In de praktijk blijkt het echter uiterst lastig om een goede dienstregeling te rijden vanwege de kleine actieradius van slechts 72 km. Hierdoor wordt de flexibiliteit in de uitvoering beperkt en wordt het systeem ook kwetsbaar. Om die reden hebben we geadviseerd de verdere uitbouw van ZE-bussen uit te stellen tot het accuprobleem is opgelost.

Opening Noordzuidlijn

De opening van de Noordzuidlijn in Amsterdam heeft geleid tot een drastische aanpassing van de lijnvoering van streekvervoer vanuit Amstelveen. Vanaf juli 2018 rijdt de helft van de bussen niet meer naar Amsterdam CS maar naar station Zuid. Dit sluit niet aan bij de vervoersvraag die circa $\frac{3}{4}$ resp. $\frac{1}{4}$ is. Lijn 5 rijdt ook niet meer naar Amsterdam centraal. Reizigers moeten dus altijd overstappen vanuit Amstelveen om op de Dam of omgeving te komen. De overstap afstand op station Zuid is met meer dan 300 meter helaas een flinke belemmering voor een efficiënte en comfortabele reis. Wij vragen aandacht voor kortere loopafstanden in het project Zuidasdok.

Brabant

In 2018 bestond de afdeling uit 7 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

De actieve Roverleden hebben in 2018 hun inbreng geleverd binnen de daarvoor aanwezige werkgroepen van het ROB. Mede daardoor heeft het ROB kwalitatief goede adviezen kunnen geven aan de Provincie en de vervoerders.

De Provincie Noord-Brabant heeft een nieuwe OV-visie uitgebracht. BRAVO betekent Brabant vervoert ons. De Volanslijnen hebben een nieuwe naam gekregen: Bravo-Direct.

In Helmond, Moerdijk en Roosendaal is de pilot Bravoflex uitgerold. Later ook in Eindhoven.

Waar buslijnen slecht bezet zijn wordt gezocht naar kleinschaliger vervoersmogelijkheden.

Op spoorgebied is een schouw gehouden in Breda en Tilburg.

Dit jaar heeft de IJssellijn onze volledige aandacht, die moet mede dankzij het overleg tussen de betrokken Gedeputeerden hoger op de prioriteitenlijst van het Ministerie komen.

Delft

In 2018 bestond de afdeling uit 3 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Overleggen

- METROCOV; het Rocov van Metropoolregio Rotterdam Den Haag;
- Overleg met NS Reizigers en ProRail Randstad Zuid: samen met Rover-afdelingen uit de buurt (Drechtsteden, Hollands Midden, Rotterdam, Zoetermeer, Leiden);
- Platform Spoor: informatievoorziening van een overleg met ontwikkelingsbedrijf Spoorzone Delft;
- Overleg met gemeente Delft met ambtenaren van de afdeling ruimte.

Overige activiteiten

De werkzaamheden rond de spoorzone (ten minste wat de infrastructuur betreft, er wordt nog volop gebouwd en ook het park bovenop de spoortunnel moet ook nog worden aangelegd) waren halverwege 2010 klaar. Dit werd gemarkeerd met diverse feestelijke momenten waar het afdelingsbestuur ook voor was uitgenodigd: zo was er een feestelijke borrel en hebben we de aannemer officieel uitgezwaaid (met Delftsblauwe zakdoeken uiteraard).

Het spoorplatform, het overlegorgaan waarin organisaties van omwonenden en anderszins betrokkenen (Rover, Fietzersbond) overlegden over de werkzaamheden, vergaderde nog door tot het eind van het jaar (laatste bijeenkomst was zelfs in januari 2019).

De in 2018 nieuw-aangetreden gemeenteraad hebben we "kennismakingsbrief" gestuurd. Hierin roepen wij de gemeente(raad) op de vele instrumenten die deze in handen heeft om het openbaar vervoer te verbeteren te gebruiken. Wij bestrijden het misverstand dat de gemeente "niet meer over het openbaar vervoer gaat", omdat "het nu allemaal onder MRDH valt". Delft is een van de 23 deelnemende gemeenten van de MRDH, via de wethouder in de Bestuurscommissie, gemeenteraadsleden in de Adviescommissie en de burgemeester in het Algemeen Bestuur van de Metropoolregio heeft zij invloed.

Verder brachten we de rol van de gemeente als wegbeheerder onder de aandacht: wegprofielen, snelheidsbeperkingen en verkeerslichtregelingen worden door haar bepaald. Plaats en inrichting van haltes, inclusief wachthuisjes, informatiedisplays en fietsvoorzieningen: allemaal verantwoordelijkheid van de gemeente.

Verder vroegen wij in de brief nog aandacht voor enkele concrete zaken: de bus door de binnenstad, studie naar nieuwe tramlijnen (n.a.v. het collegeprogramma) en de nieuwe naam van station Delft Zuid.

De brief is via een persbericht onder de aandacht gebracht van de plaatselijke media, wat tot een bericht heeft geleid in o.a. "De Delftse Post" (voorzijde) en op de site van het AD.

De reacties vanuit de raad waren helaas maar mager. Enkele fracties hebben per e-mail gereageerd. Maar één heeft onze uitnodiging tot een gesprek aangenomen.

In mei en november hadden we ons periodiek overleg met de ambtenaren van de afdeling "Ruimte" van de gemeente Delft. Zoals altijd waren dit weer goede gesprekken. Onderwerpen: verplaatsen vanabri's, tijdens werkzaamheden verdwenen haltepalen, mobiliteitsplan, werkzaamheden Sint-Sebastiaansbrug, ontwikkelingen Schie-Oevers.

Rover Delft heeft zijn medewerking verleend aan het project "Mentale toegankelijkheid OV". In dit project worden ouderen die langere tijd niet met het OV gereisd hebben, maar dit (vaak noodgedwongen vanwege omdat zij om gezondheidsredenen geen auto meer kunnen rijden) wel weer willen gaan doen, uitgenodigd voor een kennismakingsmiddag. Op die middag werd uitleg gegeven over de OV-chipkaart en kreeg men op het station instructie over de poortjes en de kaartautomaten.

De bijdrage van Rover bestond uit geven van een presentatie over de ontwikkelingen in het OV en het gebruik van de OV-chipkaart. Uiteraard hebben we het bestaan en het werk van Rover ook onder de aandacht gebracht.

De belangstelling van ouderen voor deze middag was zeer groot. Alle vier de middagen (25 deelnemers per keer) waren volgeboekt. Er was zelfs een wachtlijst. In 2019 gaan er meer van deze middagen volgen.

Bij het project hoort ook de aanstelling van "OV-ambassadeurs": ervaren ov-reizigers die bereid zijn de vragen van de deelnemers te beantwoorden en hun op hun (eerst na jaren) ov-reis te

begeleiden. De afdeling heeft via het Rover-kantoor de oproep om ov-ambassadeur te worden onder de leden van de afdelingen Delft, Den Haag en Zoetermeer laten verspreiden.

De afdeling heeft contact met haar leden onderhouden door het verspreiden van de nieuwsbrief "De Knoop" en het houden van een Afdelingsledenvergadering (24 mei).

Verder bezochten de bestuursleden van de afdeling diverse inloopavonden, thema-avonden en symposia.

Doorkijk naar 2019

Belangrijke gebeurtenissen in 2019: verbouw Sint-Sebastiaansbrug met vele omleidingen tot gevolg, aantreden van EBS als nieuwe vervoerder van stadslijnen in en streeklijnen rond Delft, opening metro naar Hoek van Holland met gevolgen voor het Westlandse buslijnnennet.

Voor de afdeling betekent dat: opbouwen van een goede relatie met de nieuwe vervoerder.

Verder gaan we de gevolgen voor het ov van de vele inbreidingsplannen in de stad in de gaten houden. Vooral de ontwikkeling van Schie-Oevers heeft onze aandacht.

Verwacht wordt dat gemeente Delft in de loop van het jaar met het nieuwe Mobiliteitsplan komt.

Den Haag

In 2018 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov

1. Schaalsprong OV Den Haag & regio

Rover reageerde in een **brief van 10 mei 2018** aan de Haagse gemeenteraad, de fractievoorzitters en de verkeerswethouder uitgebreid op de **preverkenning Schaalsprong**

OV 2040. Rover pleitte o.m. voor een hogere prioriteit voor de corridor naar Leyenburg.

Naast hoogwaardig, frequent en snel OV (metrokwaliteit) door een verlengde tramtunnel moeten volgens Rover ook op maaiveldniveau voldoende raillijnen overblijven met korte loopafstanden tot de haltes. Het gaat in zuidwest immers om dichtbevolkte wijken met een grote autodichtheid die goed ontsloten dienen te worden met OV. Rover is er geen voorstander van om alle hoogwaardige raillijnen (2,3,4 en 4k) in deze zware OV-as onder te brengen en vindt dat het huidige tramtraject over de Laan van Meerdervoort (RR3) en van tram 2 over de Oude Haagweg en de Loosduinseweg en -kade tussen

Kraayenstein/Loosduinen en het centrum/Den Haag Centraal zo veel mogelijk moet worden gehandhaafd. Daarbij moet wel sprake zijn van verhoging van de snelheid. Verder juicht Rover een betere ontsluiting van de Internationale Zone met een snelle railverbinding vanaf het Statenkwartier via de Koningscorridor met Den Haag Centraal toe. In de visie van Rover moet deze railverbinding vanaf Madurodam via de Prof. B.M. Teldersweg niet op maaiveldniveau maar ondergronds lopen. De aanleg daarvan zou tegelijk kunnen worden uitgevoerd met het verdiept aanleggen van de Teldersweg. HTM liet weten ingenomen te zijn met de visie van Rover. Deze brief werd ook het uitgangspunt voor de interventie van de Rover-voorzitter tijdens de **inspreekronde** die de gemeenteraad in september organiseerde. In november nam onze afdelingsvoorzitter op uitnodiging van de wethouder Mobiliteit deel aan een werkbezoek aan Düsseldorf.

In de aanloop naar de verkiezingen van de Provinciale Staten in 2019 maakten de gezamenlijke Rover-afdelingen in de provincie Zuid-Holland eind november hun wensen voor meer lightrailverbindingen in dit deel van de Randstad aan de fracties van PS schriftelijk kenbaar.

2. Vervoerplan 2019

Rover schreef in april een uitgebreid **advies uit over het voorgenomen vervoerplan 2019 van HTM**. In een afzonderlijke brief aan de gemeenteraad Rijswijk wees Rover op de negatieve consequenties voor het busvervoer in Rijswijk. Over het algemeen was Rover positief over de voorstellen over Randstadrail en het tramnet. Ten aanzien van het busnet deed Rover de volgende voorstellen:

- Routewijziging van bus 23 waardoor het stadsdeelkantoor Leyweg beter bereikbaar wordt;
- Betere ontsluiting van Rijswijk-Buiten.
- Schrappen van de opheffing van bus 18 tussen station Den Haag Centraal en Clingendael.
- Schrappen van de inkorting van bus 23 tot het De Savornin Lohmanplein; Rover stelde voor om naast de beoogde beperkte zomerdienstregeling flexibel naar Kijkduin door te rijden in verband met de vervoersvraag bij strandweer. **Dit voorstel van Rover is overgenomen.**
- Schrappen van de inkorting van bus 18 tot Steenvoorde
- Schrappen van de routewijziging van bus 23 waardoor er niet meer bij de schouwburg gestopt wordt. **Dit voorstel van Rover is overgenomen.**
- Schrappen frequentieverlaging bus 24.
- De laatste busritten vanaf de stations Den Haag Centraal en Hollands Spoor beter op de aankomsttijden van de laatste treinen aansluiten.

Rover stelde ten slotte als fundamenteel punt dat de ontsluiting van nieuwe (ontwikkel)gebieden niet ten koste mag gaan van de huidige voorzieningen (afwijzing van de nullijn). Hiervoor moet extra geld beschikbaar worden gesteld.

3. Topeisen nieuwe stadstrams

Rover stuurde in augustus de wethouder, de gemeenteraad en HTM een brief over de **aanschaf van de tweede tranche nieuwe tramvoertuigen**. Rover schreef dat bij de aanschaf niet alleen rekening moet worden gehouden met de vervanging van oud materieel, maar ook met de ontsluiting van nieuwe wijken en met de ambitie uit de nota Schaalsprong OV 2040. Rover toonde zich voorstander van trams met een breedte van 2,65 en een lengte van 35 meter (230 passagiers).

Rover sprak in de raadscommissie Leefomgeving van 6 december 2018 opnieuw zijn voorkeur uit voor de topeisen waaronder 2,65m brede trams. Op 20 december 2018 is een raadsmeerderheid akkoord gegaan met de Topeisen voor vervanging van de GTL8 trams en met 2,65m brede trams.

4. Aansluiting Den Haag op (inter)nationaal treinverkeer

Rover maakte zich hard voor het doortrekken van de voorgenomen spoorverbinding Düsseldorf-Eindhoven naar Rotterdam en Den Haag. De tekst van ons voorstel werd overgenomen in het advies van de consumentenorganisaties dat in september aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is gestuurd.

5. En verder

- In januari stuurde Rover een zienswijze over het Voorlopig Ontwerp Kneuterdijk-Lange Voorhout aan het Haagse gemeentebestuur. Rover pleitte voor samenvoeging van de halte van lijn 1 met die van de bussen 22 en 24.
- In januari sprak Rover in de commissie Leefomgeving in over de Discussienota Haagse Mobiliteitsagenda.
- In maart vroeg Rover aan HTM om meer servicepunten voor kaartverkoop (ook met contant geld) wanneer de mogelijkheid om contant te betalen in de HTM-voertuigen gaat verdwijnen.
- In mei werd bij HTM aandacht gevraagd voor de vele defecte chipkaartlezers.

- De ALV van de afdeling stond in het teken van het R-Net, met een presentatie van Sebastiaan van der Vliet, senior beleidsmedewerker openbaar vervoer van de provincie Zuid-Holland.
- In juli maakte het gemeentebestuur bekend dat het de trambaan op de Gevers Deynootweg wil aanpassen aan de komst van de nieuwe trams, conform het advies van Rover.
- De meeste lijnfolders van HTM voor de zomerdienst bleken niet op tijd (1 week van tevoren) beschikbaar te zijn. De HTM werd hierop gewezen.
- Rover maakte zich zorgen over het wegvallen van de OV-verbinding tussen Benoordenhout en het centrum vanwege de voorgenomen opheffing van het traject van bus 18 door Clingendael. In augustus suggereerde Rover per brief en in de pers de inzet van kleine busjes.
- Rover sprak in september in tijdens de vergadering van de commissie Leefomgeving over de spoorvernieuwing op het tracé Scheveningseweg van tramlijn 1. In het belang van de reiziger werd steun uitgesproken voor onverwijlde uitvoering van het meerderheidsadvies van de Denktank (waarin ook Rover deelnam). De inspreektekst was gebaseerd op de brief van 5 februari 2018 waarin Rover mede namens de partijen van het meerderheidsadvies aangaf waarom dit advies moest worden opgevolgd. De wethouder besloot inderdaad dit advies te volgen.
- In december nam Rover op uitnodiging van HTM-deel aan de introductie van de nieuwe e-bus.
- Rover verstuurde in 2018 twee digitale nieuwsbrieven aan de leden.

6. Ten slotte

Bovenstaande activiteiten gingen gepaard met overleg in allerlei adviesorganen en denktanks, regulier overleg met HTM, NS en ProRail en bilaterale contacten met de verkeerswethouder, raadsleden en andere belanghebbenden die betrokken zijn bij het OV.

Doorkijk 2019

Prioriteiten zullen zijn:

- Schaa sprong OV

Rover blijft betrokken bij de preverkenningen van de Konings- en Leyenburgcorridor en is van plan een tweede brief aan de wethouder en de gemeenteraad te sturen. Daarin zal Rover bepleiten dat de E-lijn ondergronds wordt doorgetrokken naar Scheveningen. Daarnaast zal Rover aandacht besteden aan de gewenste lijnvoering in de corridors, de ontsluiting van het Norfolkgebied, de fijnmazigheid van het OV-netwerk en aan de bereikbaarheid van de wijk Benoordenhout.

- *First & last mile*

Volgens Rover zou nu al gestart kunnen worden met experimenten in de buitengebieden Ypenburg en Leidschenveen waar de regionale tramlijnen 15 en 19 rijden met een loopafstand tot de haltes van meer dan 800 meter.

- Kadernota OV en Vervoerplan 2020

Rover maakt weer bezwaar tegen het hanteren van de nullijn en zal een groot deel van de voorstellen die in 2018 werden gedaan, herhalen, zoals verbetervoorstellen voor een aantal buslijnen, voor ontsluiting van de nieuwe wijk Vroondaal en voor vervoer op maat in Clingendael.

- Toepisen nieuwe stadstrams

Rover zal nauw betrokken blijven bij de uitwerking van het besluit van december 2018 waarbij de eisen voor de nieuwe, brede trams (2,65 meter) werden vastgesteld. Onze aandacht zal onder meer uitgaan naar de aanpassing van haltes en infrastructuur.

- Versnelling R-netlijn tram 11

Rover is voornemens om een schouw uit te voeren en daarbij in het bijzonder op de snelheid en de hoogwaardige kwaliteit te letten.

- Aansluiting Den Haag op (inter)nationaal treinverkeer

Rover blijft pleiten voor een rechtstreekse verbinding met Düsseldorf. Verder is de afdeling alert op nieuwe mogelijkheden, zoals het doortrekken van de Berlijnse trein naar Den Haag. Een andere wens is dat de rechtstreekse treinverbinding met Arnhem wordt hersteld.

Drechtsteden

In 2018 bestond de afdeling uit 2 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Eind 2018 werd duidelijk dat zij hun activiteiten voor Rover in 2019 niet zullen voortzetten. Over de continuïteit is contact opgenomen met het landelijk kantoor.

De afdeling was in 2018 actief in het Reizigers Overleg Drechtsteden-Alblasserwaard-Vijfheerenlanden (RODAV). Dit was het laatste jaar van de oude regionale busconcessie en de treinconcessie Merwede-Lingelijn. Nadat bekend was geworden dat Qbuzz het vervoer in de nieuwe gecombineerde concessie zal overnemen heeft Het RODAV over o.a. het vervoerplan en de tarieven diverse adviezen uitgebracht. Dit is eveneens gedaan voor de lijnen die door een gemeentelijke en provinciale herindeling overgaan naar Utrechtse en Gelderse concessies. In 2018 is bovendien geadviseerd over de uitgangspunten van de komende aanbesteding van het 'Personenvervoer over Water', het succesvolle en populaire waterbussysteem tussen Rotterdam en de Drechtsteden.

Drenthe

In 2018 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigde in de Adviesraad en het Rocov.

Rover-Drenthe heeft in 2018 veel tijd besteed aan het Consumentenplatform (ons Rocov) en de acties die hieruit voortvloeiden. Niet alleen de tweemaandelijks vergaderingen en in de week daarvoorafgaande de brainstorm in Zweeloo. Verder gingen we naar de Landelijke Rocovs in Utrecht, zowel de Ambtelijke als de Bestuurlijke Spoortafel NO. We hebben zitting in het Vechtdaloverleg (trein Emmen-Zwolle). Het Reizigerspanel De Bij komt een paar keer per jaar in Hogeveen bij elkaar. We hebben overleg gehad met NS en ProRail over onze veiligheid op stations, dit naar aanleiding van een mishandeling in de tunnel van station Zwolle.

Op 9 april ging in Groningen en Drenthe Publiek Vervoer van start, een combinatie van het Kleinschalig OV en het WMO-vervoer. Daarvoor werden alle Lijnbelbussen opgeheven, enkelen werden vervangen door vaste ritten met een 8-persoonsbusje. Probleem: onvindbaar in OV92 net als de stadsdiensten in Meppel, Assen en Hogeveen die er wel uitzien als OV, maar het formeel niet zijn. Daar blijven we aandacht voor vragen. De vervanger van de lijnbelbus is 2 ½ keer zo duur als de lijnbelbus, mits start of eindpunt een hub (knooppunt) is, anders betaal je 5 keer het OV-tarief. Dat kan als het een keertje gebeurt, maar regelmatig? Ook is de ov-jaarkaart en de Studenten OV kaart hier niet geldig, en moet er contant worden betaald.

We hebben er lang om gevraagd, maar nu zijn alle treinstations in Drenthe toegankelijk, NS plaatste de laatste treinvlinders. Onze internationale buslijn 922 naar het Duitse Meppen staat nu eindelijk op de Dris. De IC Regio, de doorgaande stoptrein na Zwolle, blijft onze aandacht houden ook al staat die nu even in de ijskast.

Station Emmen krijgt eindelijk een huiskamer, daarover hebben we verschillende keren overleg gehad met de stationsmanager. Het parkeren zowel per fiets als per auto levert op bijna alle stations problemen op, te weinig plekken. Wij mogen meedenken over de oplossingen.

Met Arriva hebben we overleg gehad over de decentralisatie van de sprinters van Zwolle naar Groningen.

Veel tijd gaat zitten in het dienstregeling overleg met OV-Bureau en Qbuzz en met het

Consumentenplatform Groningen over de provinciegrensoverschrijdende buslijnen. Want dat moet met onze werkgroep dienstregeling natuurlijk ook worden voorbereid.

Met velen hebben we ons gebogen over een Noordelijk Tarievenhuis, dit om mensen te helpen die problemen ervaren bij het oversteken van concessiegrenzen.

We blijven aandacht vragen voor mensen die om welke reden dan ook geen pinpas hebben of kunnen gebruiken, want in Emmen is op de stadslijnen het contante geld al afgeschaft, per december 2019 kun je alleen maar een buskaartje kopen met een pinpas. OV-bureau en Qbuzz hebben ons een maatwerkoplossing beloofd voor de mensen die hierdoor in de problemen komen. Daarnaast bezochten we verschillende congressen en symposia. De pers weet ons te vinden, regelmatig belt RTV Drenthe, ook kom je dan niet altijd in de uitzending.

Onze nieuwsbrief, die nu ook op papier naar onze leden gaat die geen computer hebben, wordt goed ontvangen en er wordt veel op gereageerd.

Ons zorgenkindje: de verschraving van het OV, met name 's avonds en in het weekend in het landelijke gebied. We blijven hiervoor aandacht vragen.

Friesland

In 2018 bestond de actieve afdelingsvertegenwoordiging uit 4 leden. Er zijn 2 leden actief in het bestuur van Rocov-Fryslân. De Penningmeester bezoekt trouw de Adviesraden. De voorzitter woonde de landelijke bestuursvergaderingen en de bijeenkomsten van de RocovRovers bij.

Hoofdpunten in 2018/doorkijk naar 2019.

- Busvervoer.

Rover is via Rocov betrokken geweest bij de inspraak en het advies over 2 experimenten met het strekken van 2 buslijnen in Noordoost-Fryslân. Het betreft de lijnen 51 en 54 tussen Leeuwarden en Dokkum. Alle door de provincie georganiseerde informatieavonden zijn bijgewoond en de ervaringen zijn meegenomen in de advisering. We hebben gevraagd om een evaluatie van deze projecten om zo een goed inzicht te krijgen in de gevolgen voor de reizigers en de mate van succes.

- Spoorvervoer.

Hoofdrailnet: De verbeteringen van de dienstregeling van NS tussen Leeuwarden/Meppel en Zwolle ten behoeve van de stopstations laten helaas nog op zich wachten. Een tussentijdse invoering per april 2019 bleek niet haalbaar. Gelukkig zijn al wel de werkzaamheden bij Herfte/Zwolle in volle gang. Zodra deze werkzaamheden klaar zijn, hoeven de reizigers van de stopstations niet meer in Meppel lang te wachten voor een overstap. De Sprinters van NS uit Leeuwarden kunnen dan eindelijk doorrijden naar Zwolle met aansluiting op de overstapknoop.

Regionale net: Samen met de collega's van het CP Groningen kijken we nu al scherp naar de nieuwe dienstregeling voor de extra Snelrein die in 2020 tussen Groningen en Leeuwarden gaat rijden, zodra de nieuwe infrastructuur gereed is. We zien dat de ontworpen extra infrastructuur in feite nog niet toereikend is om een optimale dienstregeling uit te voeren. In de Sneldienst wordt een stop van 2 minuten geforceerd om geen conflict met "tegen-treinen" te krijgen op het enkel spoor. De zonder adviesaanvraag gemaakte politieke keuze van de provincie Fryslân om een alternierende tussenstop te kiezen in het ene half uur voor Feanwâlden en in het andere half uur voor Buitenpost vinden wij verwarrend voor de reizigers. Bovendien is die keuze vervoerkundig niet goed onderbouwd. Wordt vervolgd dus.

Gouda en Midden Holland

In 2018 bestond de afdeling uit 4 actieve leden die Rover vertegenwoordigen in het Rocov en vertegenwoordiging in de Adviesraad verzorgen.

De vier actieve Rovers van afdeling Gouda en Midden Holland wisselen elke twee maanden op een avond van gedachten over de ontwikkelingen op het gebied van openbaar vervoer.

Nieuwsbrieven, studiebijeenkomsten, overleggen en dagelijkse waarnemingen doen ons contact leggen met bestuurders en beleidsvoorbereiders van de Provincie Zuid-Holland, onze regiogemeenten, NS-ProRail, Arriva, buurtbus Reeuwijk en GroeneHartHopper. Het *verslagjaar 2018-2019* kenmerkt zich door:

- *De start van ons voorstel uit 2017 met een nieuwe route voor buurtbus 726* waarmee inwoners van Reeuwijk-Dorp, Tempel en de Goudse wijk Achterwillens elk uur (in plaats van elke twee uur) naar en van Station Gouda zijn te vervoeren,
- *Onze participatie sinds oktober 2018 in het Verkeersberaad van de Gemeente Gouda*, waarin vertegenwoordigers van politie, brandweer, hulpdiensten, Arriva, ondernemers, gehandicapten, Fietzersbond en Rover met ambtenaren maatregelen afstemmen voor implementatie van het stedelijk mobiliteitsplan tot 2026; Rover Gouda en Midden-Holland bepleit veilige maatregelen, doorstroming bij VRI's, bus routes over hoofdwegen en vermindering van het aantal haltes in het stedelijk gebied door samenvoeging en herinrichting,
- *Een succesvol verkiezingsdebat* bij gelegenheid van de Provinciale Staten georganiseerd met de acht afdelingen in Zuid-Holland met de bedoeling persoonlijke contacten op te bouwen zowel met Statenleden als actieve leden van andere afdelingen van Rover,
- *Aanhoudende zorg over de uitvoering van WMO- en doelgroepenvervoer* Sinds de nieuwe aanbesteding in 2017 kampen de gemeentebesturen van Midden-Holland met niet goed functionerende en faillietgaande uitvoerders van GroeneHartHopper, leerlingen- en vele andere vormen van doelgroepenvervoer; inmiddels coördineren vrijwilligers van Vervoerspunt Gouda (lokaal vervoer voor 65+) daarnaast Automaatje, een door de ANWB bedachte vrijwilligerstaxi,
- *De ontwikkeling van 'openbaar vervoer' naar 'van-deur-tot-deur-mobiliteit'*: De ontwikkeling van hoogwaardig openbaar vervoer met commercieel aantrekkelijke R-netlijnen is onze afdeling extra alert op behoud van ontsluitend vervoer voor de minder aantrekkelijke regio en de sociale reizigers met MaaS-concepten waaruit iedereen zich van deur tot deur met gebruik van allerlei aangeboden vervoersmiddelen tegen een direct af te rekenen prijs kan gaan laten vervoeren.

Gelderland

Zesmaal per jaar komen afgevaardigden van de Gelderse Rover afdelingen bijeen om gezamenlijke zaken te bespreken en elkaar zondig te ondersteunen.

Belangrijkste onderwerp was in 2018 de nieuwe concessie indeling met de provincies Flevoland en Overijssel. In het ontwerp PvE (Programma van Eisen) wordt gesproken over A, B en C lijnen. A lijnen rijden 7 dagen per week van vroeg tot laat, B lijnen zijn voorgeschreven tussen 7 en 19 uur op werkdagen en voor C lijnen zoeken de provincies andere oplossingen. In Gelderland is de Veluwe het eerst aan de beurt voor een nieuwe aanbesteding. A lijnen zijn er slechts een drietal: Elburg – Zwolle, Zwolle – Apeldoorn – Arnhem en Ede-Wageningen – Wageningen. Toevallig lijnen met veel studentenvervoer. De andere lijnen over de Veluwe worden 's avonds en in het weekend niet voorgeschreven. De helft van de stadslijnen in het uitgestrekte Apeldoorn is B lijn, de andere helft is C lijn. Verschillende Rover afdelingen hebben commentaar geleverd, hetgeen resulteerde in een pittige brief van de Rocov's aan de Gedeputeerden om nu een écht PvE te gaan schrijven.

Bij de jaarlijkse vervoerplannen valt op dat er steeds meer lijnen gestrekt worden, ten koste van de bereikbaarheid van dorps- en stadscentra, zoals in Nijmegen. Waar de grens tussen de provincies Utrecht en Zuid-Holland verschoof, dreigde de buslijn door Asperen vergeten te worden. Gelukkig zijn er oplettende Rovers.

Een reis met het OV in Gelderland kost gemiddeld meer dan de 19 cent per km die als autokostenvergoeding gehanteerd wordt. Zo kost een rit van 6 km met de bus € 0,33 per km en over 30 km kost de bus € 0,20 per km. Het wordt voor veel werkgevers financieel aantrekkelijker om een autokostenvergoeding te geven in plaats van de kosten van OV te vergoeden.

In een tweetal door gerenommeerde onderzoeksbureaus opgestelde adviezen bleken verkeerde bedragen in Euro's genoemd, ten nadele van de reiziger. Op die bedragen in rapporten baseren overheden hun beslissingen. Narekenen dus!

De stations van Arnhem, Tiel, Geldermalsen, Beesd en Harderwijk werden samen met vervoerders en ProRail geschouwd, o.a. op bewegwijzering en toegankelijkheid voor reizigers met een beperking. Op de kleine stations in de Achterhoek verschenen aan het eind van het jaar ineens toiletten. Omdat de treinen daar geen toilet bevatten, had dat natuurlijk 7 jaar geleden al gemoeten. De verdubbeling van de treinfrequentie op de oostelijke Betuwelijn en op zondag in de Achterhoek - Rover heeft erop aangedrongen - toont aan dat 'OV maal twee' actueel en zinvol is. Over de plannen met de spoorlijn Utrecht – Arnhem – Velperbroek werd overleg gepleegd. De uitval- en vertragingen op de Maaslijn Nijmegen – Roermond blijven een zorg. Duitse autoriteiten en wij werden verrast door de verkoop van een deel van de spoorlijn Nijmegen – Kleve door ProRail aan de gemeente Berg en Dal.

Aan politieke partijen die waarschijnlijk mee gaan doen met de verkiezingen voor Provinciale Staten in maart 2019 werd een lijst met wensen toegestuurd. We

Groningen

In 2018 bestond de afdeling uit 3 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

De werkzaamheden van de afdeling bleven beperkt tot bovenbenoemde vertegenwoordiging.

Haarlem

In 2018 bestond de afdeling uit 7 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

In de afgelopen periode hebben de ontwikkelingen rond het OV in de IJmond en in Haarlem extra aandacht gekregen.

Hoofdpunten zijn de slechte en drukke spoorverbindingen vanuit Haarlem en het overvolle OV tussen Haarlem en de overige gemeentes.

Steeds weer blijkt dat de versnippering van opdrachtgevers problemen oplevert om tot oplossingen te komen.

De provincie wil niet investeren in het OV en bij de vervoersregio ligt de nadruk op de stad Amsterdam na de zeperd van de dure Noord-Zuidlijn.

Plannen zijn er genoeg, maar de financiering is nog steeds ver weg.

Gelukkig gaat het goed met de gesprekken met omliggende Roverafdelingen in de regio.

Ook worden we regelmatig betrokken bij gesprekken van de verschillende gemeentes en bij de provincie.

Iedereen ziet in dat ons plan 'OV keer twee' een goed doordacht plan is.

Dat kwam ook sterk naar voren tijdens ons symposium in Heerhugowaard.

De nieuwe concessie is net een jaar oud en nu blijkt dat in de gemeentes Beverwijk en Heemskerk het aantal reizigers niet de gewenste groei laat zien en ook in Velsen is een lijn die tegenvalt.

Rover heeft wel kunnen bereiken dat een drukke halte weer wordt ingericht voor de R-net-bussen.

Verder is er aandacht voor overstappen, wat in Haarlem wat moeilijk is omdat we hier te maken hebben met drie concessies. Ook in Beverwijk speelt dit met de concessie Zaanstreek.

Verder spelen veel omleidingen en verkeershinder door allerlei werkzaamheden parten om de goede doorstroming van OV en auto te kunnen garanderen. We hebben gelukkig genoeg kanalen om daar goed bij betrokken te zijn.

De reistijden met het OV zijn naar bv. Schiphol en de oostkant van Amsterdam via Zaandam vaak gunstiger dan via Haarlem en de aansluiting op treinen naar Schiphol en Amsterdam Zuidoost niet ongunstig.

Dat er geen doorgaande abonnementen bus-trein zijn, zal het ook niet aantrekkelijker maken. En tenslotte is 2x per uur in de spits van de 59 ook niet aantrekkelijk. Naar Haarlem in de spits in ieder geval 4x per uur per trein, naast de frequente 73.

In het laatste Noordvleugeloverleg zijn onder andere de volgende afspraken gemaakt:

- a. OV-toekomstbeeld staat op papier, deze wordt met een begeleidende brief verstuurd naar gemeentelijke en regionale bestuurders die dit op 6 maart aanstaande zullen bespreken.
- b. Er zijn 3 OV-netwerkvarianten gedefinieerd:
 - Bestaand: op infra die er al is.
 - Markt: op basis van de verwachting waar groei is in OV-behoefte.
 - Ambitie: op basis van ideeën waarvan men denkt dat daar behoefte gaat komen zonder dat haalbaarheid en kosten-baten verhouding bepaald is.

Voor Haarlem IJmond zijn de volgende varianten bedacht:

- Ad 1 bus op de vluchtstrook A9
 - Ad 2 tram op Zuidtangent en busbaan langs de A9
 - Ad 3 sprinterverbinding Haarlem-Schiphol, tramtunnel binnen Haarlem aanleggen, Lightrail langs de A9.
-

Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee

In 2018 bestond de afdeling uit 2 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast werd de afdeling ondersteund vanuit het landelijk kantoor.

In 2018 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigde in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast werd de afdeling ondersteund vanuit het landelijk kantoor.

De afdeling was in 2018 actief in het ReizigersOverleg Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee (RO HWGO).

In 2018 heeft de gemeente Oud-Beijerland financieel bijgedragen aan herstel van de nachtbus tussen Rotterdam en deze plaats. De vraag is of deze bijdrage wordt voortgezet als in 2019 alle gemeenten in de Hoeksche Waard zijn gefuseerd.

Door een herindeling van concessies tussen de provincie en de metropoolregio kon in 2018 de door Rover gewenste rechtstreekse verbinding tussen Goeree (Ouddorp) en Spijkenisse worden gerealiseerd. De afdeling pleit nog steeds voor een verbinding tussen 'GO' en 'HW' zonder via Rotterdam te moeten reizen. Daarnaast mist HWGO OV-verbindingen naar westelijk Noord-Brabant. Ook bestemmingen in die richting zijn alleen met omwegen (via Goes, Dordrecht of Rotterdam) bereikbaar; via het wegennet (en per auto) zijn vlottere verbindingen wel mogelijk.

Limburg

In 2018 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Rover-Limburg constateert dat het ov-landschap in haar werkgebied door eerdere politieke besluitvorming anno 2018 er heel anders uitziet dan vijf jaar geleden. Deze veranderingen hebben weer tot gevolg gehad dat de taken van Rover-Limburg behoorlijk zijn uitgebreid. Immers het is de plicht van de regionale belangenbehartiger om er op toe zien dat er door de vervoerders in de provincie goede trein- en busverbindingen worden aangeboden. Ook de prijs van het trein- en buskaartje van de regionale vervoerder wordt in de gaten gehouden. Met andere woorden; prijs en kwaliteit moeten in evenwicht zijn

Wij zijn ons ervan bewust dat de door of namens Rover-Limburg ingediende voorstellen om dienstregeling-technische redenen niet altijd direct ingevoerd kunnen worden. Maar een lang gekoesterde wens om in de avonduren meer IC-treinen vanuit de Randstad naar Heerlen door te laten rijden werd met ingang van de dienstregeling 2018 realiteit. Maar ook de wijziging van het vertrekspoor van de IC Sittard-Heerlen in de late avonduren van spoor 1B naar kopspoor 20, dit om de aansluiting van een vertraagde IC uit de richting Eindhoven op vermelde trein naar Heerlen te optimaliseren, stemde ons tevreden.

Naast de gesprekken met NS en ProRail is er ook regelmatig overleg geweest met Arriva over de dienstregelingen, de tarieven en de aanpassingen en voorstellen hiertoe. Overigens vinden deze gesprekken namens het ROL plaats. Naast de overleggen met de vervoerders vonden er onder de vlag van Rover in 2018 ook gesprekken plaats met de gemeenten plaats.

Middels 41 artikelen op onze website informeerde wij de lezer over allerlei wetenswaardigheden zoals over dienstregelingwijzigingen, werkzaamheden aan het spoor, interessante en goedkope reismogelijkheden en keken wij met een aantal artikelen naar de toekomst. Een artikel verdient bijzondere aandacht en wel die over de officiële start van buurtbuslijn 723 in oktober 2018 waaraan een bestuurslid van Rover bij de totstandkoming daarvan zijn medewerking verleende. Overigens blijkt dat de website van Rover-Limburg van alle regionale sites van Rover een van de meest bezochte is. En daar zijn wij trots op.

En zoals voor elke vereniging geldt heeft ook Rover-Limburg een ALV gehouden en wel op 14 april. Gastspreker bij de ALV was een vervoerkundige van Arriva die de plannen met betrekking tot de busdienstregeling 2019 ontvouwde.

Met betrekking tot het ledenaantal van Rover-Limburg valt op dat er sprake is van een minimale teruggang. De onderafdeling kreeg er in 2018 vijf nieuwe leden erbij en zes mensen beëindigden hun lidmaatschap; een procentuele daling van slechts 0,86%. Dat de teruggang in het ledenaantal bij Rover-Limburg beperkt is gebleven daar zijn wij blij mee omdat bij veel belangenorganisaties heden ten dage grotere dalingen van het ledenaantal te zien zijn. Wij hopen echter wel dat in 2019 het ledenaantal toeneemt.

Afsluitend kan gesteld worden dat Rover-Limburg terugkijkt op een succesvol jaar waarin successen geboekt zijn maar waarin ook nog oneffenheden in het Limburgse openbaar vervoer gladgestreken moeten worden; zaken die zeker op de diverse agenda's in 2019 zullen terugkeren met als doel een verbetering dan wel terugkeer van een aantal bus- en treinverbindingen. Het spreekt voor zich dat ook in 2019 wij de reiziger via onze website informeren over het wel en wee met betrekking tot trein en bus in de provincie.

Regio Amsterdam

In 2018 bestond de afdeling uit 11 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Ook zijn er 5 agendaleden. Daarnaast worden de vergaderingen bijgewoond door 2 vertegenwoordigers van Rover Amstelland-Meerlanden.

Het jaar 2018 stond in het teken van de opening van de Noord-Zuidlijn op 22 juli 2018. Dit had grote gevolgen voor het fijnmazige tram- en busnet in Amsterdam en de gehele regio. In Amsterdam werd de nadruk bij de tram gelegd op de oost-westverbindingen in plaats van de verbindingen met het centrum en het Centraal Station en bij het streekvervoer vanuit Amstelland-Meerlanden, Zaanstreek en Waterland werd bij Station Zuid en Station Noord aangetakt op de nieuwe metroverbinding. Onze afdeling houdt de ontwikkelingen in de vervoerstromen goed in de gaten en overlegt via de Reizigers Adviesraad en als Rover zelf met de vervoerbedrijven.

Naast onze vertegenwoordiging in de Reizigers Advies Raad (RAR) met drie leden en een plaatsvervangend lid nemen wij ook deel aan diverse werkgroepen binnen de RAR. Vaste overleggen zijn er over de vervoerplannen, de dienstregelingen, tarieven en sociale veiligheid. Ok waren er besprekingen over het nieuwe materieel, de renovatie van de oostlijn van de metro en de informatievoorziening. Los daarvan heeft Rover, Regio Amsterdam nog rechtstreeks bilateraal overleg met de vervoerders.

De afdeling Rover, Regio Amsterdam vergaderde in 2018 maandelijks en deze vergaderingen vonden plaats in het Haarlemmermeerstation.

Reizigers Advies Raad (RAR)

Algemeen

Het jaar 2018 werd gedomineerd door de perikelen rond de opening van de Noord/Zuidlijn en het daarbij horende vernieuwde lijnennet. De RAR heeft daarover in diverse overleggen geadviseerd over dienstregeling, aansluiting bus-en tramvervoer, bewegwijzering, rolstoel(on)vriendelijkheid e.a.

In januari krijgt Connexxion vanwege de slechte uitvoering van de concessie 2018-2027 Amstel- & Meerlanden in de maanden december 2017 en januari 2018 een boete van € 400.000 opgelegd. Na aftrek bonus blijft over ongeveer €300.000. In november krijgt het GVB na afrekening Bonus/Malus regeling een boete €714.000 opgelegd, te berekenen in de Subsidie beschikking. De RAR heeft in beide boeteregelingen met diverse suggesties geadviseerd om de boete ten gunste te laten komen aan de gedupeerde reizigers.

Vernieuwing RAR

De VRA is niet tevreden over het functioneren van de RAR, besloten is te komen met voorstellen voor vernieuwing van de RAR tijdens een zg. heidag. Een extern onderzoek naar het functioneren van de RAR wordt ingezet. Door de geringe respons zijn de uitkomsten niet erg representatief. De vraag wordt/is “wat is de rol van de RAR”, is er binnen de RAR consensus daarover en hoe moet die rol ingevuld worden. Er is behoefte aan meer inhoudelijke discussies over het OV. Een extra onderzoeksbudget zou dan zeer welkom zijn.

Op de studie(hei)dag van 2 juni wordt er onderling door RAR-leden gediscussieerd over het functioneren van de RAR. Diverse algemene OV onderwerpen kwamen aan de orde, een thema lijst voor 2019, de samenstelling van de RAR zelf, meer feedback met ov-reizigers van diverse doelgroepen en meer zichtbaarheid van RAR zelf naar buiten toe (externe communicatie).

De RAR wordt in het algemeen als een te grote organisatie gezien met teveel sprekers.

Daarom wordt er voorgesteld spreekrecht te geven aan één vertegenwoordiger per organisatie per concessiegebied en de plaatsvervangers enkel een toehorende rol te geven. Besloten wordt om zowel Rover als Stadsvervoerbelang i.p.v. 4 leden nu 3 leden toe te laten. Het samenstellen van een advies wordt overgedragen aan de werkgroepen waarbij de eindverantwoording bij de voorzitter van de werkgroep komt te liggen. Meer thematische overleggen met de mogelijkheid om een deskundige of vertegenwoordigers van doelgroepen uit te nodigen.

Adviezen GVB

- Advies betreffende materieeltekort bij het GVB, en pleit voor een ruimer budget voor railvoertuigen.
- Advies aan de dhr. Litjens betreffende het materieel- en personeelstekort bij alle voertuigen: ponten, trams, bussen en metro's. De verantwoordelijkheid wordt bij beide partijen GVB en VRA gelegd.
- Positief advies aanschaf van 31 elektrische bussen GVB.
- Advies informeren van reizigers betreffende wijzigingen vanaf 22 juli aanvang Noord/Zuidlijn, met de nadruk op tijdigheid.
- Advies Frequentieverlaging Noord/Zuidlijn, voorstel tot herziening nieuwe dienstregeling van aansluitende bussen en trams, compensatie gemiste dienstregeling kilometers
- Advies voor een tweede brede poort met duidelijke looplijnen bij de metro-ingang van de Oostlijn in de centrale hal van Amsterdam C.S.
- Positief advies over Metro-afstanden matrix en GVB flex-abonnement.
- Positief advies GVB dienstregeling 2018-2, met enkele kanttekeningen frequentieverlaging.
- RAR advies vervoerplan GVB 2019; De proef in Amsterdam landelijk Noord met vraagafhankelijk vervoer wordt gestopt, er komt geen regulier vervoer gereden door GVB terug, bus 30 en 31 worden definitief opgeheven. RAR pleit voor handhaving OV in dit gebied. RAR geeft instemming met frequentie verhogingen metro en bus, niet met frequentieverlaging bus 44 en 47.
- Advies GVB dienstverleningsplan 2019-2024; zie advies vervoerplan GVB 2019, nogmaals een advies om met regulier OV het gebied landelijk Amsterdam Noord te blijven ontsluiten en verbinding te geven naar (OV) knooppunten.
- RAR advies toevoeging Amstelveenlijn aan Vervoerplan 2019; aandacht voor goede reizigersinformatie en compacte overstapmogelijkheden tram-en buslijnen.
- RAR advies aan het GVB; voorzieningen visueel gehandicapten; een lijst vol met gebreken, hindernissen, met vooral een gemis aan goede en voldoende geleide lijnen.
- RAR advies tarieven en kaartsoorten 2019, GVB, Connexxion, EBS: tariefverhoging verslechtering concurrentiepositie OV t.o.v. de auto, negatief advies verhoging tarief Connexxion, EBS, herhaalde vraag naar gelijke tarieven in de gehele vervoersregio.

- RAR geeft instemming met het definitieve ontwerp Marnixplein maar is niet akkoord met het tijdelijke ontwerp tijdens de werkzaamheden.

Adviezen Connexxion Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek

- RAR advies; instemming met samenvoeging concessies Waterland en Zaanstreek echter met extra aandacht voor Waterland.
- RAR; positief advies betreffende kleine wijzingen dienstregeling Amstelland Meerlanden
- RAR advies concept Vervoerplan AML 2019, aandacht voor meer ontsluitende lijnen, uitbreiding AML-flexformule, spitsbus Rijsenhout e.a., herziening lijn 174 e.a.
- RAR: advies afschaffen busboekje Zaanstreek: positief advies i.v.m. goede alternatieven
- RAR: advies verlenging dienstregeling Zaanstreek tot maart 2019; positief advies
- RAR advies tarieven en kaartsoorten 2019, GVB, Connexxion, EBS: tariefverhoging verslechtering concurrentiepositie OV t.o.v. de auto, negatief advies verhoging tarief Connexxion, EBS, herhaalde vraag naar gelijke tarieven in de gehele vervoersregio.

Adviezen EBS

- RAR advies; instemming met dienstregeling EBS 2018 met kanttekeningen betreffende overstap bussen met station Noord.
- RAR: positief advies Sociaal Veiligheidsplan EBS

Overig

De RAR stemt in met marketingplan behorend bij het voorstel samenvoeging van de Connexxion concessies Zaanstreek en Waterland.

In april wordt de gehele vergadering besteed aan de in dienststelling Noord/Zuidlijn met diverse beperkingen o.a. frequentieverlaging, beperkingen van het beveiligingssysteem en het SSE-systeem.

Verder informatie over reizigerscommunicatie en informatievoorziening voor zowel de reguliere als reizigers met een mobiliteitsbeperking. Proeven met testreizigers worden georganiseerd.

In juni wordt de RAR geïnformeerd over voortgang van testen exploitatie Noord/Zuidlijn en een experiment Mobiliteitsassistentie Amsterdam.

De RAR benadrukt dat informatie voorziening vanuit de VRA niet het zelfde is als instemmend overleg met de RAR.

Martin van Engelshoven-Huls (Rover) wordt benoemd als vice voorzitter.

In september wordt er melding gemaakt van flinke uitval en vertragingen metro's 51, 53 en 54.

Onze plannen voor 2019 zijn:

- Het Manifest waarin we pleiten voor een beter en samenhangend OV in de Vervoerregio Amsterdam en de
 - Metropoolregio Amsterdam.
 - Samenwerking binnen de Roverafdelingen in Noord-Holland, de Vervoerregio en Almer
 - Samenwerking met andere organisaties
 - Contacten en samenwerking met overheden en vervoerbedrijven
 - Ledenwerving en communicatie.
 - Interne organisatie
-

Regio Arnhem-Nijmegen

In 2018 bestond de afdeling uit 7 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

De afdeling Arnhem/Nijmegen is zes keer bijeengekomen voor vergaderingen. Een van belangrijkste onderwerpen was de problematiek rondom de Maaslijn. Er is een levendige discussie geweest rondom het afschaffen van contant betalen in de bus. De schrapacties van Breng rondom de nieuwe dienstregeling heeft de afdeling bezig gehouden. Als laatst belangrijk thema heeft de afdeling zich gebogen over het niet reactiveren van de lijn Nijmegen-Kleve. Tevens hebben enkele leden van de afdeling deelgenomen aan de schouw Nijmegen Heijendaal. Ook heeft de afdeling een heidag gehouden om meningen uit te wisselen over OV-gerelateerde vraagstukken.

Doorkijkje 2019:

De afdeling is voornemens om een visie voor de afdeling te schrijven. Daarnaast is de afdeling van plan om de actieve samenwerking op te zoeken met andere afdelingen rondom de problematiek van de Maaslijn.

Regio Rotterdam

In 2018 bestond de afdeling uit 2 actieve leden. Op 10 juni 2018 is Huib Poortman overleden. Hij is 81 jaar oud geworden. Huib was jarenlang woordvoerder van de Rover-afdeling regio Rotterdam en vaak te vinden op landelijke bijeenkomsten van Rover. We zullen hem missen.

Gerard Lappee heeft de rol van woordvoerder overgenomen. Samen met het landelijk bureau van Rover is hij op zoek gegaan naar versterking. Tot op heden (mei 2019) heeft de zoektocht nog geen resultaat opgeleverd.

Huib en Gerard zijn in 2018 met name actief geweest binnen het reizigersplatform van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. Dit heeft in mei 2018 geleid tot een brief aan alle 23 gemeenteraden. In de brief worden gemeenteraden opgeroepen om de concurrentiepositie van het openbaar vervoer ten opzichte van de auto te verbeteren door:

- meer vrij liggende en comfortabele infrastructuur voor bussen en trams;
- meer prioriteit voor trams en bussen bij verkeerslichten;
- hogere maximumsnelheid voor bussen en trams;
- meer fietsparkeervoorzieningen bij OV-haltes;
- beter toegankelijke en bereikbare OV-haltes;
- meer betaald parkeren;
- hogere parkeertarieven voor bezoekers;
- minder infrastructuur voor autoverkeer;
- lagere maximumsnelheid voor autoverkeer.

Rivierenland

In 2018 bestond de afdeling uit 6 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast namen afgevaardigden van Rover Rivierenland deel aan het Gelderland Overleg.

Onderwerpen waar we ons mee bezig hebben gehouden

Verbouw station/stations omgeving Geldermalsen

We waren aanwezig op diverse informatie avonden. Hebben onder anderen gepleit voor het aanbrengen van hellingbanen naast de geplande trappen en liften.

Stand met bemanning op braderie Geldermalsen

Op zaterdag 22 september was Rover aanwezig op de jaarlijkse braderie in Geldermalsen met een kraam met informatie materiaal.

Vergaderingen

Op 28 mei 2018 hebben we een vergadering gehouden.

Belangrijkste items die besproken zijn:

- Gevolgen wet AVG
- Stand van zaken project hoogfrequent spoor
- Leden werving
- Werkgroep infra, netwerken en dienstregeling Arriva
- Spoorboog Meteren

Op 24 mei 2018 hebben we een vergadering gehad over:

- Samenwerking met de werkgroep duurzame mobiliteit van de stichting 11 duurzaam

Stickeractie ProRail

Op vrijdag 3 augustus werd door Pier Eringa, CEO van Pro Rail, samen met Rovers Mark Rijken, Kees Braam, Walter Etty, Hans Ende, Peter van der Veer en diverse medewerkers van ProRail een sticker met een telefoonnummer van de hulporganisatie van NS geplakt op de lift van station Geldermalsen. Deze actie was een gevolg van het feit dat er vorig jaar een rolstoel gebonden Rover lid door een liftstoring bijna een hele dag onderweg was naar een Rover vergadering vlak bij station Geldermalsen.

't Gooi

Met slechts 2 actieve leden eindigde 2018 minder florissant dan een jaar eerder werd verwacht. In de Adviesraad en de gebiedskamer Gooi/Vecht van het ROCOV werd Rover vertegenwoordigd door de ondersteuning uit het landelijk kantoor.

't Gooi en de Vechtstreek horen bij Noord-Holland maar zijn behalve op Amsterdam ook gericht op Utrecht, Flevoland en Amersfoort.

In 2018 zijn eindelijk besluiten genomen over het HOV-project (lijn 320 Hilversum – Amsterdam via Huizen).

Het ROCOV is geïnformeerd over de uitgangspunten bij de aanbesteding van de nieuwe concessie voor het regionale OV. Publicaties hierover leidden in sommige wijken al tot onrust. De provincie zal inderdaad niet alle bestaande buslijnen voorschrijven, dus het is maar afwachten wat een vervoerbedrijf straks zal aanbieden. We blijven waakzaam.

Op spoorgebied proberen we net als vorig jaren te bereiken dat alle aandacht voor de relatie Amsterdam/Schiphol – Almere niet ten koste gaat van het 'gebied ten oosten van Weesp'.

Utrecht

In 2018 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast werd ondersteuning ontvangen van het landelijk kantoor.

De ingebruikname van de Uithoftram (voorzien voor de zomer van 2018) moest door allerlei oorzaken minimaal een jaar worden uitgesteld. Over de oorzaken kan een scriptie worden geschreven, maar de reiziger is de dupe, vooral die van de drukke lijn 12 die in de ochtendspits al ca. 30x per uur rijdt. Om de gebruikers enigszins te behoeden voor 'sardientjesvervoer' werden tijdelijke maatregelen genomen.

De afdeling heeft zich in de regio o.a. ingezet om gebruikers (en hun ouders) van twee scholierenlijnen (dagelijks 150 leerlingen!) naar Gouda voor een forse kostenstijging te behoeden. Vanaf Woerden moet voortaan met de trein worden gereisd (op zichzelf geen gek idee) maar het busabonnement geldt daar niet. Wij pleiten voor een gecombineerd bus/trein-abonnement. Of NS kan worden overgehaald wisten we eind 2018 nog niet maar tot de zomer blijven beide lijnen nog doorrijden naar Gouda.

In Veenendaal, Driebergen en Zeist zijn er zorgen over de treinbediening na 2022: stoppen de intercity's Utrecht – Arnhem daar dan nog, of wordt Arnhem alleen per sprinter-met-overstap bereikbaar?

Opvallend was het aantal klachten over de hal van Utrecht Centraal. Vooral voor wie daar niet dagelijks komt is de way-finding echt een probleem. Je bent eerst overweldigd door de immense hal, weet niet of je links of rechts moet maar wel dat je maar weinig overstaptijd hebt. We hebben hierover contact met het stationsmanagement, maar ook daar zoeken ze nog naar een werkbare oplossing.

De actieve leden onderhouden goede contacten met de buurafdelingen en met andere organisaties of mobiliteits- en milieugebied. Met hen samen wordt aan diverse overleggen over de toekomst van het OV nagedacht.

West-Overijssel

In 2018 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Ook in OV- en Spoortafels werd de afdeling vertegenwoordigd.

1 Spoor-ontwikkelingen in West Overijssel

Twee grote projecten zijn voltooid in 2018: de elektrificatie van de lijnen Kampen-Zwolle en Zwolle-Enschede. Het is voor alle reizigers die van deze lijnen gebruik maken een verbetering. Voor de inwoners van de westelijk gelegen Vinex-wijk Stadshagen in Zwolle zou het ook een grote stap voorwaarts moeten zijn. Met het openen van een nieuw station, zou dan eindelijk een omissie worden hersteld: een directe spoorverbinding voor de inwoners van een wijk waar sinds 1995 wordt gebouwd. Helaas bleek er door planners en bouwers een belangrijk punt genegeerd te zijn. De bodemgesteldheid kan de hogere snelheid van de nieuwe treinen niet aan. Doordat er maar een enkel spoor ligt moet de trein binnen 10 minuten de afstand Zwolle Kampen afleggen, en met een lagere snelheid kan er geen tussenstop gemaakt worden bij Stadshagen. Pijnlijke en kostbare fout, die ProRail en andere betrokkenen met man en macht proberen te herstellen. Heel misschien lukt het om eind 2019 het nieuwe station wel op te nemen in de dienstregeling. Er zijn nogal wat wijzigingen in de infrastructuur noodzakelijk om dat voor elkaar te krijgen. Voor liefhebbers is achtergrondinformatie op te vragen bij ons secretariaat.

Het tweede project ligt vooral de regio Twente na aan het hart. Er is een extra intercity gekomen tussen Zwolle en Enschede, met een reisduur van 50 minuten in plaats van een uur en zes minuten. De aanbesteding is gewonnen door Keolis en de lijn valt onder Blauwnet. Ook deze verbetering verliep niet helemaal soepel. De stroomvoorziening voor de bovenleiding bleek te weinig capaciteit te hebben om een extra trein met hogere snelheid over het baanvak te laten lopen. Het bleek niet eenvoudig om de nieuwe rit in de dienstregeling in te passen. Die problemen zijn opgelost. Als ook de optreksnelheid optimaal is, is er een betere verbinding met het oosten van het land bij gekomen.

In Overijssel is een kleine overwinning geboekt op de koppige houding van vervoerders. Sinds 10 december 2017 is er single check in check uit in de hele provincie bij regionale treinvervoerders. NS doet helaas nog niet mee. Onder de noemer Blauwnet, met mooie vormgeving als bonus, kun je zonder extra handelingen overstappen. Het is een samenwerkingsverband van de Provincies Overijssel en Drenthe, en de vervoerders Arriva en

Keolis. Het kan dus wel!

Bijkomend voordeel is dat als men overstapt van regionale treinvervoerder op stad/streekbus geen nieuw opstaptarief in rekening wordt gebracht.

In 2019 is men daadwerkelijk met de uitvoering van de 4-sporigheid Zwolle - Herfte Aansluiting. Na realisatie in het tweede kwartaal 2021 kunnen de treinen naar Groningen/ Leeuwarden gelijktijdig vertrekken met de treinen naar Emmen. Daarnaast is er een extra Sprinter naar Leeuwarden mogelijk.

2 Bus-ontwikkelingen in West Overijssel

De provincie Overijssel zet helaas tegen onze zin in de afbraak van het voorzieningen niveau in de concessies Midden Overijssel en IJsselmond voort. De vervoerders Syntus en Connexxion proberen nog wel de scherpe kantjes er vanaf te halen, maar de provincie is opbrengstverantwoordelijk en blijft vast houden aan het bezuinigingsbeleid in het kader van de herijking van het OV.

In 2018 zijn daardoor weer een aantal reguliere buslijnen op het platteland van Salland gesneuveld. Hiervoor zijn echter in de meeste gevallen wel buurtbussen in de plaats gekomen, waardoor de bereikbaarheid van de meeste kernen in stand is gehouden. Op een aantal lijnen van de stadsdienst in Deventer is de frequentie teruggebracht van een kwartierdienst naar een halfuurdienst, met als gevolg een slechtere aansluiting op de treinen. Ook de lijnvoering in Deventer is hier en daar aangepast, wat tot veel kritiek heeft geleid in verband met grotere loopafstanden en een slechtere bereikbaarheid van bepaalde winkelcentra. Acties van de consumentenorganisaties hebben wel geleid tot kleine aanpassingen, maar per saldo heeft de Deventer stadsdienst aan aantrekkelijkheid ingeboet.

Ook in de vervoerplannen van 2019 zijn weer een paar reguliere buslijnen (deels) verdwenen in Salland en de kop van Overijssel. In een aantal gevallen kwam er een meer of minder acceptabel alternatief door een buurtbus of een scholieren-bus. Maar dat is niet altijd het geval, waardoor er witte plekken in het lijnennet zijn ontstaan. Voorts is de stadsdienst van Zwolle in 2019 aan de beurt voor een bezuiniging. Het lijnennet is daarbij grotendeels gehandhaafd, maar er is in de frequenties van een aantal lijnen gesneden, waardoor zowel de aansluiting op de treinen als de onderlinge aansluiting van de bussen zijn verslechterd.

Een positief punt is het nieuwe busstation in Zwolle dat in februari 2019 is geopend. Dat is een grote verbetering in vergelijking met het oude chaotische en onveilige busstation. Er zijn ook nog wel een paar kritiek punten. De bescherming tegen weer en wind kan beter en de bereikbaarheid voor voetgangers uit het centrum van Zwolle wordt voor reizigers zonder OV-chipkaart belemmerd doordat het busstation alleen maar makkelijk te bereiken is via de treintunnel met poortjes. Voor treinreizigers is het busstation echter zeer goed bereikbaar.

Aan het voorgaande wordt tijdelijk wel afbreuk gedaan doordat de gemeente Zwolle aan de noordkant van het station, waar vroeger het busstation lag, de infrastructuur sterk op de schop neemt. Het gevolg hiervan is dat een aantal buslijnen te maken krijgen met langdurige en grote omleidingen die de reistijd verlengen en de ritten duurder maken.

3 Concessie IJssel-Vecht

De provincies Flevoland, Gelderland en Overijssel hebben besloten het aantal bus-concessies en multi modale concessies de komende jaren terug te brengen van 7 naar 3. De reden daarvan is dat volgens de provincies grotere concessies aantrekkelijker zijn voor de vervoerders en de reizigers. De netwerken zouden dan geoptimaliseerd kunnen worden omdat provincie grenzen geen hindernissen meer oproepen. Bovendien zorgen grotere concessies ervoor dat de vervoerders kunnen inschrijven op een concessie met voldoende volume. Dit laatste vooral tegen de achtergrond van een afnemend aantal DRU's in de landelijke gebieden en de stadsdiensten van de middelgrote steden.

De concessie IJssel-Vecht is als eerste aan de beurt vanaf 13 december 2020. De concessie bevat in eerste instantie de huidige concessie Midden Overijssel en Veluwe. Later komen daarbij nog de

concessies Lelystad en IJsselmond terwijl een gedeelte van Midden Overijssel en de Veluwe overgaan naar de nog op te richten concessies Berkel-Dinkel en Rijn-Waal. Dit maakt de concessie IJssel-Vecht zeer complex. Het zal veel moeite kosten en een hele uitdaging zijn hiervan een stabiele concessie te maken.

In 2018 is de Nota van Uitgangspunten (NvU) en het Programma van Eisen vast gesteld door de betrokken provincies (Flevoland, Gelderland en Overijssel). Begin februari 2019 is de concessie in de markt gezet en op 5 juni kunnen de vervoerders hun bod uitbrengen. Op 27 augustus zal de concessie worden gegund.

De Rocov's van de Regio Oost zijn sterk betrokken geweest bij het overleg met de provincies over de NvU en het PvE. De Rocov's hebben daarover twee gezamenlijke adviezen uit gebracht, waarbij de leden van Rover een belangrijke rol hebben gespeeld. Dat heeft er helaas niet toe geleid dat wij tevreden zijn over de inhoud van de twee genoemde documenten. Wij vinden dat de ambitie ontbreekt om het OV een grotere rol te geven in de mobiliteit. Het tegendeel lijkt nu eerder het geval te zijn doordat geen extra middelen beschikbaar zijn (ook niet voor de transitie naar elektrisch rijden), en doordat er in het PvE een groot aantal lijnen zijn genoemd die in de loop van de concessie kunnen worden opgeheven en eventueel vervangen kunnen worden door andere mobiliteitsvormen buiten het OV-kader. De afstemming tussen het reguliere OV en de alternatieven daarvoor is niet goed geregeld en veel te vrijblijvend. De drie provincies houden in strijd met onze adviezen bovendien vast aan eigen accenten, waardoor een rommelige concessie dreigt te ontstaan en provinciegrens overschrijdende lijnen worden bemoeilijkt.

De conclusie is dat de Rocov's teleur zijn gesteld en geen hoge verwachtingen hebben van deze concessie vanuit reizigersoogpunt.

4 Fusie Rocov's Overijssel-West en Twente.

Tot enige tijd geleden was de provincie Overijssel verantwoordelijk voor het regionale OV in West Overijssel, en de Regio Twente voor het regionale OV in Twente. Toen de Regio Twente werd opgeheven kwam ook het regionale OV van Twente te vallen onder de provincie Overijssel. De provincie Overijssel vond het niet handig met twee Rocov's te maken te hebben en de Rocov's Overijssel-West en Twente zagen de nadelen daarvan ook wel in. Daarom is ingaande 2019 de Vereniging Rocov Overijssel opgericht, waarin de twee genoemde Rocov's zijn opgegaan. Rover heeft in dit nieuwe Rocov vier leden, van wie twee uit Twente afkomstig zijn en twee uit West Overijssel. De Rover afdelingen Overijssel-West en Twente bestaan nog wel steeds. Het zal nog bekeken worden of het samenvoegen van deze twee afdelingen een toegevoegde waarde heeft.

Het is het voornemen dat Kees van Ramshorst in de loop van 2019 al voorzitter aftreedt en dat Floris Nijhuis hem dan als voorzitter opvolgt. Kees blijft wel lid van het bestuur. De ALV van de afdeling Overijssel-West moet hiermee nog akkoord gaan.

Zoetermeer

In 2018 bestond de afdeling uit 3 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.

Rover Zoetermeer heeft het afgelopen jaar 2018 lekker aan de weg getimmerd om de doorstroming van het stads- en streekvervoer naar een hoger plan te tillen.

Nieuwe sprinterstation in Zoetermeer

Na het onderzoek in 2013 om een nieuw station in Zoetermeer te vestigen en de inbreng van Rover Zoetermeer binnen de klankbordgroep BleiZo is het dan zover dat het station nu daadwerkelijk open gaat.

7 december 2018 is NS gaan rijden met boven verwachting ruim 500 reizigers per dag.

Het station wordt steeds mooier en 19 mei 2019 gaat, na wat kleine probleempjes met de veiligheid van RandstadRail 4, het station formeel en feestelijk open.

Het station biedt ruime parkeergelegenheid voor fiets en auto. Er halteren diverse bussen.

Dit maakt het station qua infrastructuur een echte vervoersknoop voor bedrijven, woningen, leisure en (hoge) scholen.

De foto's zijn te bekijken op <http://www.bleizo.nl/category/nieuws/>

Schaalsprong Zoetermeer

Samen met de Rover afdelingen Den Haag en Delft hebben we advies uitgebracht aan de Gemeente Zoetermeer. Deze adviezen zijn nu voor het grootste gedeelte meegenomen in de toekomstvisie voor Zoetermeer.

Project de Entree Zoetermeer

Rover Zoetermeer is nu ook lid van de vervoerswerkgroep die adviserend optreedt jegens de plannen voor het nieuwe busplatform op het hoofdstation Zoetermeer en de herinrichting van het gebied rondom het station.

Verkiezingsdebat Provinciale Staten 2019

Eind 2018 had Rover Zoetermeer een voortrekkersrol voor het verkiezingsdebat voor de Provinciale Staten Verkiezingen. Dit was een zeer succesvol project van alle afdelingen van Rover Zuid Holland. Hierover in het jaarverslag van 2019 meer.

Advisering in Metrocov

In het kader van advisering in het Metrocov is Rover Zoetermeer blij met het vervolg op het ingediende rapport integratie Doelgroepenvervoer en de nieuwe concessie Haaglanden Streek welke EBS vanaf augustus 2019 gaat rijden. EBS heeft goede plannen om het Stads- en Streekvervoer te verbeteren die hopelijk aansluiten bij het advies van Rover Zoetermeer aan de Gemeente Zoetermeer en de MRDH.

Plannen voor 2019

Na de organisatie van het verkiezingsdebat gaat Rover Zoetermeer een trekkersrol vervullen voor de denktank LightRail.

DE REIZIGER



In 2018 vierde het blad De Reiziger de veertigste verjaardag. Om dit te vieren verscheen op 14 augustus de wandelgids *Op Verkenning, 40 wandelingen met het Openbaar Vervoer*. Wandelredacteuren Gerda Spaander en Peter Oosterling selecteerden een aantal recente wandelingen uit de 40-jaar oude rubriek Op Verkenning, waarin een wandeling wordt gecombineerd met een heen- en terugreis met het openbaar vervoer. Aangevuld met een aantal nieuwe wandelroutes, bevat de wandelgids evenveel wandelingen als dat De Reiziger in jaren oud is: veertig dus.

De Reiziger verschijnt zes keer per jaar en informeert leden over actuele ontwikkelingen in de OV-wereld, achtergronden en activiteiten en standpunten van Rover. Een goed en aantrekkelijk verenigingsblad is bovendien een argument voor het lidmaatschap. Het helpt om nieuwe leden te winnen en bestaande leden te behouden. Andere abonnees zijn beslissers bij overheden en vervoerbedrijven, consumentenorganisaties, adviesbureaus, politieke partijen, bibliotheken en pers.

De onafhankelijke redactie geeft veel ruimte aan de activiteiten en standpunten van Rover, o.a. in de rubriek Rover in actie. Andere rubrieken waren in 2018 onder meer Het Station, Verlaten Spoor en Stedentrip over de grens. Interviews waren er onder meer met Jan van Selm, voormalig directeur OV Bureau Groningen Drenthe en NS-wandelambassadeur Bart van der Schagt. Bij haar vertrek als Rover-directeur kwam er een afscheidsinterview met Ineke van der Werf, die overigens wel als redactielid actief blijft bij Rover. Artikelen waren er onder meer over dienstregeling 2018, van contant naar pin op de bus, concessie Limburg, Mobility as a Service en Smart Public Transport Lab. Eind februari verscheen een buitenlandspecial met informatie over reizen binnen Europa.

De vaste redactie bestaat uit Cors van den Brink, Jan Brouwers, Frances Carrière, Ineke van der Werf, Martin Oudenaarden, Gerda Spaander en Sanne van Galen. Daarnaast werkt de redactie regelmatig samen met gastauteurs en -fotografen zoals Tim Boric, Maurits van den Toorn, Bert Sitters en de vele vrijwilligers die een bijdrage leveren aan de buitenlandspecial. De eindredactie is in handen van Jaap Rodenburg (Groenvoer Communicatie). Het blad wordt opgemaakt door Ivo Sikkema en Ingeborg Seelemann (Ruparo, Amsterdam) en gedrukt door Drukkerij Ten Brink in Meppel.

Projecten

Beleidsondersteuning

Op 8 januari 2016 verleende het Ministerie van Infrastructuur en Milieu wederom een subsidie voor Beleidsondersteuning aan Rover, voor de periode 2016-2018.

De beleidsondersteuning wordt uitgevoerd door een aantal medewerkers:

Sinds oktober 2016 is Marloes Hofstede in dienst als Beleidscoördinator, vanaf april 2017 eveneens coördinator voor Rover Jong.

De loonsubsidie van de gemeente Zeist voor Beleidsassistent Aldo Markus kwam per 1 augustus 2017 te vervallen, maar aangezien zijn inbreng nog steeds van waarde is voor de beleidsondersteuning heeft Rover hem opnieuw een contract aangeboden, zij het voor minder uren.

Beleidsmedewerker Freek Bos is sinds april 2015 in dienst.

Senior beleidsmedewerker Tim Boric is sinds 2001 in dienst van Rover en is per 1 januari 2019 met pensioen. Per 1 september 2018 is Frank Visser als zijn vervanger in dienst.

De bovengenoemde medewerkers doen hierna apart verslag van hun werkzaamheden in 2018, met hier en daar een doorkijkje naar 2019.

Activiteitenverslag Senior Beleidsmedewerker

De pensionering van de senior beleidsmedewerker per 1 januari 2019. Het bleek mogelijk om al vóór deze datum, te weten per 1 oktober 2018, een nieuwe beleidsmedewerker aan te stellen. Daardoor was een geleidelijke overdracht mogelijk en heeft de nieuwe beleidsmedewerker zich al gedurende de drie laatste maanden van 2018 kunnen inwerken door o.a. het deelnemen aan Locov-themasessies en door de Rover-bijdragen aan Locov-adviezen voor zijn rekening te nemen. Gezien de grote overlap is er voor gekozen deze verslagen bij elkaar te voegen.

Vertegenwoordiging Rover in het Locov

De senior beleidsmedewerker verzorgde een flink deel van de inbreng van Rover in het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov), samen met de voorzitter van Rover, de beleidsmedewerker en vrijwilligers uit de Rover-expertisewerkgroepen spoorwegen, internationaal en tarieven (in thema-overleggen). Deze inbreng vond plaats door middel van:

- 6 plenaire Locov-vergaderingen;
- Thema-overleggen en enkele bilaterale overleggen met NS over de dienstregeling 2019, OV-chipkaart en poortjes, optimalisatie open betaalgrens, te wijzigen en nieuwe proposities, tarieven IC Brussel, reisinformatiemiddelen, 'Spits in de trein', dienstregeling ontwikkeling op langere termijn en nieuw te bestellen intercitymaterieel;
- Thema-overleg met ProRail over ERTMS en liften;
- Thema-overleg met ProRail en NS over maatwerk in de bijsturing en over dienstuitvoering en verbetermogelijkheden op de HSL;
- Thema-overleggen en enkele verdere gesprekken met het ministerie van IenM over beleidsprioriteiten voor NS en ProRail, infra- en dienstregeling ontwikkeling, treinconcepten en PHS, Programma van Eisen voor de treinverbinding Eindhoven-Düsseldorf, toekomstmogelijkheden voor de treinverbinding Dordrecht-Breda, de herijking van de KPI's, de midtermreview ProRail en OV-Toekomstbeeld 2040;
- Thema-overleggen met het ministerie van IenW, ProRail en NS over de ontwikkeling van infrastructuur en dienstregeling op middellange termijn rond Amsterdam en over het onderzoek naar versnellingsmogelijkheden van de treindienst Amsterdam-Berlijn;

- Voorbereiden en leveren van inbreng voor de zienswijze van de consumentenorganisaties op de hoofdlijnen van het NS-Vervoerplan 2018;
- Leveren van schriftelijke Rover-inbreng of het coördineren daarvan voor adviezen en zienswijzes aan NS, het ministerie van IenW en ProRail over:
 - NS Flex (advies aan NS, januari)
 - Meerdere wijzigingen van de dienstregeling (advies aan NS, meermaals per jaar)
 - Aanpassing voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging (advies aan NS, januari)
 - Infrakeuzes en treinbediening Amsterdam (advies aan IenW, februari)
 - Dienstregeling 2019 (advies aan NS, maart)
 - Tijdelijke alternatieve invulling fietsenstalling Almere Centrum (advies aan NS, juli)
 - Ontheffingsverzoeken dienstregeling 2019 (advies aan NS, augustus)
 - Hoofdlijnen Vervoerplan 2019 NS (zienswijze aan NS, juli)
 - Tarieven 2019 (advies aan NS, augustus)
 - Tarifiering fietsenstallingen in 2019 (advies aan NS, november)
 - Lijnvoering PHS Schiphol-Utrecht-Nijmegen (advies aan NS, november)
 - Conceptrapportage QuickScan Amsterdam-Berlijn – deel 1 (advies aan IenW, november)
 - Conceptrapportage QuickScan Amsterdam-Berlijn – deel 2 (advies aan IenW, november)
 - Ontwerpeisen aanbesteding liften in het transferdomein (advies aan ProRail, november)
 - ERTMS Railmap 4.0 (aan IenW, december)

Vertegenwoordiging consumentenorganisaties in NOVB

De senior beleidsmedewerker vormde samen met de voorzitter van het Rocov-voorzittersoverleg de vertegenwoordiging van de landelijke en regionale consumentenorganisaties in het NOVB Directeurenoverleg. Dit overleg kwam dit jaar 8 maal bijeen. Daarnaast nam de beleidsmedewerker deel aan een extra overleg met leden van het Bestuurlijk NOVB in april. Bij de volgende onderwerpen leverde de beleidsmedewerker een actieve inbreng in de bespreking in het Directeurenoverleg, en in een aantal hierna nog te noemen gevallen ook op andere wijze:

- a. Nieuwe betaalmethoden in het OV, gebaseerd op de visie op OV-betalen van de vervoerders, inclusief de discussie over de daarbij te hanteren tariefprincipes en de daaraan te koppelen reisproducten;
- b. De aanschaf- en vervangingskosten van de OV-chipkaart, inclusief de compenserende effecten van verlaging van die kosten op de vervoerprijzen;
- c. Voorbereidende activiteiten ten behoeve van de beslissing van het Bestuurlijk NOVB over een landelijke invoering van enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen, met name een herziene kosten-batenanalyse en een analyse van de beperkingen inzake regionale tariefvrijheid.

De inbreng naast het Directeurenoverleg betrof:

- ad a: deelname aan het Managersoverleg Nieuwe Betaalwijzen van concessieverleners en vervoerders (11 bijeenkomsten) en enkele door DOVA georganiseerde bijeenkomsten over het nieuwe productenpalet bij de nieuw te ontwikkelen betaalwijzen;
- ad b: bespreking en beoordeling van verschillende voorstellen van vervoerders en Translink voor gratis of goedkoper maken van de verlenging en/of eerste aanschaf van de OV-chipkaart en de doorwerking daarvan in de vervoertarieven;
- ad c: deelname aan de door IenW ingestelde werkgroep die de voorbereiding van de beslissing over enkelvoudig in- en uitchecken coördineert (drie bijeenkomsten);
- ad c: deelname aan de door IenW ingestelde begeleidingscommissie voor de herziene kosten-batenanalyse, o.a. over de probleemanalyse en de verkenning van

oplossingsrichtingen ter actualisatie van het Meijdam-onderzoek van 2012 (vier bijeenkomsten).

Over de onderwerpen a, b en c schreef de seniorbeleidsmedewerker, in overleg met de andere in het NOVB vertegenwoordigde consumentenorganisaties en de Rocov's adviezen aan het Bestuurlijk NOVB:

- over de verschillende opties voor aanpassing van aanschaf-/verlengingsprijs van de OV-chipkaart en tariefaanpassingen (b): advies aan Bestuurlijk NOVB in mei;
- over enkelvoudig in- en uitchecken in de treinketen (c): advies aan Bestuurlijk NOVB in augustus;
- over de overgang naar nieuwe betaalmethoden in het OV (a): manifest met o.a. 12 boodschappen aan de vervoerbedrijven en overheden in december.

Onderling overleg consumentenorganisaties over onderwerpen in NOVB en ROVB

De consumentenorganisaties hebben op twee niveaus een regelmatig onderling overleg over concessiegrens-overstijgende onderwerpen. In deze overleggen wordt informatie uitgewisseld, worden opvattingen besproken en worden gemeenschappelijke standpunten en adviezen voorbereid. De beleidsmedewerker nam aan beide overleggen deel:

- het NOVB Consumentenoverleg, met deelnemers van de landelijke consumentenorganisaties en de Rocov's, zes bijeenkomsten in 2018, waarvan twee tevens met vertegenwoordigers van de vervoerders over nieuwe betaalwijzen;
- de Landelijke werkgroep Rocov's, met deelnemers van de afzonderlijke Rocov's, drie bijeenkomsten in 2018.

Ontwikkeling OV in noordelijke Randstad

Rover zet zich op regionaal actief in voor meer en beter OV (ook in combinatie met de fiets) in de noordelijke Randstad omdat de mobiliteit door economische groei, verdere verstedelijking en massaal autogebruik steeds meer vast dreigt te lopen. Rover is ook betrokken bij het Regionale OV-Toekomstbeeld 2040. Deze inspanningen werden ondersteund vanuit het landelijk Rover-bestuur en -kantoor. De senior beleidsmedewerker nam deel aan bijeenkomsten met regionale afdelingen en leverde inbreng namens Rover in enkele gesprekken met NS, de spoorwerkgroep van de Metropoolregio Amsterdam en luchthaven Schiphol. Tevens verzorgde hij presentaties over dit onderwerp op een Rover-symposium voor Noord-Hollandse bestuurders en politici in Heerhugowaard (oktober), de Amsterdamse Reizigersadviesraad (maart) en het Rocov Noord-Holland (april). In november en december organiseerde hij enkele informele gesprekken met NS, GVB en ProRail over mogelijkheden tot synergie door een meer samenhangende ontwikkeling van de Sprinter- en metronetwerken in en rond Amsterdam.

Ontwikkeling OV op provinciaal niveau

Rover zet zich op regionaal actief in voor meer en beter OV (ook in combinatie met de fiets). De medewerkers ondersteunt bij de visievorming op regionale vraagstukken.

- Op 27 september is een brief verstuurd aan het college van B&W van Amsterdam, het college van GS van Noord-Holland, de luchthaven Schiphol, GVB Amsterdam en NS over alternatieve bekostiging en financiering van de grote OV opgave in de Noordvleugel die gezien de omvang van het vervoer in deze regio en de effecten op een groot deel van het landelijk spoornetwerk.
- Er was in het najaar sprake van een forse toename van het aantal verstoringen op de Maaslijn. Er zijn verschillende acties richting Limburg, Arriva en ProRail genoemd.

- De senior beleidsmedewerker heeft meegewerkt aan een onderzoek in opdracht van de provincie Gelderland over toekomstige infrastructurele maatregelen op de spoorlijn Arnhem-Winterswijk ten behoeve van verbetering van het treinaanbod in de Achterhoek. Deze medewerking betrof een inbreng voor het stakeholderanalyse deel van dit onderzoek. Aangegeven is wat vanuit het perspectief van reizigers van belang is bij de te maken keuzes.
- De senior beleidsmedewerker heeft in voorbereiding op de statenverkiezingen in 2019 de regionale afdelingen ondersteunt om te komen tot visiestukken als input voor de verschillende verkiezingsprogramma's. In Overijssel hebben leden van Rover persoonlijk gesproken met de verschillende politieke partijen. Daarnaast zijn in 7 provincies brieven verstuurd aan de verkiezingsprogrammacommissies:
 - Groningen
 - Gelderland
 - Noord-Holland
 - Zeeland
 - Utrecht
 - Limburg
 - Zuid-Holland

Medewerking aan project Actuele OV-reisinformatie en BISON

De senior beleidsmedewerker nam als reizigersvertegenwoordiger deel aan het Strategic Committee van BISON, het samenwerkingsverband waarin standaards voor de reisinformatie worden vastgesteld.

Dashboard Deur-tot-Deurreis

De senior beleidsmedewerker bracht het reizigersgezichtspunt in bij twee bijeenkomsten van de Regiegroep en in een werksessie. Tevens besprak hij met vertegenwoordigers van het ministerie van IenW, CROW en RET de door een adviesbureau uitgewerkte invulling van het dashboard-onderdeel 'gebruiksgemak overstappunten'.

Verdere activiteiten

- Diverse vormen van informeel bilateraal overleg: zowel – samen met de voorzitter van Rover – met de staatssecretaris en directieleden van NS en ministerie van IenW, als met contactpersonen en experts binnen de OV-bedrijven en de voorzitters van het bestuurlijk NOVB en NOVB-Directeurenoverleg.
- Informatie-uitwisseling met actieve Rover-leden in afdelingen, Rocov's of expertisegroepen over diverse vraagstukken.
- Halfjaarlijks bilateraal overleg met de vertegenwoordigers van DOVA in het NOVB, samen met de voorzitter van het Rocov-voorzittersoverleg.
- Meewerken aan analyses van opvallende ontwikkelingen in klachten die bij Rover binnenkomen.
- Stakeholderbijeenkomst ministerie I&W over de voorgenomen decentralisatie van 4 Sprinterverbindingen uit het regeerakkoord.
- Consultatie ministerie I&W voor impact analyse EU verordening 1073/2009 (verdere liberalisering lange afstandsbusen en busstations), inclusief schriftelijke inbreng, 10 oktober
- Klankbordgroep NS Haalbaarheid Airportsprinter korte termijn
- Deelname aan een workshop van DOVA over vernieuwing van het Landelijk Tarievenkader (maart) en de voorwaarden voor een nieuw landelijk productenpalet (april).

- Medewerking door middel van interviews aan een onderzoek in opdracht van het ministerie van VenJ over geschillenbeslechting (maart), de Spoormonitor van de ACM (augustus), een evaluatie van de werkzaamheden van de ILT (september) en een onderzoek door adviesbureaus naar een mogelijke decentralisatie van vier treindiensten zoals aangegeven in het regeerakkoord (oktober).
- Mede-uitvoering van een schouw van de stations Almere en Lelystad (september) en Amersfoort en Harderwijk onder leiding van ProRail (november).

Beleidsmedewerker

2018 stond in het teken van voortzetting van eerder ingang gezette activiteiten. Hieronder een beschrijving van de belangrijkste elementen.

Beheer, Onderhoud en Vervanging (BOV) van het spoor.

In 2018 bleef het programma BOV (thans TWAS, Toekomstbestendig werken aan het spoor) een belangrijk issue. Al sinds enkele jaren zet Rover in op het verminderen van de hinder voor reizigers als gevolg van werkzaamheden aan het spoor. Sinds 2018 is het programma TWAS een formeel programma onder de beheerconcessie. De kerngroep TWAS is ook in 2018 bijeengewees. Daarin heeft de beleidsmedewerker alle consumentenorganisaties in het LOCOV vertegenwoordigd. Daarnaast zijn er diverse bilaterale overleggen geweest binnen het programma, onder andere over de opzet van een (nieuwe) hindermaat. Ook is er met andere partijen in de kerngroep bilateraal contact geweest. Daarnaast heeft de medewerker een bijdrage geleverd aan een van de pilots uit het project, namelijk de zogenaamde *incubator* Wadden, door plaats te nemen in een panel tijdens een kick-off bijeenkomst.

Spoorordering

In politiek Den Haag was er veel aandacht voor de ordening op het spoor. Onder andere voor het omvormen van ProRail tot ZBO, maar ook voor de omvang en reikwijdte van de concessie Hoofdrailnet. De beleidsmedewerker heeft ter voorbereiding op diverse algemene overleggen en hoorzittingen in de Tweede Kamer gesprekken gevoerd met Kamerleden, maar ook position papers geschreven. Rover was uitgenodigd om zowel deel te nemen aan het ronde tafelgesprek over ProRail als over de spoorordering die beiden op 31 januari 2018 plaatsvonden.

De spoorordering heeft het hele jaar door om aandacht gevraagd. De input van Rover en anderen betrokken de Kamerleden namelijk bij meerdere algemene overleggen en technische briefings die de beleidsmedewerker dan ook heeft bezocht. Daarnaast hebben consultants onderzoek gedaan naar de decentralisatie van 4 sprinterdiensten. De beleidsmedewerker heeft input geleverd aan dit onderzoek. Daarnaast heeft de medewerker samen met de voorzitter een bijeenkomst over dit thema van de FMN alsmede een deep dive georganiseerd door NS bezocht.

Daarnaast heeft het ministerie samen met ProRail stappen gezet in het omvormen van ProRail tot ZBO. Het ministerie heeft daarover voor de zomer een themasessie georganiseerd. Na de zomer heeft de beleidsmedewerker de bijdrage van Rover aan de internetconsultatie over de instellingswet ZBO ProRail geformuleerd.

In de concessie van NS en ProRail is opgenomen dat er een midtermreview moet plaatsvinden. Vooruitlopend daarop zijn er themasessies geweest over de ontwikkeling van KPI's, alsmede een themasessie over de sturing van ProRail en de werking van de beheerconcessie.

Internationaal

Een in 2018 opkomend thema is het internationale vervoer per trein. Daarvoor is niet alleen binnen de vereniging meer aandacht, maar ook bij andere partners. De beleidsmedewerker heeft op uitnodiging van het ministerie een vergadering van het Vierlandenplatform bezocht. In dit platform werken België, Luxemburg, Duitsland en Nederland samen aan het verbeteren van internationale verbindingen. Het goederenvervoer is al jaren internationaal georiënteerd, daarbij wordt met name gewerkt aan het verbeteren van de zogenaamde goederencorridors. Op uitnodiging van de EGTC Rhine Alpine heeft de beleidsmedewerker gesproken op een evenement in Brussel over verbeteringen op deze lijn en de gedeelde belangen van reizigers- en goederenvervoer.

In 2018 is de internationale verbinding tussen Londen en Amsterdam gaan rijden. Deze verbinding was lange tijd een wens van reizigers. De reizigers kunnen rechtstreeks reizen tussen Londen en Amsterdam. Echter, in de tegenovergestelde richting is dit nog niet mogelijk door het ontbreken van de vereiste grenscontrole in Nederland. Er is in deze periode veel contact geweest met Eurostar over het versnellen van de doorgaande verbinding naar Londen.

In dat kader speelde in voorgaande jaren ook het zogenaamde Passenger Name Record, daarover waren gesprekken met VenJ. In 2018 zijn deze echter niet meer georganiseerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Overige thema's

Naast deze grotere thema's zijn er door het jaar heen ook andere thema's en onderzoeken en bijeenkomsten. Zo wordt momenteel de Europese verordening die de passagiersrechten van spoorreizigers regelt herzien. De beleidsmedewerker heeft in dat kader een Breakfastmeeting van AllRail in Brussel bezocht, alsmede Dennis de Jong die namens de commissie IMCO van het Europees parlement rapporteur was. Daarnaast heeft de medewerker onder plaats gehad in de begeleidingsgroep van het team dat een evaluatie deed naar de AMvB capaciteitsverdeling.

Daarnaast is de medewerker samen met de (nieuwe) voorzitter mee geweest op een ronde langs de CEO's van vrijwel alle OV-bedrijven. Verder zijn er diverse bijeenkomsten van externe relaties bezocht, denk aan de KNV Nieuwjaarsbijeenkomst, Securitas bijeenkomst over sociale veiligheid in het OV en Busvision. Ook zijn er -al dan niet samen met de senior beleidsmedewerker- diverse themasessies bezocht die in het kader van het Locov zijn georganiseerd. Denk daarbij aan een themasessie over reisinformatie bij internationale reizen en het OV Toekomstbeeld, maar ook de stationsschouw van Tilburg en Breda.

In 2019 heeft de ACM een oordeel over de gebruiksvergoeding gegeven waardoor bleek dat NS met terugwerkende kracht de tarieven te veel had verhoogd. De beleidsmedewerker heeft met NS gesproken over de besteding hiervan. Een van de uitkomsten is dat routing, signing en branding op station Sloterdijk wordt verbeterd. Dat is nodig omdat daar tijdens overstappen een poortrij gepasseerd kan worden wat zorgt voor hogere kosten. Er is ter plekke een schouw van het station uitgevoerd om de gewenste verbeteringen te kunnen ervaren. NS heeft een technische deep dive georganiseerd zodat begrepen kon worden waarom de gedwongen overstap technisch niet opgelost kon worden. Ook over de besteding van het resterende budget zijn binnen het Locov-afspraken gemaakt.

De afgelopen jaren was de medewerker intensief betrokken bij de spoorse ontwikkelingen rondom Zwolle. Begin 2018 organiseerde ProRail een bijeenkomst voor pers en stakeholders over de ophanden zijnde werkzaamheden. De beleidsmedewerker heeft een bijdrage geleverd aan deze bijeenkomst door aan te geven waar de overlast maar ook de baten voor de reiziger zaten.

Doorkijkje naar 2019 vanuit de beleidsmedewerkers

Rover maakt een transitie door ten behoeve van een versteviging van zijn rol als pleitbezorger van goed OV en vertegenwoordiger van de reizigers in het OV. De senior-beleidsmedewerker is per 1 januari 2019 gepensioneerd en de beleidsmedewerker is per 1 oktober 2018 benoemd in de functie van directeur. Op 1 januari was er voor de eerste functie reeds een opvolger en was het wervingsproces voor de tweede nog gaande. De transitie en de opvolging in twee functies leiden tot een bezinning op de juiste prioriteiten voor Rover en tot veranderingen in taken en taakverdeling van de beleidsmedewerkers. Dit proces was in januari nog niet geheel uitgekristalliseerd.

Van de volgende thema's is te voorzien dat zij (ook) in 2019 voor de beleidsmedewerkers een belangrijk onderwerp van overleg zullen zijn in het Locov, het NOVB en op andere overlegtafels:

- Dialoog met het ministerie van IenW, NS en ProRail over de ambities van het mobiliteitsbeleid en het aandeel van het OV daarin, de inrichting van het treinaanbod op middellange en lange termijn en de daarbij behorende infraplanning, al dan niet in het kader van langlopende projecten zoals PHS. Het gaat hierbij om verschillende niveaus van treindiensten (regionaal, nationaal en internationaal), hun onderlinge samenhang en de samenhang met de netwerken van metro, tram en bus. Daarbij zijn tegelijkertijd verschillende planningshorizonten in beeld (2040, 2030 en eerdere 'mijlpaaljaren').
- Een tweede intensief aandachtsgebied blijft ook in 2019 de ontwikkeling van nieuwe betaalmethoden ter vervanging van de OV-chipkaart, de daarop toe te passen tariefprincipes en de daarbij door te voeren wijzigingen in het nationale portfolio van reisproducten. Daarbij hoort ook de manier waarop tussenstappen worden gezet, bijvoorbeeld de introductie van achteraf betalen door de verschillende vervoerders en wijzigingen in het abonnementenportfolio van NS. Rover vervult hierbij een belangrijke rol, mede namens de andere consumentenorganisaties, in het NOVB, het Managersoverleg Nieuwe Betaalwijzen en in verdere contacten met vervoerders en concessieverleners.
- De dialoog met NS over beleidskeuzes inzake reisinformatie en de voornemens met betrekking tot diverse reisinformatiemiddelen stagneerde in 2018, maar zal in 2019 hopelijk worden vervolgd.
- De midterm-review van de hoofdrailnetconcessie en de aansturing door IenW (bijv. aanpassing van kpi's) staat in 2019 nadrukkelijk op de agenda.
- De problematiek van de 'hyperspits' en de mogelijkheden tot spreiding van de vervoervraag komen naar onze verwachting ook in 2019 aan de orde.
- De voortgaande vervanging van reguliere busdiensten door vraagafhankelijke vormen van vervoer leidt tot een grote diversiteit aan oplossingen, tarieven, gebruiksaanwijzingen, apps en benamingen. Het is een actiepoint voor Rover om hier meer structuur in te krijgen. Voor een betere vindbaarheid en bruikbaarheid in combinatie met de klassieke vormen van OV zien we een raakvlak en daarmee een reizigersbelang bij de ontwikkeling van MaaS. Bij de standaardisatie van gegevens wordt nu een eerste (nog beperkte) stap gezet in de vorm van een work item voor Bison, die wij ondersteunen en vervolgens graag verbreed zien tot alle vervoersvormen en bijbehorende functies die de reiziger nodig heeft.

Beleidscoördinator en Beleidsassistent

De Beleidscoördinator richt zich met name op de verenigingsontwikkeling en de informatievoorziening en –uitwisseling over beleidsmatige zaken binnen de vereniging. Immers, een goede ondersteuning van actieve leden van afdelingen en werkgroepen komt ten goede van zowel de

reizigersinspraak op regionaal als op landelijk niveau. Een andere belangrijke taak is het bevorderen van de kwaliteit van de reizigersinspraak in de decentrale overlegplatforms door het geven van trainingen. Indien mogelijk wordt ook gewerkt aan de ontwikkeling van (reizigers)onderzoek ter ondersteuning van beleid.

De Beleidsassistent houdt zich met name bezig met de ondersteuning van afdelingen en het zitting nemen in Rocovs als er geen lokale Rover-inbreng mogelijk is, is betrokken bij regionale spoortafels en de organisatie van beleidssymposia en beheert tot slot het landelijke dossier Toegankelijkheid.

Ondersteuning aan RocovRovers

Leden die namens Rover in een reizigersplatform (Rocov) zitten worden driemaal per jaar bijgeschoold op specifieke thema's tijdens de zogenoemde RocovRovers. De bijeenkomsten bieden ook gelegenheid om ervaringen uit te wisselen en met andere vertegenwoordigers in gesprek te gaan. Tijdens elke bijeenkomst worden ook de actuele ontwikkelingen in de diverse provincies of regio's doorgenomen.

De opkomst bij deze bijeenkomsten is redelijk tot goed, hoewel enkele Rocovs niet (altijd) zijn vertegenwoordigd. In 2018 zijn twee bijeenkomsten georganiseerd. De geplande bijeenkomst in november is komen te vervallen in verband met een symposium.

7 april 2018 – Nijkerk

Op de eerste bijeenkomst van het jaar stonden een aantal nieuwe concessies in Noord-Holland op de agenda. In Amstelland-Meerlanden heeft de invoering van de nieuwe concessie de nodige problemen veroorzaakt. Daarover werd een evaluatie verzorgd door contactpersonen uit de regio. Daarna werd vooruit gekeken naar de nieuwe concessie in Noord-Holland-Noord die in juli ingaat. Het voorgestelde vervoersaanbod leverde aardig wat reacties op, waardoor de Rocovs scherpe adviezen moesten schrijven.

Naar aanleiding van de ervaringen uit Noord-Holland werd gediscussieerd over nieuwe concessies door heel Nederland. Er werd besproken welke punten belangrijk waren om op te letten. Zo is bijvoorbeeld geconcludeerd dat er scherp moet worden gelet op het verlies van ontsluitende verbindingen in dorpskernen en stadswijken als de focus te veel ligt op snelle hoofdverbindingen.

1 september 2018 – Ermelo

Tijdens deze bijeenkomst was Flixbus te gast om te vertellen over hun groei en de bijbehorende ontwikkelingen. Vooral een gedachtewisseling rond de halteplaatsen voor de Flixbussen stond op de agenda. Nu Flixbus steeds meer lijndiensten gaat rijden ontstaat de noodzaak om de bussen te laten stoppen op plaatsen waar het voor reizigers comfortabel is om uit te stappen.

Andere onderwerpen op de agenda waren de BTW-verhoging en het scherp letten op niet doorberekenen aan de reiziger, toegankelijkheid van het ov voor reizigers met een beperking en het uitwerken van een wensenlijst voor de Provinciale Statenverkiezingen van 2019.

Trainingen voor leden van Rocovs

In 2013 heeft Rover een trainingsaanbod voor Rocovs ontwikkeld en uitgezet, als onderdeel van de Beleidssubsidie. De trainingen worden gegeven door ervaren trainers en professionals uit de OV-sector. Per deelnemer wordt een bijdrage van de Rocovs gevraagd. Jaarlijks worden de trainingen bijgesteld op basis van de evaluaties van de deelnemers en een nieuw programma gemaakt.

In 2018 zijn 2 trainingen gegeven. In maart vond de training 'Basistraining voor reizigersinvloed' plaats, waar 8 deelnemers aan meededen. In oktober werd de training 'Leer krachtig lobbyen voor beter openbaar vervoer' gegeven, waar in totaal 7 deelnemers meededen. Deze training was

vooral gericht op de Provinciale Statenverkiezingen van 2019, en werd door deelnemers gezien als een goede voorbereiding op het lobbytraject.

Het vinden van voldoende deelnemers is steeds een uitdaging. Ook in 2018 zijn weer een aantal trainingen niet doorgegaan vanwege een tekort aan deelnemers. Dit kan aan de budgetten van de Rocovs liggen, maar ook aan een beperkte instroom van nieuwe leden. Daarom is in 2018 gekeken naar uitbreiding van de doelgroep, waarbij ook externen konden deelnemen. Dat heeft geresulteerd in 1 medewerker van DOVA die heeft deelgenomen aan de basistraining. Zij beschreef deze ervaring zelf als erg leerzaam om het reizigersperspectief helder te krijgen.

Nazorg

De trainingen worden geëvalueerd met behulp van een evaluatieformulier. Deze evaluaties worden aan het eind van het jaar samengevat in een algemeen rapport over de trainingen van het betreffende jaar en dienen als hulpmiddel om trainingen te verbeteren en als basis voor het programma in het daarop volgende jaar. De in 2018 gegeven trainingen ontvingen gemiddeld een 8 als beoordeling. Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat.

Verstevigen van de lokale structuur van Rover

Vanwege de wettelijke inspraakmogelijkheden is het belangrijk dat er goede lokale reizigers-vertegenwoordigers zijn. Om de vertegenwoordigende taak goed te kunnen uitoefenen hebben afdelingen voldoende actieve leden nodig. De bemensing van Rover-afdelingen wisselt nogal: van eenpitters tot talrijke actieve leden in een werkgroepstructuur, en van afdelingen die een hele provincie bestrijken tot een (grote) stad en omgeving. Ondersteuning op maat is dus het devies. De coördinator beleid werft actief nieuwe vrijwilligers voor de afdelingen en voert hiervoor regelmatig kennismakingsgesprekken. Aan de hand van deze gesprekken wordt bekeken waar een geïnteresseerde het beste actief kan worden. In 2018 zijn hierdoor 10 nieuwe vrijwilligers geplaatst in verschillende afdelingen en werkgroepen.

2018 stond voor Rover in het teken van de transitie. Dit betekende vooral dat de afdelingen en werkgroepen goed moesten worden geïnformeerd over de veranderingen binnen de vereniging. Door op de Adviesraden actief de bijdrages en inspraak van de vrijwilligers te vragen is geprobeerd om een gedragen voorstel op te stellen. Er is gezamenlijk nagedacht over nieuwe werkvormen en de rol van afdelingen binnen de vereniging. Omdat het hier gaat om een reorganisatie is dit een proces geweest waar veel energie in is gestoken. In 2019 worden de veranderingen voortgezet en zullen de vrijwilligers langzaam op een andere manier leren werken. Het doel van deze veranderingen is om de positie van Rover in de diverse overleggrems te versterken en de achterban beter te kunnen bereiken.

Een ander groot project waar de afdelingen mee geconfronteerd werden was de AVG-wet. Hierdoor was het nodig om de werkwijze aan te passen, zodat er geen persoonsgegevens via onbeveiligde kanalen werden uitgewisseld. Rover werkt vooral met oudere vrijwilligers die niet altijd bedreven zijn in het omgaan met computers. Daarom is de coördinator beleid in 2018 veel bezig geweest met ondersteuning bij digitale vraagstukken. Zo zijn er nieuwe e-mailboxen aangemaakt voor afdelingen, waarin zij moesten leren werken. Hier is veel training voor gegeven, maar moest ook veel individuele hulp worden geboden. Ook moesten protocollen worden opgeschreven voor bijvoorbeeld afhandeling van klachten, waarbij de coördinator beleid de rol van de vrijwilligers heeft uitgewerkt. Ook hiervoor zijn de vrijwilligers ondersteund bij de invoering van de nieuwe werkwijze.

Het grootste gedeelte van de landelijk werkgroepen binnen Rover had de behoefte om anders te gaan werken. De taakverdeling tussen de beleidsmedewerkers en de werkgroepen was niet altijd duidelijk, waardoor vrijwilligers behoefte hadden aan een nieuwe werkwijze. Er is daarom gestart met het ontwikkelen van een plan voor 'expertisegroepen'. In deze groepen kunnen mensen op specifieke thema's gezamenlijk werken aan adviezen, notities en visiedocumenten. De opzet van deze expertisegroepen is een digitaal platform waardoor mensen op een laagdrempelige manier kunnen bijdragen. Rover heeft een ledenbestand waarin veel kennis aanwezig is, maar niet alle leden dragen actief bij aan de kennisontwikkeling in de vereniging. Het doel van de expertisegroepen is om deze kennis beschikbaar te maken door de drempel om actief te worden te verlagen.

Doorkijkje 2019

De in 2018 ontwikkelde expertisegroepen zullen in 2019 van start gaan. Er zal worden gekeken naar de onderwerpen waarop expertise nodig is, waarna het huidige ledenbestand van Rover zal worden geïnformeerd. De hoop is dat hieruit nieuwe actieve vrijwilligers voortkomen die hun kennis ter beschikking willen stellen van de vereniging. Uiteraard zullen de expertisegroepen ook gepromoot worden voor geïnteresseerden die nog geen lid zijn van Rover, waarmee we nieuwe vrijwilligers hopen te werven.

Daarnaast zal in 2019 een plan worden opgemaakt om nieuwe vrijwilligers te werven. Hierin ligt de nadruk op vrijwilligers met een andere achtergrond dan ons bestaande ledenbestand. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan mensen met een communicatie-achtergrond of vrijwilligers die zich projectmatig willen inzetten. Binding aan kortere, concrete projecten is de trend binnen vrijwilligerswerk, en Rover zal daarop moeten inspelen. Dit zal aanpassing vergen van de huidige vrijwilligers, of van het aanbod voor vrijwilligerswerk.

Informatievoorziening

In 2016 is gestart met het tweewekelijks uitbrengen van een Nieuwsbrief voor afdelingen en werkgroepen. De bedoeling hiervan is om actieve leden te informeren over uitkomsten van overleggen waar de beleidsmedewerkers bij betrokken zijn en om kennisuitwisseling binnen de vereniging te stimuleren. Deze nieuwsbrieven worden door de leden positief ontvangen en voorzien in een behoefte om op de hoogte te blijven van belangrijke bijeenkomsten. In 2018 zijn in totaal 13 van deze nieuwsbrieven verzonden. Inmiddels is de naam aangepast naar RoverVoer; een idee van enkele actieve leden. In 2019 zullen we de verzending van deze nieuwsbrieven voortzetten.

In 2018 heeft de beleidsassistent de ondersteuning en versterkingsactiviteiten van de afdelingen 't Gooi en Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee (HWGO) voortgezet. Zo zit de beleidsassistent namens deze afdelingen in de bijbehorende Rocovs. Vanuit de landelijke organisatie wordt deelgenomen aan de regionale Rocovs. In HWGO zijn inmiddels twee Rovers actief, waardoor het werk van de beleidsassistent daar is verminderd. In de regio Drechtsteden zijn eind 2018 alle actieve Rovers gestopt met hun werkzaamheden. De beleidsassistent heeft daarom ondersteuning geboden in die afdeling.

Er zijn grote ontwikkelingen gaande op het raakvlak van kleinschalig openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer. De beleidsassistent is hierbij vanuit de portefeuille Toegankelijk OV betrokken, vooral door kennisverwerving en kennisdeling binnen Rover.

OV- en Spoortafels

Ook in 2018 is Rover actief geweest in verband met de Rocov-deelname en/of de voorbereiding daarvan aan OV- en Spoortafels in de diverse landsdelen. De aanpak verschilt per landsdeel. De betrokkenheid van in de landsdelen via de Rocovs (vaak meerdere per landsdeel) kan (afhankelijk van de positie die een Rocov zelf kiest) arbeidsintensief zijn of juist oppervlakkig blijven.

Beleidsassistent

De beleidsassistent assisteert de beleidscoördinator. In de loop van 2018 is de omschrijving verruimd tot assistentie aan het beleidsteam. Specifieke werkvelden liggen op het terrein van de afdelingsondersteuning, de organisatie van symposia en de coördinatie van het toegankelijkheidsdossier. De beleidsassistent koppelt de activiteiten terug naar het beleidsteam en levert o.a. bijdragen aan diverse nieuwsbrieven naar (actieve) Roverleden.

Afdelingsondersteuning

In 2018 heeft de beleidsassistent deelgenomen aan enkele reizigersoverleggen (Rocov's) in afdelingen waar Rover te weinig actieve leden heeft. Dit waren in 2018:

- Reizigersoverleg Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee (5 bijeenkomsten) en daaruit voortvloeiend (7) (thema-)bijeenkomsten in Zuid-Hollands/'metropoolregionaal' of landelijk verband, te Strijen, Rotterdam en Utrecht.
- ROCOV Noord-Holland (gebiedskamer Gooi/Vecht) (8 bijeenkomsten), te Bussum, Hilversum en Haarlem.

Hieruit voortvloeiend deelname aan de 'Klankbordgroep Regionaal Toekomstbeeld OV'40' van Noord-Holland en Flevoland (14 bijeenkomsten – aanvankelijk hoogfrequent, in de loop van 2018 teruggebracht tot enkele bijeenkomsten), te Haarlem en Amsterdam

Tevens hieruit voortvloeiend deelname aan (voorbereidende sessies t.b.v.) Landsdelige OV- & Spoortafel Noordvleugel (totaal 6 bijeenkomsten), te Amsterdam, Haarlem en Utrecht.

Symposia

In 2018 zijn door Rover twee symposia georganiseerd. De beleidsassistent was hierbij niet inhoudelijk betrokken, maar is als coördinator op logistiek en ondersteunend gebied ingezet.

- Heerhugowaard (6 oktober), hiervoor zijn 6 voorbereidende bijeenkomsten gehouden, te Amsterdam en Utrecht.
- Utrecht (16 november), hiervoor zijn 4 voorbereidende bijeenkomsten gehouden, te Utrecht en Geldermalsen.

Toegankelijkheid

Los van het overleg in het LOCOV neemt Rover deel aan enkele overleggen, vanuit diverse invalshoeken. De beleidsassistent was in 2018 aanwezig op in totaal 24 bijeenkomsten. Vaak verving hij daar leden van UwToegang, voor wie het reizen naar zo'n bijeenkomst vanwege hun beperking (te) veel energie zou vragen. De beleidsassistent onderhoudt daarbij goede contacten met organisaties van ouderen en gehandicapten en met patiëntenverenigingen. In 2018 heeft hij deelgenomen aan:

- NS (buiten LOCOV-verband): "bijpraten", te Utrecht
- ProRail (buiten LOCOV-verband): Informatiegroep Toegankelijkheid, te Utrecht
- Ministerie I&W: proef-schouwen t.b.v. toegankelijkheid op overgang stations/voorpleinen, te Haarlem en Schiedam
- CROW: werkgroep Reisinformatie t.b.v. doelgroepen, te Utrecht.
- Toiletalliantie, bijeenkomsten in Amersfoort en Woerden.
- diverse bijeenkomsten en beurzen van andere organisaties.

OV Loket

Het jaar 2018 was een bijzonder jaar, want het OV loket bestond 10 jaar. Ter gelegenheid van dit feit organiseerde het OV loket samen met het CROW een goed bezocht symposium. Een mooie mijlpaal die we samen met de sector hebben kunnen vieren.

Ook heeft OV loket in 2018 afscheid genomen van het hoofd OV loket, Annemarie den Toom. Per 1 januari 2019 is Bram Hansma het nieuwe hoofd OV loket, met de opdracht het OV loket met veel energie door te ontwikkelen.

Interne ontwikkelingen

Koers van het OV loket

In het werkplan voor 2016 tot en met 2018 staat dat het OV loket zijn missie verder in de praktijk wil brengen. Onze missie luidt:

Het OV loket is de ombudsman voor het openbaar vervoer. Wij helpen reizigers hun weg te vinden in de OV-wereld. Als zij zich benadeeld voelen door OV-bedrijven, geven wij hun advies en informatie. Door deze rol te vervullen, signaleren wij problemen in het OV. Wij spreken OV-bedrijven en overheden op constructieve wijze aan op deze problemen. Op deze wijze helpen wij het openbaar vervoer te verbeteren. Over onze bevindingen rapporteren wij.

Om deze rol van het OV loket goed te kunnen vervullen heeft het OV loket de volgende uitgangspunten:

- het versterken van de relatie met alle gebruikers van openbaar vervoer, onder andere door het vergroten van naamsbekendheid;
- uitbreiding van- en aandacht voor de contacten met overheden/opdrachtgevers, vervoerders en andere belangrijke stakeholders in de sector;
- goede informatievoorziening aan reizigers, OV-bedrijven, overheden en stakeholders;
- effectieve en efficiënte afhandeling van klachten.

In 2018 heeft het OV loket dat als volgt ingevuld:

Afhandeling klachten

In 2017 heeft het OV loket een nieuw klachtensysteem geïmplementeerd dat bij heeft gedragen aan een efficiëntere en effectievere klachtafhandeling. Daar heeft de organisatie in 2018 profijt van gehad. Het heeft het OV loket ruimte gegeven om sommige klachten net een slag dieper uit te zoeken en zo het onderliggende probleem te identificeren en aan te kaarten. Dat vergroot de slagkracht van het loket.

Samenwerking met vervoerders

Over het algemeen is de samenwerking met vervoerders goed. Het OV loket treedt in contact met vervoerders om te bemiddelen of structurele problemen aan te kaarten. Ook zijn zij betrokken bij het opstellen van de kwartaalrapportage in de vorm van inzage van de conceptversie een week voor publicatie. Daarnaast is er met regelmaat overleg tussen OV loket en vervoerders.

Samenwerking met concessieverleners

Alle concessieverleners ontvangen kwartaalrapportages en maandoverzichten van het OV loket. Regelmatig leidt dit tot aanvullend contact over de duiding van sommige cijfers. Concessieverleners kunnen hun voordeel doen met deze informatie in de aansturing naar de vervoerders.

Samenwerking met stakeholders

Het OV loket organiseerde samen met CROW-KpVV een goed bezocht symposium ter gelegenheid van het 10-jarig bestaan van de organisatie. Een uitstekende manier van samenwerken, waarbij kennis, kunde en expertise samenkwamen om een zeer geslaagde dag te organiseren.

Met NOVB (Nationaal OV beraad) is regelmatig contact over de agendering van de rapportages van het OV loket in het NOVB overleg. Verder is er goed contact met DOVA, Reizigersvereniging Rover. Ook lopen er contacten met consumentenorganisaties ANWB, Consumentenbond, de Nationale Ombudsman en het College Rechten van de Mens.

2 Curatorium

Het OV loket wordt geadviseerd en ondersteund door een curatorium. Tweemaal per jaar komt het curatorium bijeen, in 2018 op 29 juni en op 23 november. Het curatorium heeft een controlerende rol over de koers van het OV loket. Daarnaast bespreekt het curatorium met het OV loket de ontwikkelingen in de OV sector.

Het curatorium bestaat uit:

- Voorzitter Lia Roefs, wethouder gemeente Bergen, voormalig lid Tweede Kamer
- Viola Sütö, advocaat Legal Rail
- Jan Ploeger, programmamanager Provincie Zuid-Holland
- Frank van Setten, adjunct-directeur Trein Arriva
- Willem Benschop, vicevoorzitter Rover
- Jacco van der Tak, directeur stakeholdermanagement Nederlandse Spoorwegen

3 Interne organisatie

In 2018 vonden enkele personeelsswisselingen plaats. De belangrijkste was dat het hoofd OV loket Annemarie den Toom in het vierde kwartaal aankondigde te zullen stoppen als hoofd OV loket. Per 1 november heeft zij de organisatie verlaten. Haar taken werden waargenomen door Paul Morsch, die al eerder als interim hoofd voor het OV loket heeft gewerkt. Per 1 januari 2019 is Bram Hansma als hoofd OV loket benoemd.

Symposium wegens 10-jarig bestaan ov loket

Ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van het OV loket is een symposium georganiseerd samen met het CROW. Dit symposium vond plaats op 9 oktober 2018 bij Seats2Meet CS in Amersfoort. Het thema van het symposium was 'Hoe interessant is de klant?'. Sprekers waren onder andere Suzanne Hiemstra van TU Delft, Jasper Plender van Keolis, Marloes Orij en Sivan Cohen van NS, Paul Morsch, strategieadviseur en Gerard van Kesteren van het CROW. Het symposium werd afgesloten met een paneldiscussie met Alexandra van Huffelen (GVB), Jan van Selm (DOVA), Maureen Yntema (TLS) en Annemarie den Toom namens het OV loket. Dagvoorzitter was Roel Smit. Circa 100 mensen hadden zich aangemeld. Het was een geslaagde middag.

2.5 Rapportages

Een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van het OV loket is het publiceren van rapportages op basis van de ingediende klachten.

Kwartaalrapportage

Het OV loket publiceert ieder kwartaal een rapportage over de ontvangen klachten. Deze rapportage wordt breed verspreid in de sector en onder de media. In de rapportage worden resultaten, trends en aanbevelingen vermeld. De tabellen bieden inzicht in het klachtenverloop naar vervoerder, concessiegebied en modaliteit.

Maandelijks klachten Top 5

Op basis van trefwoorden die we aan de klachten toekennen, brengt het OV loket elke maand een klachten top 5 uit op hun website. Eind 2018 is OV loket hiermee gestopt. De reden is dat de nieuws waarde gering is, aangezien vaak dezelfde onderwerpen terugkeren in deze top 5. In plaats daarvan is gekozen om sommige klachten of succesvolle bemiddelingen extra aandacht te geven op de website.

Maandelijkse klachtenoverzichten

Op maandbasis verstuurt OV loket een geanonimiseerd klachtenoverzicht naar vervoerders en concessieverleners over klachten die in die betreffende concessie zijn ingediend. Dat helpt hen om problemen eerder (voordat de kwartaalrapportage verschijnt) in kaart te brengen en naar oplossingen te zoeken.

Ad hoc rapportages op aanvraag

Naast de bovenstaande geplande rapportages, ontvangt het OV loket regelmatig aanvragen voor ad hoc rapportages. Deze aanvragen komen van de media, maar ook van het ministerie of van stakeholders zoals concessieverleners of consumentenorganisaties en soms van vervoerders. De rapportages bevatten geanonimiseerde klachtgegevens over een bepaald onderwerp en/of een bepaalde periode.

Trends en ontwikkelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste trends en ontwikkelingen uit 2018, zoals die in onze kwartaalrapportages naar voren zijn gekomen weergegeven.

In *kwartaal één* van 2018 heeft het OV loket geschreven over de kwaliteit van de informatievoorziening in verstoorde situaties in het openbaar vervoer. Ook in de klantenbarometer van 2018 blijkt dit het onderdeel waar reizigers het laagste oordeel over geven. Dit geldt zowel voor de trein als bus, tram en metro.

Verder besteedde het OV loket aandacht aan klachten over de logistieke uitvoering van de dienstregeling van NS. Zo werd station Duivendrecht een periode overgeslagen op het moment van een beurs in de RAI. En we schreven over de chaos op het spoor bij de stormdag van 18 januari 2018. Ook het sluiten van de toegangspoortjes op Amsterdam Sloterdijk leverde veel klachten op. Reizigers moeten omlopen om zonder kosten over te kunnen stappen. Daarnaast kwamen enkele zaken die te maken hebben met de prijs van een reis aan bod. Het gaat onder andere om tariefsverhogingen naar aanleiding van de afschaffing van abonnementen en om de introductie van nieuwe abonnementen.

In het *tweede kwartaal* besteedde het OV loket aandacht aan boetes in het OV. Het OV loket schreef onder andere over algemeen boetebeleid van vervoerders en hoe verschillend er gedacht wordt over het wel of niet toepassen van 'situationele coulance'.

Uiteraard is in het tweede kwartaal ook aandacht besteed aan de stakingen in het OV. Klachten gingen voornamelijk over het feit dat er gestaakt werd, alsmede de gebrekkige informatievoorziening over welke ritten wel werden uitgevoerd en welke werden geschrapt.

In *kwartaal drie* van 2018 werd de Noord Zuidlijn in Amsterdam geopend. Het OV loket ontving veel klachten van reizigers die verbindingen verloren zagen gaan, zowel in de stad, maar bijvoorbeeld ook vanuit omliggende gemeenten als Purmerend.

Ook ontving het OV loket in dit kwartaal klachten over NS Flex; een product waar de NS in september mee startte. Klachten gingen vooral over de informatievoorziening, de tariefstelling en onduidelijkheid over de mogelijkheid om NS Flex te combineren met streekabonnementen. Daar stonden ook positieve signalen tegenover; reizigers waarden het product, juist vanwege de

flexibiliteit. Daarnaast schreven we over toiletten in regionale treinen. Een onderwerp dat veel reacties losmaakte, zowel bij reizigers als bij de media.

In het *laatste kwartaal van 2018* besteedde het OV loket aandacht aan de juistheid van de registratie van ritten in bus en tram. In die voertuigen kan het voorkomen dat de apparatuur een andere halte registreert dan zou moeten. Daarnaast ontving het OV loket in deze periode veel klachten over de treinverbinding Nijmegen Venlo, de zogenaamde Maaslijn.

Resultaten

Een deel van de klachten die het OV loket ontvangt komt in aanmerking voor bemiddeling. Onderstaand een overzicht van enkele, mede dankzij het OV loket, behaalde resultaten in 2018.

Keolis' interpretatie van de voorwaarden voor Geld Terug Bij Vertraging

Het OV loket ontving enkele klachten van enkele reizigers die van Keolis een afwijzing ontvingen op hun verzoek om geld terug bij vertraging (GTBV). Door een overwegstoring reed de trein van Zwolle naar Enschede niet verder dan Wierden, waardoor de reiziger meer dan een half uur vertraging opliep. Keolis wees een vergoeding af omdat de overwegstoring buiten de invloedssfeer van dit bedrijf zou liggen. Omdat NS in vergelijkbare gevallen wel een vergoeding betaalt, nam het OV loket contact op met Keolis en wees hen hierop. Na gesprekken met collega-vervoerders kwam Keolis tot de conclusie dat het OV-bedrijf een andere definitie hanteerde van overmacht en dat dit niet wenselijk is. Dit leidde ertoe dat Keolis de aanvragen voor een vergoeding alsnog betaalde.

Boetes bij afgekocht reisrecht Keolis

Wanneer reizigers een afgekocht reisrecht of een studentenreisrecht hebben, moeten ze nog steeds inchecken. Als ze dit vergeten kunnen ze de boete maximaal drie keer per jaar laten kwijtschelden. Dit is afgesproken in 2015 door alle vervoerders binnen het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB). In het tweede kwartaal van 2018 merkte het OV loket, dat Keolis een ander boetebeleid voerde. Keolis schold de boetes van reizigers met een afgekocht reisrecht niet langer kwijt. Het OV loket wees de vervoerder op de landelijke coulanceregeling. Keolis bleef volhouden: "Niet ingecheckt betekent geen geldig vervoerbewijs dus de boete is terecht." De provincie liet weten dat landelijke afspraken nagekomen moeten worden. Men zegde toe het gesprek aan te willen gaan met de vervoerder om beter in beeld te krijgen wat er aan de hand is. Op 1 augustus liet Keolis het OV loket weten dat ze per direct hun boetebeleid weer in lijn brengen met de afgesproken landelijke coulanceregeling. Reizigers met een afgekocht reisrecht kunnen dus voortaan succesvol hun boete laten kwijtschelden.

Uitcheckproblemen bij Connexxion voor reiziger met een NS Businesscard

Een reiziger met een NS Business Card zonder abonnement klaagde over buslijn 300 van Connexxion, concessie Amstelland-Meerlanden. Sinds het invoeren van de nieuwe dienstregeling en de nieuwe bussen krijgt hij bij het uitchecken de melding "Saldo te laag". Hierdoor wordt zijn maandelijkse factuur verhoogd met gecheckte checkouts.

Connexxion zegt dat het probleem zich voordoet bij kaarten die op € 0,00 saldo staan of lager." Omdat de kaart denkt onder de € 4,- te komen, geeft de apparatuur de melding 'saldo te laag'. Connexxion heeft in afwachting van een structurele oplossing voor reizigers die zich bij hen hadden gemeld een bedrag van € 5,00 als saldo klaargezet, waardoor ze geen foutmelding meer krijgen tijdens het uitchecken. Daarna heeft Connexxion een aanpassing gedaan aan de software, waardoor reizigers geen foutmelding meer krijgen en ze gewoon kunnen uitchecken. Bovendien compenseert de vervoerder de reizigers voor de extra gedeclareerde bedragen op de maandfactuur.

GTBV procedure voor reizigers met OV-chipplus abonnement verbeterd

Mensen met een visuele beperking kunnen reizen met een OV-chip Plus abonnement. Met dit product is het niet nodig om tijdens de reis in- en uit te checken. Reizen zijn vooraf online te boeken en worden aan het einde van de maand automatisch geïncasseerd. Wanneer er sprake is van vertraging kan er via de speciale OV-chip Plus Klantenservice een GTBV-verzoek worden ingediend. Een reiziger merkt op dat verzoeken werden afgewezen, omdat OV-chip Plus geen reishistorie genereert. Het OV loket kaartte dit probleem aan. NS laat in een reactie weten het proces rondom dergelijke GTBV-verzoeken opnieuw onder de aandacht van hun medewerkers te brengen. Deze verzoeken dienen voortaan niet via het digitale formulier te worden ingediend, maar telefonisch ingeboekt te worden door een medewerker.

Reizen via Nijmegen is duurder

Een NS reiziger bestelt een NS trajectabonnement voor het traject Tilburg – Boxmeer. Op dit traject zijn twee verschillende reisroutes mogelijk, via Blerick en via Nijmegen. Hij kiest per ongeluk voor optie A via Blerick (met € 435,80 de duurste optie). Pas na enkele maanden ziet hij dat hij voor zijn reizen via Nijmegen moet bijbetalen. Het bedrag is opgelopen tot € 454,44. Hij neemt contact op met NS, die hem uitlegt dat hij de verkeerde keus heeft gemaakt bij het bestellen. Als hij via Nijmegen reist, had hij moeten kiezen voor optie B of voor de vrije reiskeuze, die overigens even duur is als de optie die hij per abuis heeft gekozen. Het OV loket vraagt NS om mee te denken over een oplossing. De reiziger heeft zich vergist. Het juiste abonnement voor hem (vrije keuze reizen) is even duur als het abonnement dat hij nu heeft, dus NS gaat er financieel niet op achteruit als ze de reiziger tegemoetkomt. NS blijkt gevoelig voor deze argumenten en is bereid om de helft van € 454,44 te vergoeden.

Dit is een mooi resultaat, maar eigenlijk was het door de reiziger gekozen abonnement niet het meest voordelige abonnement. Een Altijd Vrij abonnement voor € 346,00 was een nog betere en voordeliger keuze geweest. Tegenwoordig wordt op de website van NS website aan reizigers die een trajectabonnement bestellen een pop-up getoond, waarin de optie van een 'Altijd Vrij' wordt genoemd.

Media en publiciteit

Het OV loket verschijnt regelmatig in de media. In 2018 verschenen er publicaties in onder andere OVpro, PV magazine, Metronieuws en treinreiziger.nl. Daarnaast hebben verschillende kranten aandacht besteed aan onze signalen over klachten van reizigers.

Social media

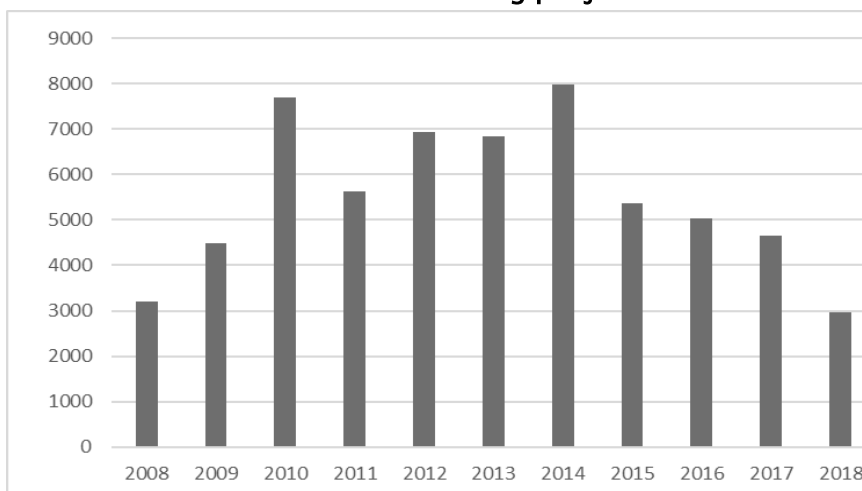
Het OV loket is actief op social media. Facebook en Twitter en in mindere mate LinkedIn worden actief ingezet om nieuws te delen en op de hoogte te blijven van OV-nieuws, maar ook om in contact te komen en te blijven met de reizigers, de naamsbekendheid van het OV loket te vergroten en klachten te ontvangen. In 2018 is het aantal volgers op twitter (@ovloket) licht gegroeid en zitten we op ruim drieduizend volgers. Door een procesfout is het Facebook account van OV loket helaas verloren gegaan in 2018. De nieuwe Facebookpagina heeft inmiddels weer 100 volgers en wordt verder opgebouwd.

Cijfers

Statistieken 2018

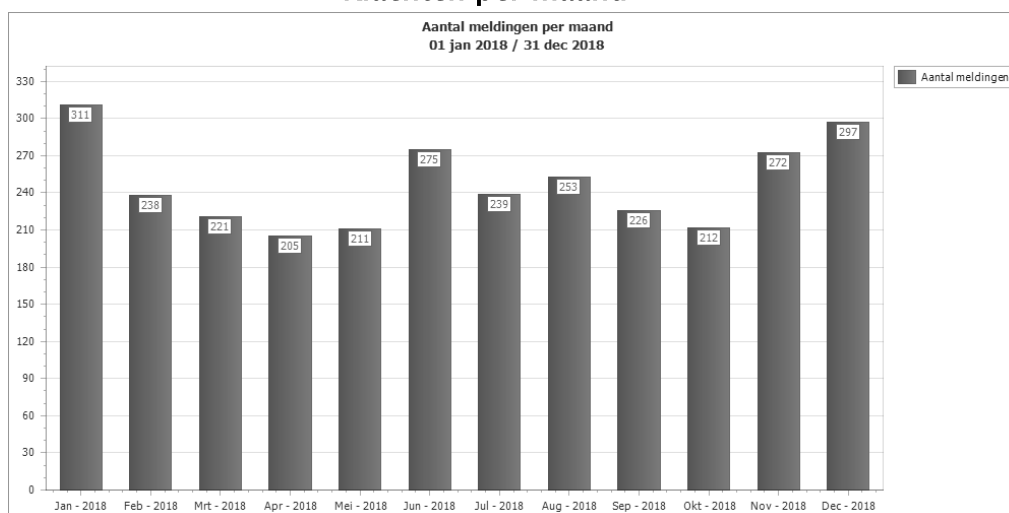
In 2018 werden 2.964 klachten ingediend bij het OV loket; in 2017 waren dit 4.654. Met 43,9 procent van het totaal aantal klachten is dienstuitvoering de categorie waar het meest over gemeld wordt aan het OV loket. Deze categorie bestaat uit klachten over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. Het gemiddeld aantal klachten per maand bedroeg 247.

Klachtenontwikkeling per jaar



De piek in het aantal klachten lag aan het begin en aan het eind van het jaar. Dit heeft vooral te maken met de invoering van de nieuwe dienstregeling, die altijd in december plaatsvindt. Verder valt op dat in de zomer redelijk wat klachten werden ingediend. Dit heeft onder andere te maken met de start van de Noord/Zuidlijn in juli. Dit had ook tot gevolg dat veel lijnen die aansluiten op de Noord/Zuidlijn een nieuwe dienstregeling kregen.

Klachten per maand



In 2018 werden de meeste klachten gekoppeld aan de categorieën dienstuitvoering, vervoerbewijs en dienstregeling. Onder vervoerbewijs vallen klachten over in- en uitchecken, de geldigheid van abonnementen en klachten over de OV-chipkaart. In het tweede halfjaar ontving het OV loket meerdere klachten over het ontbreken van toiletten in de trein (categorie station- en haltevoorziening) naar aanleiding van een OV loket kwartaalrapportage en de daarop volgende publiciteit in de pers.

Dit jaarverslag is tot stand gekomen met bijdragen van actieve Rovers uit de afdelingen en werkgroepen. Samenstelling en redactie is gedaan door het landelijk kantoor en het landelijk bestuur.



Financieel verslag

5. Financieel jaarverslag

Het bestuur stelt voor de navolgende rekening en verantwoording goed te keuren, mede gebaseerd op het verslag van de kascommissie. Samen met de in het vorige agendapunt voorgelegde goedkeuring van het jaarverslag strekken deze beide goedkeuringen dan het bestuur tot décharge.

Verslag van de kascommissie

Inleiding

De kascommissie bestaat uit Aart Roest en Evert Wasch, hierna aangeduid met “wij”. Ons is een concept-jaarrekening van de vereniging ter beschikking gesteld, gedateerd op 18 april 2019. Op basis daarvan zijn wij op 29 april 2019 bijeen gekomen met Freek Bos, directeur van Rover en Pieter Cassé, penningmeester van Rover. Deze bespreking is in een goede sfeer verlopen. Wij hebben alle medewerking gekregen voor het inzien van de boeken en de door ons gestelde vragen zijn open en naar tevredenheid beantwoord. Naast een aantal vragen over specifieke balansposten is door ons steekproefsgewijs een aantal boekingen gecontroleerd. Onze bevindingen hiervan treft u hierna aan. Aangezien de vergadering waarin dit verslag zal worden uitgebracht op 25 mei 2019 plaatsvindt en een van ons, Evert Wasch, pas de dag daarna de terugreis per trein uit Budapest kan maken, zullen wij op die vergadering vertegenwoordigd zijn door Aart Roest.

1. Het vermogen van Rover

Op bladzijde vier van de jaarrekening staat het vermogen van de Vereniging. Dit is een bedrag van ruim €103.000. Nu is de situatie zo dat Rover subsidies krijgt van de Europese Commissie en het Ministerie van Infrastructuur voor bepaalde projecten. Deze projecten staan naast de verenigingsactiviteiten waarover het apart opgemaakte en door ons bekeken en besproken jaarverslag gaat. Voor de projecten zijn medewerkers aangetrokken. Deze zijn in dienst van Rover. In hun arbeidscontracten is bepaald dat zij uit dienst treden als een project wordt beëindigd. Overigens is recent voor een periode van drie jaar bepaald dat de projecten worden voortgezet. Mocht het echter onverhoopt tot een beëindiging van een of meer projecten komen, dan zullen de betreffende medewerkers worden ontslagen, maar hebben zij recht op een zekere compensatie. Daarvoor zou, als alle medewerkers uit dienst zouden moeten treden, in totaal een bedrag van €150.000 gemoeid zijn. Hiervoor is thans geen voorziening opgenomen. In dat geval is het bedrag dat nu als vermogen vermeld staat niet voldoende. Strikt formeel zou er dan ook niet een positief vermogen voor Rover resteren, maar een negatief vermogen van afgerond (€150.000-€103.000) €47.000. Wij adviseren (voor het vervolg) de exacte hoogte van de te treffen voorziening te berekenen en het vermogen met het daarvoor benodigde bedrag te korten.

2. Waarvoor medewerkers werken

Overigens is het zo dat er twee medewerkers, de directeur en de onderzoeker, naast hun Rover – taak ook werkzaamheden voor de projecten verrichten. Het gaat in totaal om een paar uur. Naar mededeling van de directeur zijn de verdeling van en toerekening van deze voor de projecten verrichte werkzaamheden door de controlerende accountant bekeken en goedgekeurd.

3. En de Vrijwilligers

Voor Rover werken zo’n 200 vrijwilligers. Op zichzelf zou er aanleiding zijn voor hen de vrijwilligersregeling in het leven te roepen. Maar aangezien deze voorziet in een maximumbedrag van €1.700 per persoon per jaar is dit financieel onhaalbaar en zal doorgedaan moeten worden

met het uitsluitend verstrekken van vergoeding van de gemaakte reiskosten (op basis van tweede klas NS met korting).

4 De kosten van de directie- en bestuurswisseling

- A. Een zogeheten transitievergoeding voor de vorige directie. Ons is gezegd dat men hierover een convenant heeft afgesloten, waarbij ook is bepaald dat daarover aan derden geen mededeling zal worden gedaan. Omdat wij geen derden zijn en inzicht moeten hebben in de stukken is ons verzekerd dat de zogeheten transitievergoeding voor de Directie volledig binnen de wettelijke kaders is gebleven en er niet meer dan wat de vereniging verplicht was te doen is betaald. Daarmee is het grootste gedeelte van de stijging van de personeelskosten van (afgerond) €70.000 tot €125.000 verklaard.
- B. Een eenmalige post aan transitiekosten ad ruim €12.000 heeft betrekking op juridische bijstand van een advocaat en op de kosten van een extra, buitengewone, ledenvergadering. Deze post is verwerkt in Bestuurskosten.
- C. Onder Organisatiekosten is een stijging opgenomen van de kosten van uitbesteding van de financiële en salarisadministratie van afgerond €6.500 naar €15.000. Deze kosten hebben betrekking op een QuickScan die op verzoek van het bestuur, gezien ook de dan in die periode te voorziene Directiewisseling, is gemaakt door de externe accountant over de periode 1 januari-30 juni 2018. Dit verslag is ons tijdens de bespreking ter hand gesteld. Wij bevestigen de mening van de bij die bijeenkomst aanwezige penningmeester, dat het verslag geen aanleiding geeft en heeft gegeven tot nadere actie. Wij juichen het toe dat het bestuur deze stap heeft gezet, omdat het naar bestuur, directie en leden toe een extra waarborg geeft over de juistheid van het tot en met de Directie- en bestuurswisseling gevoerde beleid.
- D. Onder overige personeelskosten is een bedrag van afgerond €8.000 opgenomen. Dit heeft betrekking op het tijdens de ziekte van Ineke van der Werf in 2018 extra ingezet personeel. Overigens is de uitkering, ontvangen van de arbeidsongeschiktheid verzekering ad. afgerond €8.000, weer in mindering gebracht op de loonkosten.

5. De feitelijke controle:

Gecontroleerd werd de jaarrekening van de Vereniging Rover. Hierbij merken we op dat de administratie wordt gevoerd in één geautomatiseerde boekhouding. Deze betreft naast de vereniging ook projecten:

- 1 Rover
- 2 Beleidsondersteuning
- 3 OV-Loket
- 4 Samen op reis
- 5 Mobility4EU
- 6 EPF-conferentie

In de administratie was de splitsing duidelijk zichtbaar.

De accountantscontrole beperkt zich tot de onderdelen 2 t/m 6.

Wij hebben de complete administratie globaal bekeken en beoordeeld op aanwezigheid, duidelijkheid van classificatie en doorverwerking naar het jaarverslag.

Wat hierbij opviel was o.a.:

- 1. De onderliggende stukken zijn tevens beschikbaar op de PC. Dit is een voordeel.
- 2. De grootboekrekeningen worden op de onderliggende stukken vermeld. Hiermee wordt voldaan aan de vorig jaar geuite wens van de kascommissie.

3. De aansluiting van de grootboekrekeningen met het concept jaarverslag was lastiger. In de ontvangen kolommenbalans ontbraken de voorafgaande journaalposten en de splitsing naar V & W en Balans. We hebben extra vragen gesteld, die bevredigend werden beantwoord.
4. De opbrengsten van verkochte Wandelgidsen wordt in de Balans zichtbaar. De voorraad Wandelgidsen per 1 januari 2019 werd niet geactiveerd. Het zou het Eigen Vermogen iets hebben opgewerkt als dat wel het geval was. In het nieuwe jaar zullen de verkoopopbrengsten als Bijzondere Baten worden verantwoord en via de V&W naar het Eigen Vermogen worden gebracht.
5. De Kas in echte Euro's bleek niet te kloppen. De bonnetjes voldeden niet aan de eisen (het waren gele memo's zonder paraaf) voor verleende voorschotten. De verantwoording (boekingsstukken voor de afrekening) was niet volledig. Het gaat om een vrij gering bedrag (enkele tientjes).
6. De ontvangsten werden op een efficiënte manier gesplitst in Contributies en Giften/Donaties. Hiermee werd een besluit van de vorige ALV uitgevoerd.
7. Vele andere posten nagevraagd, gevonden, bekeken en akkoord bevonden.

6. Conclusies:

1 Op enkele punten is aandacht nodig

- Kas
- Weergave van de Opheffings-Reserve
- Activeren voorraad Wandelgidsen (?)

2 De administratie wordt verder goed bijgehouden.

3 Blij met de nieuwe aanpak voor de onderliggende stukken.

4 Onze aanbeveling is om het Bestuur décharge te verlenen.

Amersfoort, 8 mei 2019

i.o. Evert Wasch



Evert Wasch

Aart Roest

Staat van baten en lasten over 2018

	Uitkomst 2018	Begroting 2018	Uitkomst 2017	Uitkomst 2016	Uitkomst 2015
		€	€	€	€
Baten					
Subsidies/inkomsten projecten (OVloket, Beleid, Mobility4EU)	629.526	636.000	610.440	637.298	718.256
Contributies, giften, abonnementen	166.723	170.000	168.246	225.723	169.358
Inkomsten wandelgids	7.228	-	-	-	-
Extra inkomsten projecten	33.960	17.000	29.973	20.739	16.112
Overige baten	7.344	7.020	8.850	7.661	35.723
	844.781	830.020	817.509	891.421	929.449
Lasten					
Personeelskosten algemeen	129.039	70.000	69.785	52.509	41.596
Huisvestingskosten	6.377	12.000	11.883	11.279	6.995
Organisatiekosten	8.609	18.000	2.967	22.251	39.423
Bestuurskosten	24.363	7.000	8.844	6.881	10.142
<i>De Reiziger</i>	48.301	47.000	47.648	46.056	47.590
PR en communicatie	37.255	31.500	31.378	27.217	29.722
Afdelingen en werkgroepen	6.354	9.100	16.542	16.948	7.532
Wandelgids	12.475	9.420			
Leden- en fondsenwerving	26.547	9.000	23.352	10.711	
Projecten	629.526	625.000	611.590	647.076	715.611
	928.846	838.020	823.989	840.928	898.611
Netto resultaat	-84.065	-8.000	-6.480	50.493	30.838
Resultaatbestemming					
Verenigingsvermogen	-49.645			32.093	30.838
Gift productieontwikkeling	-777		-3.621	-18.102	-
Restant legaat	-33.643		-2.859	36.502	

Bovenstaande *Staat van baten en lasten* is met behulp van ons administratiekantoor opgesteld. De uitkomsten van 2015-2017 zijn ook opgenomen in het overzicht, zodat een meerjarige vergelijking mogelijk is. Een aantal uitkomsten is anders dan begroot. De stijging van de kosten onder personeelskosten algemeen en bestuurskosten zijn het gevolg van de transitie, waaronder arbeidsrechtelijke elementen, de extra ALV, het afscheid van Arriën Kruij en (reis)kosten vanwege extra (bestuurs)bijeenkomsten. Voor de Wandelgids is meer dan begroot uitgegeven, dat heeft echter ook tot hogere inkomsten geleid. Verkoop van de gids vindt ook in 2019 plaats.

Balans per 31 december 2018

	31 december 2018		31 december 2017	
ACTIVA	€	€	€	€
Materiele vaste activa	17.851		-	
Vlottende activa				
<i>Vorderingen</i>				
Handelsdebiteuren	22.579		4.770	
Overige vorderingen	<u>47.237</u>		<u>15.028</u>	
	69.816		19.798	
<i>Liquide middelen</i>	152.181		337.172	
Totaal activazijde	<u>239.848</u>		<u>356.970</u>	
PASSIVA				
Eigen vermogen				
Verenigingsvermogen	103.344		150.000	
Bestemmingsreserve	<u>-</u>		<u>34.420</u>	
	103.344		184.420	
Kortlopende schulden				
Schulden aan leveranciers	4.782		17.245	
Belastingen en premies sv	17.317		10.412	
Overige schulden	<u>114.405</u>		<u>144.893</u>	
	136.504		172.550	
Totaal passivazijde	<u>239.848</u>		<u>356.970</u>	



Verkiezingen

6. Verkiezingen

A. Bestuur

Dit jaar loopt de termijn van de penningmeester Pieter Cassé af. Ook zijn er twee leden van het bestuur, Timo Dijkstra en Floris Wagenaar, aftredend. De overige bestuursleden zijn herkiesbaar voor een tweede termijn. Walter Etty is opnieuw verkiesbaar als voorzitter voor een jaar. Er is een nieuw aspirant-lid gevonden die bereid is om tot het bestuur toe te treden.

Het bestuur stelt voor om het Rover-bestuur in het verenigingsjaar 2019-2020 te laten bestaan uit onderstaande personen:

Voorzitter	Walter Etty	dit jaar verkiesbaar
Vicevoorzitter	Willem Benschop	sinds 2017
Penningmeester	Willem Benschop	dit jaar verkiesbaar
Secretaris	Hans Ende	dit jaar verkiesbaar
Algemeen lid	Ton Ettema	dit jaar verkiesbaar
Algemeen lid	Marinus de Jong	dit jaar verkiesbaar
Algemeen lid	Blanca de Louw	voor het eerst verkiesbaar

Blanca de Louw (22) woont in Deventer en studeert Rechten aan de Universiteit van Utrecht. Zij was kandidaat statenlid voor D66 in Overijssel. Zij maakt door studie en woonplaats veel gebruik van het openbaar vervoer. Blanca spreekt de taal van jongeren en heeft met haar juridische kennis scherp oog voor mobiliteit en ruimtelijke onderwerpen. Ze zal zich inzetten voor een sterkere bereikbaarheid voor alle inwoners in stad en landelijk gebied.

Het bestuur stelt voor om in te stemmen met bovenstaande bestuurssamenstelling.

b. Kascommissie

Conform de statuten geldt voor de kascommissie dat de ALV ieder jaar de leden benoemt en dat deze leden een maximale zittingsduur van vier jaar hebben. Gerard Elkhuisen (2014) is niet herkiesbaar. Aart Roest (2015) en Evert Wasch (2017) zijn wel opnieuw benoembaar. Willy Seetz is voor het eerst verkiesbaar. Kees van Ramshorst is plaatsvervangend lid sinds 2017 en ook verkiesbaar.

Het bestuur stelt voor om Aart Roest, Evert Wasch en Willy Seetz te benoemen als lid en Kees van Ramshorst als plaatsvervangend lid

c. Geschillencommissie

Voor de leden van de geschillencommissie geldt dat de leden jaarlijks worden benoemd met een maximale termijn van acht jaar. Rudy Schoonveld (2011) is daarom dit jaar niet verkiesbaar. Rogier Zelle (sinds 2013) en René Coveen (sinds 2018) zijn wel opnieuw verkiesbaar als lid. Floris Wagenaar is bereid om voor het eerst toe te treden en Liesbeth Alferink is wederom bereid om zich verkiesbaar te stellen als plaatsvervangend lid.

Het bestuur stelt voor om Rogier Zelle, René Coveen en Floris Wagenaar te benoemen als lid en Liesbeth Alferink als plaatsvervangend lid

7. Voorstel contributieregeling

Het bestuur vraagt de ALV om in te stemmen met het voorstel voor de contributieregeling

Aanleiding opstellen nieuwe contributieregeling

Op de Rover website worden 5 soorten lidmaatschap aangeboden. Door veranderingen in betaalmethoden, wijzigingen in soorten lidmaatschap en uitzonderingsregels zijn in de loop van de jaren 26 lidmaatschap labels in de administratie ontstaan. Daarnaast is het erg arbeidsintensief geworden om het onderscheid tussen contributie en gift helder te krijgen doordat leden vaak willekeurige bedragen overmaken. Dit resulteert in onduidelijkheid over de rechten van verschillende lidmaatschappen en in hogere organisatiekosten.

Om het voor zowel voor bezoekers van onze website als de medewerkers overzichtelijker te maken is dit voorstel voor een nieuwe contributieregeling opgesteld. De bedragen zullen worden vastgesteld op de ALV in november 2019, tegelijk met de begroting voor 2020. De hieronder genoemde bedragen voor de contributie van 2019 zijn vastgesteld op de ALV van 26 mei 2018.

Algemene contributie

Rover hanteert voor haar leden een contributiestelsel dat uitgaat van een vastgesteld contributiebedrag per jaar. Leden kunnen hierbij kiezen uit een lidmaatschap met ons blad De Reiziger op papier of digitaal. Een lidmaatschap heeft vanaf 1 januari 2020, of zoveel eerder bij een bestuursbesluit, een looptijd van 365 dagen en kan dus op ieder moment van het jaar worden afgesloten.

Het minimumbedrag voor een lidmaatschap bedraagt €22 per jaar. Voor dit bedrag is het enkel mogelijk om De Reiziger digitaal te ontvangen.

De overige bedragen bieden het lid de keuze om €34 of €45 euro per jaar te betalen. Deze keuze wordt geboden omdat sommige leden de voorkeur geven aan een hoger contributiebedrag in plaats van een extra donatie.

Voor de bedragen van €34 en €45 wordt de leden de keuze geboden voor een digitaal of papieren abonnement op De Reiziger.

Betaling

Het contributiebedrag wordt voldaan door het afgeven van een machtiging voor automatisch incasso. Indien een lid liever zelf een overboeking maakt of een acceptgiro ontvangt dan is dat ook mogelijk. Daarvoor kan een extra bijdrage gevraagd worden.

Aanvullende donatie

Naast het contributiebedrag kunnen leden of niet leden ervoor kiezen om een donatie over te maken aan Rover. Om geregistreerd te worden als donateur, geldt hiervoor een minimumbedrag van 10 euro.

Uitzonderingen

Rover behoudt zich voor om kortingen en acties te organiseren, waardoor het lidmaatschapsbedrag (tijdelijk) lager kan uitvallen. Deze uitzonderingen kunnen, na goedkeuring van het bestuur, op ieder moment worden ingevoerd.

N.B. Deze contributieregeling gaat gelden voor leden die zich na 25 mei 2019 nieuw aanmelden. Bestaande leden houden de originele afspraken en voorwaarden van hun lidmaatschap. Uiteraard vragen we iedereen die geen bezwaar heeft om over te stappen op de nieuwe contributieregeling om dit te doen. Hierdoor houden we onze lidmaatschapsstructuur zo eenvoudig mogelijk.



Activiteitenplan

8. Activiteitenplan verenigingsjaar 2019-2020

Het bestuur stelt de ALV voor in te stemmen met dit activiteitenplan.

Algemene opmerkingen vooraf

- Waar 'leden' staat, kan tevens 'donateurs' gelezen worden. Het is ons in deze uitwerking om het even of we een stijging in donateurs of leden krijgen, het gaat dus om de totale (betalende) achterban.
- We constateren nogmaals dat we graag heel veel meer willen doen. Maar dat de tijd ook knelt. Daarom moeten ook nadrukkelijk keuzes worden gemaakt voor dingen die we niet gaan doen.
- In dit Jaarplan ligt de focus op de activiteiten die we naast het onvermijdelijke 'lopende werk' doen. Het is belangrijk te beseffen dat een substantieel deel van de beschikbare fte's op het Rover-kantoor in dit 'lopende werk' gaat zitten. Het betreft verplichtingen die zijn verbonden aan de wettelijke adviesrol van onze vereniging (waarvoor wij subsidie ontvangen) en aan het functioneren van onze vereniging. Daarnaast zijn dit onze lobbyactiviteiten en het onderhouden van de band met onze achterban. Zie voor een overzicht bijlage I.

Inhoudelijk jaarplan

Zoals ieder jaar zijn er vooraf een aantal grotere inhoudelijke elementen te herkennen die veel tijd en aandacht van Rover gaan vragen. Met een groot deel van die thema's zijn we overigens al bezig, proactief handelen vergroot immers de invloed van Rover.

Bij de uitwerking van de transitie willen we de inhoud leidend laten zijn. Die inhoudelijke thema's benoemen we in dit document.

Inleiding OVMAAL2

Rover en reizigers moesten lange tijd verdedigen waarom OV noodzakelijk was en waarom (rijks)bijdragen nodig zijn voor het OV. Inmiddels is het tij gekeerd. OV is voor steeds meer mensen een oplossing. Zo berichtte Dagblad De Gelderlander onlangs dat steeds meer mensen de auto laten staan bij stations om de file te ontwijken. Het zorgt echter wel voor volle P+R-terreinen. Daar zit een rol voor Rover. Willen we dat het OV een echte oplossing is voor deze reizigers dat zullen we als Rover moeten pleiten voor #ovmaal2. Het OV is een oplossing voor klimaatproblemen, verstedelijkingsopgaven en draagt bij aan duurzaam ruimtegebruik en sociale inclusie. Dat vraagt van het OV soms een verdubbeling van het aanbod, soms een verdubbeling van de vraag en soms een verdubbeling van de kwaliteit. Elke regio, elk probleem met zijn eigen oplossing.

Wij leggen daarbij het accent op:

- Verbetering van het OV op verbindingen met een hoge vervoervraag maar een laag aandeel in de modal split. We gaan onderzoeken of we dit soort verbindingen in kaart kunnen brengen: waar is de grote winst te boeken?
- Verbetering van het OV op afstanden tussen de 30-40 kilometer, omdat de meeste mensen zich op deze afstand verplaatsen.

Dit vraagt verbeteringen in het stedelijke OV (investeren in doorstroming, busbanen, lightrail) en het sprinternetwerk. Daarnaast blijven we aandacht vragen voor:

- Noodzaak van meer investeringen in het oplossen van de toenemende capaciteitsknelpunten
- Verbeteren van de kwaliteit van het OV
- Versnelling van het OV op alle niveaus

Naast deze algemene verandering in de boodschap –OV is een oplossing– zullen de volgende 5 thema's inhoudelijk een grote rol spelen in 2019

1. Ordening

Het einde van de hoofdrailnetconcessie komt snel naderbij. In het regeerakkoord staan 4 lijnen benoemd die gedecentraliseerd kunnen worden. De staatssecretaris heeft bovendien aangekondigd in 2019 onderzoek te doen naar de effecten van marktwerking. Het komende jaar kan er gaan gebeuren op het gebied van de ordening van OV. De ordening moet geen doel op zich zijn, maar een middel voor goede uitkomsten voor de reiziger. Het is daarom van groot belang dat Rover komend jaar in deze discussie blijft benoemen waar de reiziger van profiteert.

Daarnaast speelt in 2019 ook nog de omvorming van ProRail tot ZBO. Rover heeft inmiddels met andere stakeholders in de internetconsultatie over het wetsvoorstel aangegeven dit geen goed plan te vinden. Als deze verandering wel doorgaat zal dit van grote invloed zijn op de dienstverlening aan de reiziger. We zullen dan ook blijvend wijzen op het belang dat een eventuele omvorming zorgvuldig moet worden uitgevoerd om zo de overlast van de reiziger te beperken.

Ook lopen er in 2019 onderzoeken naar de positie van stations. Momenteel hebben meerdere partijen een rol bij stations, het kabinet laat onderzoeken of dit anders kan. Ook hier kan de reiziger iets merken van de omvorming.

In 2019 zal ook gestart worden met de midtermreview van de vervoerconcessie van NS. Zo wordt er onder andere gewerkt aan een nieuwe set van KPI's. Hoe de tweede helft van de concessie wordt ingericht beïnvloed de reiziger als het goed is rechtstreeks. Daarom is het van belang dat Rover daarop proactief aanhaakt. We zullen kijken of we in 2019 en 2020 door lobby de midterm review kunnen benutten om enkele concessieafspraken voor de reiziger te verbeteren.

2. OV betalen

De OV-Chipkaart is aan het einde van zijn technische levensduur. In 2019 vallen belangrijke besluiten over de opvolger van de OV-chipkaart. Om hier goed op voorbereid te zijn is in december 2018 samen met andere consumentenorganisaties in het NOVB een manifest opgesteld met 12 reizigerseisen. In 2019 gaan we deze eisen uitdragen in de verschillende overleggen over de toekomst van de OV-chipkaart met als doel het OV-betalen makkelijker en laagdrempeliger te maken en ongewenste tariefffecten voor reizigers te voorkomen.

3. Provinciale statenverkiezingen

Voor de meeste provincies is inmiddels door de Rover afdelingen een wensenlijst opgesteld voor de gewenste OV-verbeteringen. Voor de provincies waar dit nog niet is gebeurd is door het landelijk bureau een voorzet gemaakt. We gaan alle provincies stimuleren hierover het gesprek aan te gaan met de politici zowel voor als na de verkiezingen. In de statencampagne gaan we afdelingen stimuleren om verkiezingsactiviteiten te organiseren (of daarin te participeren) en de boodschap van #OVmaal2 uit te dragen. We gaan ook proberen landelijk aandacht te vragen voor enkele thema's die in elke provincie spelen. Dit kan bijvoorbeeld zijn: bereikbaarheid studentencampussen, belang van P&R terreinen en voldoende fietsenstallingen, ontwikkelingen OV-betalen. Verder wordt met een coalitie met o.a. Wandelnet en Fietzersbond gewerkt aan een provinciale mobiliteitsscan waarmee we de prestaties van provincies gaan vergelijken.

4. MaaS

Onder regie van het ministerie van IenW zullen in 2019 7 pilots worden uitgevoerd. Vanuit het

reizigersperspectief is het van belang dat er een eerlijk speelveld ontstaat rondom MaaS. Dat betekent dat er voldoende partijen moeten zijn die MaaS aanbieden, het ontstaan van een monopolie is niet in het belang van de reiziger. Daarnaast moeten bestaande monopolisten openstaan voor MaaS. Vervoerders zullen dus data moeten vrijgeven. Dat geldt daarmee gelijktijdig voor nieuwe toetreders als Uber. Hierdoor ontstaat er maximale keuzevrijheid voor de reiziger.

5. **OV in de keten: aantrekkelijke en sociaal veilige overstapknopen**

Ook het verdubbelen van het aantal reizigers dat onderweg overstapt van auto op OV is een oplossing voor een deel van de mobiliteitsproblemen. Dit vraagt fysieke makkelijke routes naar OV-knooppunten, voldoende P&R voorzieningen, goede reisinformatie en (sociaal) veilige wachtgelegenheden. In 2019 zal het ministerie van IenW samen met JenV de sociale veiligheidsaanpak evalueren. Nu de eerste harde veiligheidsmaatregelen zijn genomen (o.a. versneld sluiten van poortjes, meer personeel, meer camera's en hogere boetes) is het tijd voor zachtere maatregelen waardoor de sociale veiligheid toeneemt.

6. **OV in de haarvaten**

Het OV in de haarvaten is aan veranderingen onderhevig. Bestaande oplossingen sluiten te weinig aan bij wensen van veel reizigers. We zien dat er nu nieuwe initiatieven worden gelanceerd die beter aansluiten bij de wensen van reizigers. Half november hebben we al rover 10 reizigerseisen voor OV in de haarvaten aangeboden aan de sector. In 2019 zullen we ons sterk maken voor zoveel mogelijke uitvoering van deze eisen. We zullen de overheden scherp houden bij het creëren van gelijke eisen aan vervoerders en goede voorwaarden voor de reizigers. Voorop staat eenvoud en gemak. Zonder eenvoud en gemak sluit het de flexibele vervoersoplossing per definitie niet aan bij reizigerswensen. Reizigers verdwalen bij diverse flexoplossingen in een oerwoud van tarieven en voorwaarden. Het verdubbelen van de eenvoud van deze diensten is ook OVmaal2.

Inleiding uitwerking transitie

Voor reizigersvereniging Rover was 2018 het jaar van de transitie. Rover zette enkele grote stappen op weg naar een nieuw bestuurs- en verenigingsmodel. De transitie van Rover is een meerjarig project dat in 2019 volledig moet worden geïntegreerd in het reguliere werk. Het inhoudelijke beleidsplan van de vereniging loopt nog tot en met 2019 en blijft dus leidend voor het werk. Het beleidsplan geeft de ruimte om ieder jaar inhoudelijke accentverschuivingen te plaatsen. Dit jaar zullen we die ruimte vooral invullen ten dienste van de transitie. Dat betekent dat onze inhoudelijke boodschap niet verandert. Wel veranderen de vorm en de manier waarop de boodschap verschijnt. Als voorbeeld: #ovmaal2 is inhoudelijk geen andere boodschap. Het is wel een andere vorm, namelijk positiever en vanuit de gedachte dat OV een oplossing is voor veel problemen.

In dit document benoemen we de werkzaamheden die we gaan verrichten, naast de dagelijkse gang van zaken. Deze werkzaamheden staan altijd in het licht van de volgende 3 doelen.

1. **Meer Leden**

in de analyse die vooraf ging aan de transitie kwam naar voren dat Rover opener moet staan voor nieuwe (actieve) leden, een grotere achterbannodig heeft en moet werken aan een ander imago. De vereniging moet weer aantrekkelijk worden voor elke reiziger

2. **Meer kennis**

Er is altijd een grotere vraag naar de kennis en kunde van Rover dan we aankunnen. Het OV

zelf en het beleid inzake het OV kunnen immers altijd wel ergens beter. Meer kennis geeft nog meer toegevoegde waarde voor de partners van Rover. Om deze toegevoegde waarde te vergroten moeten processen goed ingericht zijn zodat de focus ligt op de inhoud van Rover.

3. **Meer financiële middelen**

Hoe groter het draagvlak onder reizigers, hoe meer invloed Rover. Om het werk van Rover goed te kunnen uitvoeren is meer geld nodig.

Hieronder een uitwerking van deze elementen.

1. **Meer leden**

Er zijn meerdere redenen om te werken aan een grotere achterban. Betalende leden leveren een financiële prikkel, zorgen voor meer bestaansrecht en zijn ook een inhoudelijke bron van kennis. Maar ook niet-betalende leden, bijvoorbeeld volgers in de social media of sympathisanten, zijn een bron van kennis via klachten en tips en geven ons een mogelijkheid om informatie (data) te verkrijgen. Zowel betalende als niet betalende leden functioneren als ambassadeur van Rover in het vergroten van onze naamsbekendheid. In 2019 willen we daarom meer interactie met de reiziger. Dit geeft de mogelijkheid om onze positie als dé stem van de reiziger te versterken en daar waar mogelijk uit te breiden. Daartoe gaan we het volgende doen:

a. **Ledenwerving via afdelings-ALV's**

We willen proberen om via het themagedeelte van een AALV nieuwe mensen aan te spreken. Door hiervoor een actueel thema te kiezen en het gedeelte open te stellen voor niet-leden hopen we nieuwe leden te werven.

b. **Ledenwerving via wedstrijd/prijzen**

Dit najaar willen we een Roverprijs uitreiken aan de afdeling die de meeste nieuwe leden heeft getrokken. Op die manier nemen we ook de huidige leden mee in de transitie. Voorafgaand hieraan is het belangrijk om de leden te trainen in ledenwerving, en gedurende het jaar voldoende ondersteuning te bieden.

c. **Meer zichtbaarheid**

Rover moet zichtbaarder worden. Daarom willen we vaker met de resultaten van eigen onderzoek in de media verschijnen. Notities en visies willen we proactief naar buiten brengen, zodat het publiek weet wat we doen.

d. **Beeldend zijn**

Rover is goed in woord en geschrift. Dit terwijl beelden juist vaak voor zichzelf spreken en beter aansluiten bij jongeren. We gaan meer gebruik maken van graphic design en de mogelijkheden van video onderzoeken.

Daarnaast is er een grote vraag naar actieve leden. Daarbij realiseren we ons dat de maatschappij een ander 'type' vrijwilligers oplevert dan de klassieke Rovervrijwilliger. Als Rover hebben we daarom 3 uitdagingen:

a. **Bestaande actieve leden meenemen.**

Het succes van de transitie hangt ook af van bestaande leden. Zij zullen – en dat realiseren zij zich op individueel niveau minder - op een andere manier of andere toon moeten werken. Zij zullen mee moeten in de veranderde boodschap. Daarvoor willen we de adviesraden en ROCOV-Rovers gebruiken om de vrijwilligers te trainen in omgang met media, meer ad hoc werkwijzen en acties/projecten opzetten, zonder dat we dit formeel als training willen benoemen. De AR in januari willen we gebruiken om de leden te trainen in deze 'bewustwording'. Latere 'trainingen' zullen onder andere communicatie en pers (woordvoering) behelzen, maar ook ledenwerving moet een onderwerp zijn. De trainingen zullen vanuit de inhoud worden aangevlogen, omdat dit dé *trigger* voor de huidige leden is.

b. **Nieuwe actieve leden werven**

Nieuwe actieve leden zijn van harte welkom in de oude structuur. We merken echter dat velen

daar niet in passen. In 2019 komt er een plan om leden een warm welkom te bieden. Daarnaast willen we expertisegroepen inrichten. We zetten de bestaande groep over tariefintegratie voort en willen de groep over stations uitbouwen. De lessen hieruit willen we gebruiken voor een derde expertisegroep.

c. **De Reiziger**

Leden moeten we ook iets kunnen bieden. Momenteel bieden we onder andere De Reiziger aan. In 2019 gaan we bekijken of het blad voldoende toekomstbestendig is en hoe wij dit verder kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld door samen met de onafhankelijke redactie samenwerkingen met andere partijen, verschijningsvorm en inhoud te onderzoeken.

2. Meer kennis

Rover is een kennis gedreven organisatie. Die rol willen we vasthouden en beter benutten.

Daarom doen we daarop het volgende:

- a. Nieuwsbrieven zijn een ideaal middel om te zorgen voor kennisuitwisseling. In 2019 gaat de nieuwsbrief voor (actieve) leden vernieuwd worden. Nadrukkelijk moet het een tweerichtingsverkeer worden. Dit zorgt voor betere ontsluiting van kennis, het zorgt voor betere manier van activeren van de leden.
- b. Meer onderzoek. Rover kan zijn naamsbekendheid en imago veranderen door kennis van de vereniging goed in te zetten. Daarom willen we meer (kleinschalig) onderzoek verrichten. Dit geeft bovendien mogelijkheden om positieve media-aandacht te generen. We voeren ten minste een onderzoek uit naar de kwaliteit van webcare van OV-bedrijven. Daarnaast voeren we een onderzoek uit waarbij we input vragen van alle reizigers (gelijk aan het onderzoek gastvrije stations). Verder gaan we onderzoeken of we op basis van open data in kaart kunnen brengen op welke locaties een busbaan het meest rendoert omdat de bus daar het vaakst vast loopt in de file.
- c. We worden lid van het consortium van het Expertisecentrum OV Betalen van de TU Delft. Hierdoor krijgen we inzicht in nieuwe wetenschappelijke kennis en kunnen we zorgen voor betere producten voor de reiziger
- d. We gaan nadrukkelijk de verbinding zoeken met hogescholen en universiteiten. Bijvoorbeeld het PTSmartLab van de TU Delft. Hiervoor willen we samen met Rover Jong contacten leggen. Bij Rover Jong leeft namelijk de wens om meer contact en interactie met onderwijsinstellingen te leggen.
- e. We gaan inhoudelijk, strategisch meer samenwerking met de Fietzersbond en Wandelnet. Gedrieën vormen we een coalitie van actieve mobiliteit. Hier liggen ook kansen voor ledenwerving.

De middelen die Rover tot zijn beschikking heeft moeten optimaal benut worden. Daarom is het zaak om administratieve werkzaamheden zo eenvoudig mogelijk in te richten. Bovendien zorgt deze eenvoud er ook voor dat we leden beter kunnen bedienen en behouden. De winst uit deze efficiëncyslag willen we inzetten voor het doen van meer onderzoek/verkrijgen van meer kennis. Daartoe doen we het volgende:

- a. Vereenvoudigen van de lidmaatschapsstructuur. Hierdoor wordt de drempel verlaagd om lid te worden
- b. Het invoeren van automatische incasso's. Op deze manier verliezen we geen leden die per ongeluk hun lidmaatschap niet verlengen.
- c. Het professionaliseren van de ledenadministratie.
- d. De transitie op zichzelf vraagt niet om een aanpassing van de statuten. De uitwerking van een aantal elementen op het gebied van lidmaatschapsstructuur echter wel. Een commissie

bestaande uit bestuursleden en kantoormedewerkers zal op de ALV in mei 2019 nieuwe statuten ter goedkeuring voorleggen.

Klachten

Klachten zijn belangrijk voor Rover. Dankzij ingediende klachten weten we wat er bij de reiziger speelt en kunnen we het OV verbeteren. Klachten bieden ons bovendien een concrete manier om interactie met de reiziger te bewerkstelligen. Rover en het OV Loket hebben beiden te maken met een teruglopend klachtenaantal. De klagers die Rover en het OV Loket weten te vinden zijn echter ook onze ambassadeurs. De opvolging en afhandeling van de klachten binnen Rover moeten worden verbeterd. Daarnaast gaan we in de backoffice meer samenwerken met het OV Loket zodat we sneller kunnen acteren op binnen gekomen klachten. Hierbij willen we bekijken hoe we nog meer reizigers naar ons toe kunnen trekken en de binnengekomen klachten op een positieve manier kunnen inzetten. Bijvoorbeeld door de mogelijkheden van een gezamenlijke ‘verbeter het OV’-app te ontwikkelen.

3. Meer financiële middelen

Om meer inkomsten te genereren en minder afhankelijk te zijn van de rijkssubsidie hebben we in de subsidieaanvraag een post voor transitie opgenomen. Ook hebben we daarin ruimte gevraagd voor een marketingmedewerker. Dat deel van de aanvraag is niet toegekend. Daardoor zullen we andere manieren moeten vinden om Rover op langere termijn minder afhankelijk te maken van de rijkssubsidie.

a. Marketing

Het uitvoering geven aan het marketingplan is lastig zonder budget. Gelukkig zijn er ook nog kansen die niet veel hoeven te kosten. Denk daarbij aan het hanteren van andere contributie- en donateursbrieven en een betere routing op de website. Deze kansen willen we verzilveren (zie ook hieronder). Onder andere door een denktank van marketeers in het leven te roepen die op ad hoc basis ons helpt. Daarnaast gaat de Consumentenbond ons helpen met lessen van hun marketingcampagnes.

b. Nieuw materiaal

Ledenwerf- en communicatiemiddelen zoals flyers, brochures en website (inclusief afdelingswebsites). De website van Rover is afgeschreven. De technische levensduur is voorbij, maar ook de communicatieve levensduur. In 2019 zullen we een nieuwe website ontwikkelen. Begin 2019 zal er een projectgroep in het leven worden geroepen, implementatie zal het hele jaar lopen. De nieuwe website zal zo ingericht worden dat deze bijdraagt aan de doelen meer leden, kennis en geld. Hierbij kijken we ook naar de toekomst: willen we de website kunnen koppelen aan een app? Willen we ruimte inrichten voor een OV-panel of wiki?

c. Toegevoegde waarde

Rover kan voor andere partijen een toegevoegde waarde zijn. We gaan opzoek naar deze waarde om te zien hoe we daar meer financiële middelen uit kunnen halen.

d. Acties met vervoerders

Eerste pilots met de vervoerders voor korting voor Roverleden.

e. Acties met collega-Consumentenorganisaties

Kortingen op het lidmaatschap: Fietzersbond en ouderenbonden. Daarnaast willen we met partners als Consumentenbond en de ANWB inhoudelijke campagnes uitvoeren op het gebied van nieuwe betaalmethoden.