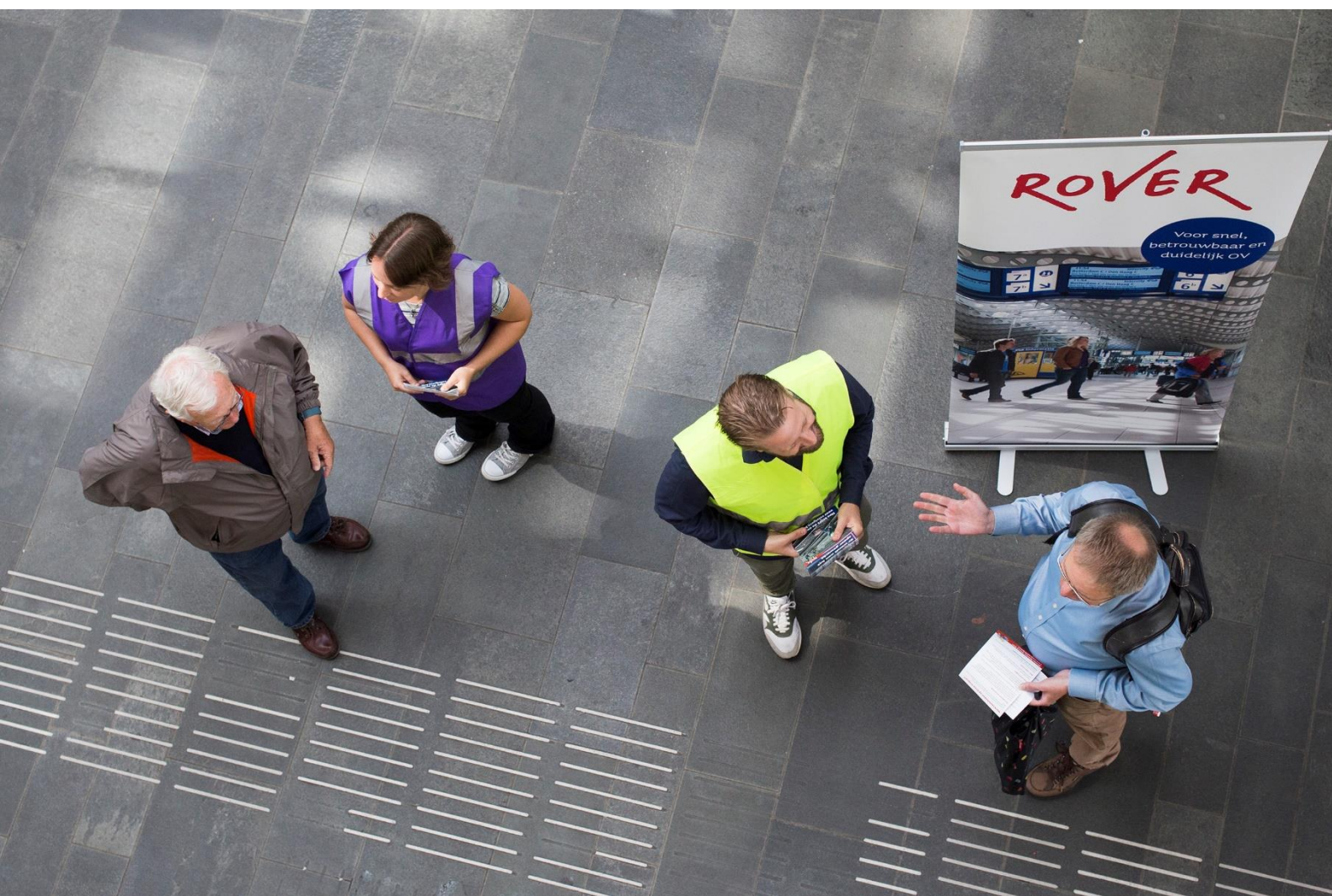


# Jaarverslag Reizigersvereniging Rover 2019



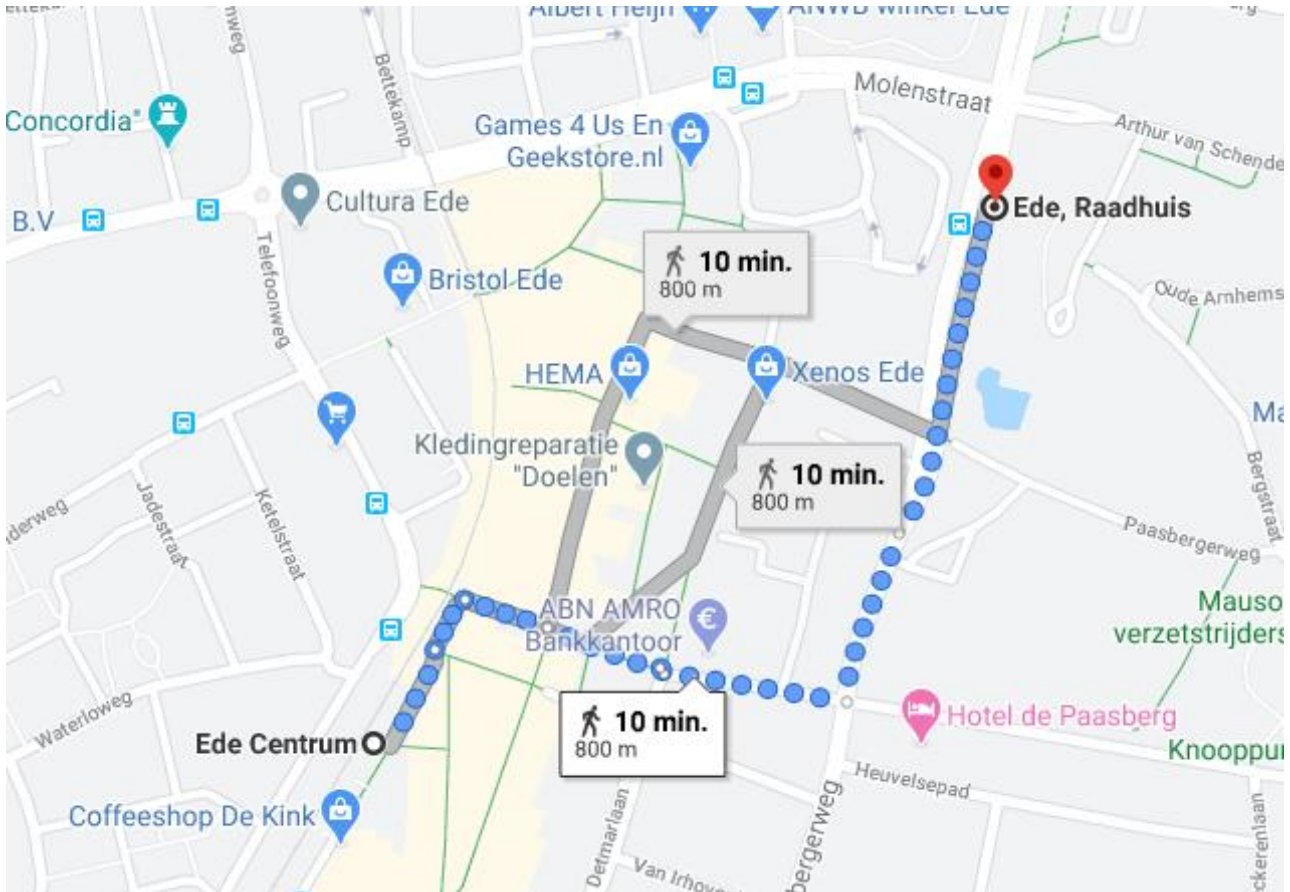
**Reizigersvereniging Rover**  
**Postbus 2132**  
**3800 CC Amersfoort**



**ROVER**

## Uitnodiging

Hierbij nodigen wij u uit de Algemene Leden Vergadering van Rover bij te wonen, op **zaterdag 21 november 2020** in de Rehoboth in Ede. De zaal is open vanaf 10.00 uur, de koffie staat dan klaar! De zaal is toegankelijk voor rolstoelen.



In dit boekje vindt u het jaarverslag en de financiële verslagen over 2019. Daarmee geeft het een mooi beeld van hoe onze vereniging er op dit moment voor staat. Dit is een voorlopig verslag omdat het pas na goedkeuring van de ALV definitief kan worden gemaakt. Wendt u zich voor vragen tot [secretariaat@rover.nl](mailto:secretariaat@rover.nl) of bel Rover op 033 – 422 04 50.

De Rehoboth in Ede ligt op 10 minuten loopafstand van station Ede Centrum. Daarnaast stopt buslijn 2 (vanaf Ede-Wageningen) op de halte Grotestraat, vanwaar u in een paar minuten naar de Rehoboth loopt.

*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 16 mei naar de informatie op [NS.nl](http://NS.nl), [9292.nl](http://9292.nl) en andere communicatie-uitingen of u daarmee rekening moet houden.*





NL NS 94 84 4951045-2

**Inhoud**



## **Inhoud van dit jaarverslag**

### **1) Verslag Algemene Ledenvergadering op 16 november 2019 in Ede [p.6]**

*Het verslag van de vorige ALV ligt ter goedkeuring voor.*

### **2) Jaarverslag [p.12] en uitreiking Frans van der Poelpenning**

*Het jaarverslag is een terugblik op het verenigingsjaar 2019, vanuit het bestuur, het landelijk kantoor, de landelijke werk- en expertisegroepen en de afdelingen en contactgroepen. De Frans van der Poelpenning is een onderscheiding die jaarlijks wordt toegekend aan een actieve Rover voor de voor de vereniging geleverde prestaties.*

### **3) Financieel jaarverslag [p.53]**

*In het Financieel jaarverslag is vastgelegd hoe Rover in het afgelopen boekjaar financieel heeft gedraaid. De begroting 2020 is reeds in de ALV van 16 november 2019 vastgesteld.*

#### **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 2019 [ p.54] en goedkeuring**

*Het resultaat van Rover over het boekjaar 2019 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.*

### **4) Verkiezingen [p.56]**

#### **a) Bestuur: (Her)verkiezing bestuursleden**

*Dit jaar treedt de voorzitter af. De kandidaat voorzitter stelt zichzelf voor. De overige bestuursleden zijn allen vorig jaar herkozen.*

#### **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.*

### **5) Rondvraag (vragen graag van tevoren indienen: evt. naar [bestuur@rover.nl](mailto: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)**



**Verslag ALV november 2019**

### 3. Verslag ALV 16 november 2019

Gehouden op 16 november 2019. Locatie: Rehoboth te Ede  
versie 20191202

**Het bestuur stelt voor het verslag van de ALV van 16 november 2019 vast te stellen.**

*Aanwezig:*

*Bestuursleden:*

*Walter Etty (voorzitter)*  
*Willem Benschop (vicevoorzitter, penningmeester)*  
*Hans Ende (secretaris)*  
*Ton Ettema*  
*Marinus de Jong*  
*Blanca de Louw*

*Medewerkers:*

*Freek Bos*  
*Marloes Hofstede*  
*Frank Visser*  
*Aldo Markus*

*Afwezig met kennisgeving: Er is een lijst van afmeldingen*

*Aanwezige leden:*

*- Totaal zijn er 64 leden. Er is een presentielijst.*

*Verslag:*

*Hans Ende*

#### 1. Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter, Walter Etty, heet iedereen welkom.

De vergaderlocatie ligt vlak bij een station van de Valleilijn en is dus door veel aanwezigen bereikt met gebruikmaking van treinen van 2 of meer vervoerders. Wij blijven pleiten voor de mogelijkheid dit te doen met één maal in- en één maal uitchecken ("single check in/check out").

Onder meer gebruiken we daarbij de enquête op [www.omchecken.nl](http://www.omchecken.nl).

De voorzitter wijst de aanwezigen ook op de voorgenomen wijzigingen in de tariefstructuur van NS en het commentaar van Rover daarop.

#### 2. Vaststellen verslag ALV 25 mei 2019

Het verslag van de vorige ALV ligt ter goedkeuring voor.

Besloten wordt het verslag van de Algemene Ledenvergadering op 25 mei 2019 vast te stellen als voorgesteld.

Naar aanleiding van het verslag meldt Jan van Dijk dat de opmerking dat Holland-Rijnland niet in het jaarverslag voorkwam niet in het verslag gekomen is.

De secretaris, Hans Ende, komt terug op de vermelding van de discussie tussen Gerda Ras en het bestuur over de vraag op welke ALV het verslag van de voorjaars-ALV (de jaarvergadering) vastgesteld moet worden. Het bestuur gaat ervan uit dat dat op de eerstvolgende ALV moet, ook als die in het voorjaar gehouden wordt, Gerda Ras dat dat op de volgende voorjaars-ALV moet. Hans Ende: op elke moment dat er een ALV gehouden wordt is daar hetzelfde orgaan bijeen, namelijk de ALV. Het is dus mogelijk dat dat orgaan telkens als het bijeen komt overgaat tot vaststelling van het verslag van zijn vorige vergadering. Dat is zelfs zeer wenselijk, aangezien alleen op die manier het orgaan ALV in elke vergadering kan voortbouwen op de besluitvorming in al zijn

vorige vergaderingen.

Gerda Ras is van mening dat de gedachtegang van het bestuur pas opgaat als de nieuwe statuten ingaan. Omdat de nieuwe statuten klaarliggen ter vaststelling kiest Gerda Ras ervoor deze zaak niet uit te discussiëren. Ook het bestuur stelt zich zo op.

### 3. Vaststellen nieuwe statuten

Een kleine technische aanpassing vraagt de statuten op deze vergadering alsnog vast te stellen. Inhoudelijk zijn de statuten op de vorige ALV besproken.

*Besloten wordt:*

*de tekst van de statuten vast te stellen zoals voorgelegd en de statuten te passeren bij de notaris .*

*Gestemd wordt met handopsteken. Alle stemgerechtigden stemmen voor.*

### 4. Verkiezingen: kascommissie

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

*Besloten wordt – bij acclamatie:*

*in de kascommissie te benoemen: Evert Wasch en Willy Seetz als leden en Kees van Ramshorst als plaatsvervangend lid*

### 5. Instellen vertrouwenspersoon

Het bestuur stelt voor een vertrouwenspersoon voor de vereniging in te stellen

Gerda Ras stelt vast dat er gezocht wordt naar een duizendpoot.

Jan Willem Fortuin spreekt de suggestie uit dat er een man en een vrouw zijn die beide deze functie vervullen. Het bestuur wil voornamelijk één vertrouwenspersoon zoeken, maar wel iemand die zeer toegankelijk is voor zo veel mogelijk mensen.

John Vermolen vraagt of er een uitvraag voor is. De voorzitter antwoordt dat degene die zich beschikbaar wil stellen dat het beste aan de vicevoorzitter kan melden.

*Besloten wordt:*

*een vertrouwenspersoon in te stellen als voorgesteld.*

*Gestemd wordt met handopsteken. Er is één onthouding. Alle overige stemgerechtigden stemmen voor.*

### 6. Vaststellen beleidsplan 2020-2024

Het beleidsplan van de vereniging loopt af. Daarom stelt het bestuur voor een nieuw beleidsplan vast te stellen.

Opmerkingen van aanwezige leden:

- Arco Sierts: Rover is heel sterk een inspraakorganisatie geworden. Er is behoefte aan meer actiegerichtheid. Wat kan het bestuur doen om de actiebereidheid te stimuleren? De voorzitter vindt deze opmerking to the point. Rover is een kennisorganisatie die invloed heeft via inspraak. Daarnaast blijkt steeds meer dat acties belangrijk zijn, mede omdat we door actie meer steun onder de reizigers kunnen verwerven. Actie is dus één van de pijlers onder Rover. De directeur, Freek Bos, noemt als recent voorbeeld de campagne “omchecken.nl”.



- Will Gerbers von Schell stemt in met de voorgestelde plannen maar zou graag zien dat er zwart op wil in staat dat we snellere verbindingen met het noorden nastreven.  
De directeur antwoordt dat we overall versnelling nastreven.  
Will Gerbers von Schell: noem dit bij de speerpunten.  
De voorzitter stelt dat we snellere verbindingen in het beleidsplan en de prioriteitenlijst zullen opnemen.
- Gerda Ras: Er wordt erg ingezet op verbindende lijnen en minder op ontsluitend OV. Meer aandacht voor ontsluitende lijnen.  
Ook suggereert zij het stuk taalkundig nog even te bekijken.  
De directeur: we steven naar inclusiviteit. We willen dus dat niet alleen mensen die langs een HOV-lijn wonen kunnen reizen. Hij verwijst als voorbeeld naar het werk van de werkgroep Kleinschalig Vervoer.  
De voorzitter wijst erop dat de meeste reizen zich afspelen over afstanden tussen 10 – 40 kilometer.
- Jan Willem Fortuin stelt voor dat er concreet plan gemaakt wordt voor de werving van leden en donateurs.  
De voorzitter: Voor de kaderleden komt er een handleiding. De website en de contributieregeling worden duidelijker en toegankelijker.
- Jan van Dijk vraagt om de omvorming van ProRail genuanceerd te bekijken. Er zijn voor- en nadelen.  
De voorzitter: discussies over hervorming leiden erg af. Intussen krijgt ProRail te weinig geld en krijgt dat niet besteed. Onze hoofddoelstelling is groei. Alles wat daar niet aan bijdraagt steunen we niet.  
John Vermolen: vervoerders moeten voor groei zorgen; ProRail moet dat faciliteren.  
De voorzitter deelt mee dat deze zaken in een expertisegroep worden uitgewerkt.  
Adri van Woerkom stelt voor dat wat de voorzitter hier stelt in het beleidsplan opgenomen moet worden.
- John Vermolen: in plaats van “concurreren met de auto” liever schrijven: “alternatief voor de auto”.
- Piet Peeters: pleit voor aanleg van spoor Breda – Utrecht en voor verdubbeling van de Maaslijn. Is er geld over door de Brexit? Besteed het aan het spoor!  
De voorzitter: dat soort zaken zijn voor de prioriteitenlijst. Daarbij komt ook dat we maatschappelijke steun moeten mobiliseren.
- John Vermolen: wanneer komt er een vrijwilligersprofiel?  
De directeur: we zoeken vooral ook mensen met kennis die we nog niet in huis hebben.

Besloten wordt:

*in te stemmen met de inhoud van het voorliggende beleidsplan.*

*Gestemd wordt met handopsteken. Er zijn 3 onthoudingen. Alle overige stemgerechtigden stemmen voor.*

## **7. Vaststellen contributie 2020**

Vragen en opmerkingen:

- Gerda Ras: Wat betalen RoverJong leden?  
Antwoord: de contributie voor RoverJong is afgeschaft. Er is wel een vergelijkbaar bedrag gebleven; lid met digitaal blad. De zijn over RoverJong had geschrapt moeten worden.
- Gerda Ras: Kan er één bedrag voor alle leden komen?  
Antwoord: dat is er eigenlijk: er zijn ronde bedragen voor verschillende middelen van informatievoorziening.



- Jan Willem Fortuin: Is er rekening gehouden met toezeggingen van leden?  
Antwoord: ja; gelukkig betalen mensen extra en zijn er ook giften en donaties.  
We gaan ook inzetten op werven van donaties in samenhang met acties.
- Gerda Ras: Schrap de passage over minimumcontributie.  
Antwoord: we hebben dat opgenomen op advies van de Adviesraad.
- Richard: Vermeld de ANBI-status.
- Wiebe van Kempen: Waarom minimaal 35 euro voor papieren blad?  
Antwoord: de werving op de website is erop gericht dat veel mensen voor 45 euro kiezen.  
Iedereen die 35 of meer betaalt kan kiezen uit papieren of digitaal blad.  
Zeker voor jongeren maakt het wel verschil of je 25 of 45 euro betaalt.

De voorzitter vraagt machtiging voor het bestuur om de overgangsregeling op een passend moment in te trekken.

Besloten wordt:

*het bestuur te machtigen de overgangsregeling op een passend moment in te trekken.*

*Gestemd wordt met handopsteken. Er zijn 2 onthoudingen. Alle overige stemgerechtigden stemmen voor.*

De hoogten van de contributies worden vastgesteld met de vaststelling van de begroting.

## 8. Vaststellen jaarplan 2020

Vragen en opmerkingen:

- Jan Willem Fortuin: Vermijd het gebruik van “troonredetaal”.  
Blij met positieve taal voor de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals.  
Het bestuur zal voor het volgende jaarplan extra naar de taal kijken.
- Arco Sierts: Het gaat wel erg over wat het kantoor gaat doen. Hoe creëren we samen met het kantoor meer activiteiten en acties in de afdelingen?  
De voorzitter antwoordt dat het bestuur dat ook wil. Rover moet overal in het land zichtbaar zijn, want de reiziger is overal.  
De vicevoorzitter geeft een voorbeeld van concrete samenwerking tussen de Zuid-Hollandse afdelingen.
- Gerda Ras: Welke expertisegroepen zijn er?  
Marloes Hofstede noemt ze: dienstregeling; netwerk; fiets en OV; tariefintegratie; stations.  
Ook zijn er nog de werkgroepen kleinschalig vervoer en internationaal. Nog open staan de in te richten expertisegroepen materieel en infrastructuur.

Besloten wordt:

*het Jaarplan 2020 vast te stellen als voorgesteld*

*Gestemd wordt met handopsteken. Er is één onthouding. Alle overige stemgerechtigden stemmen voor.*

## 9. Vaststellen begroting 2020

De penningmeester geeft aan welke tegenvallers we hebben moeten verwerken doordat niet alle subsidies toegekend zijn.

Opmerkingen uit de zaal:

- Gerda Ras: de website staat erin. Biedt die spraakondersteuning.  
Henk Dekker zegt dat de website spraakondersteuning heeft. Hij heeft geen ervaring met De Reiziger.  
De directeur deelt mee dat De Reiziger geen spraakondersteuning heeft. Toen we moesten ophouden met de gesproken versie hebben we de bestaande gebruikers een Word-versie toegezegd. De eigen computer van de gebruiker kan dan tekst in spraak omzetten.
- Jan Willem Fortuin: er is te weinig geld uitgetrokken voor ledenwerving.  
De voorzitter: we proberen methoden toe te passen die geen kosten opleveren.
- Ad Couwenberg: hoe wordt het forse verlies van 2018 opgevangen?  
De penningmeester antwoordt dat dit in de vorige ALV besproken is. De dekking is onttrokken aan het bedrag dat we op reserve hebben staan. Die moet dan wel de komende jaren weer op peil gebracht worden.

Besloten wordt:  
*de begroting 2020 vast te stellen als voorgesteld*

*Gestemd wordt met handopsteken. Er is één stem tegen. Alle overige stemgerechtigden stemmen voor.*

#### **10. Rondvraag. Vragen vooraf toezenden via bestuur@rover.nl**

Bij de rondvraag konden leden vragen stellen over een onderwerp dat hun ter harte gaat.

- Kees Braam heeft een vraag gemaaild naar aanleiding van de invoering van een extra spits voor houders van de Voordeelurenkaart van de NS.  
Hij heeft vraagtekens bij de geheimhouding die we in acht moesten nemen.  
De voorzitter verzekert dat we in dit dossier een maximaal resultaat bereikt hebben. Het bestuur stelt voor de discussie hierover in de eerstvolgende Adviesraad te voeren en zal de Adviesraad informeren
- Kees Braam: vraagt of het probleem van een goed combi-abonnement voor treinen van Arriva en NS opgelost worden.  
De directeur: we zetten ons waar mogelijk in voor het oplossen van zulke zaken.
- Gerda Ras: pleit voor een meer centraal gelegen plaats voor deze vergadering.

#### **11. Sluiting**

De voorzitter sluit om ongeveer 12.30 uur onder dankzegging voor ieders inbreng het huis-houdelijke deel van de Algemene Ledenvergadering. Hij nodigt de aanwezigen uit ook het themagedeelte na de middagpauze bij te wonen. Onderwerp: autonoom vervoer in het OV.

---

Akkoord namens het bestuur met aanbieden aan de algemene ledenvergadering ter vaststelling:

de secretaris:

de voorzitter:

Amersfoort, 3 december 2019

---





**Jaarverslag 2019**



## 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 werk- en expertisegroepen 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. Daarnaast werd in 2019 overgeschakeld naar een nieuw ledenadministratie-systeem. Hierdoor is het ledenbestand opgeschoond en zijn wanbetalers verwijderd. De daling is daarom dit jaar sterker dan normaal, maar dit beeld vertekent omdat wanbetalers officieel al geen leden meer waren.

**Het totaal aantal leden en donateurs nam met 439 af en bedraagt 4041 per 1 januari 2020.**



Door het importeren in het nieuwe systeem is het door technische beperkingen tijdelijk onmogelijk geworden om te monitoren wanneer mensen ingeschreven zijn. Daarom hebben we besloten om in het jaarverslag alleen de ledenaantallen ten opzichte van voorgaande jaren te vergelijken en geen overzicht meer te maken van de nieuwe leden en opzeggingen.

Ledengroei	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ledenstand per 1 januari	6051	5813	5704	5588	5600	5488	5219	5090	4944	4766	4479	4041

*Verdeling van leden en donateurs over de verschillende afdelingen*

**De top vijf van grootste afdelingen** van Rover wordt gevormd door Amsterdam (497), Utrecht (402), Den Haag (244), Regio Arnhem/Nijmegen (244) en Brabant (237). **De kleinste afdelingen of contactgroepen** zijn dezelfde als vorig jaar: Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (8 leden), Zoetermeer (38) en Zeeland (47).

afdeling	aantal leden op 1-1-2018	aantal leden op 1-1-2019	aantal leden op 1-1-2020	Verskil	stijging/daling aantal leden
Amersfoort	206	193	171	-22	-11,40%
Amstelland-Meerlanden	74	64	60	-4	-6,25%
Brabant	308	281	237	-44	-15,66%
Delft	93	90	80	-10	-11,11%
Den Haag	260	251	244	-7	-2,79%
Drechtsteden	61	62	50	-12	-19,35%
Drenthe	84	83	78	-5	-6,02%
Flevoland	83	72	62	-10	-13,89%
Friesland	100	91	82	-9	-9,89%
Gelderland Noord en Oost	130	124	109	-15	-12,10%
Gouda en Midden-Holland	92	86	79	-7	-8,14%
Groningen	194	183	166	-17	-9,29%
Haarlem	227	211	186	-25	-11,85%
Hoeksche Waard – Goeree-Overflakkee (HWGO)	10	9	8	-1	-11,11%
HollandRijnland	245	232	213	-19	-8,19%
Limburg	116	115	107	-8	-6,96%
Noord-Holland-Noord	206	199	179	-20	-10,05%
Regio Amsterdam	608	557	497	-60	-10,77%
Regio Arnhem/Nijmegen	299	271	244	-27	-9,96%
Regio Rotterdam	262	246	226	-20	-8,13%
Rhemen/Wageningen	103	88	79	-15	-10,23%
Rivierenland	41	74	67	-7	-9,46%
t Gooi	102	98	87	-11	-11,22%
Twente	88	84	77	-7	-8,33%
Utrecht	503	446	402	-44	-9,87%
West-Overijssel	136	135	132	-3	-2,22%
Zeeland	50	52	47	-5	-9,62%
Zoetermeer	51	46	38	-8	-17,39%
<b>Totaal</b>	<b>4766</b>	<b>4479</b>	<b>4041</b>	<b>-287</b>	<b>-9,78%</b>

### **Rover-leden bijeen: de Rover-zaterdagen**

Binnen Rover wordt gewerkt met een 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 Heerlen, bij de afdeling Limburg. Er werd onder andere een presentatie gegeven door de nieuw opgezette expertisegroep over tariefintegratie. Zij presenteerden een notitie met rekenvoorbeelden en riepen op tot meedenken over regionale ontwikkelingen. Daarnaast gingen we met de afdelingsvertegenwoordigers in gesprek over een betere klantenbinding binnen Rover, waarbij we onder andere keken naar manieren om klachten te gebruiken. Ook marketingopties werden besproken. Tijdens het themagedeelte werd gesproken over buurtbus initiatieven en wat er komt kijken bij het opstarten en draaiende houden. Een aantal gastsprekers gingen in op de manier waarop buurtbussen worden opgezet en vrijwilligers vertelden over hun ervaringen als chauffeur.

Zaterdag **23 maart** werd de PietjanWippoo-excursie gelopen, in aanwezigheid van Joke Wippoo en enkele naaste familieleden. Ook de familie van Hans Dannis was hierbij weer aanwezig. De excursie werd georganiseerd door Maarten Batenburg en vond plaats aan de kust bij Den Haag, met Duinzigt als startpunt. De wandeling volgde de voormalige Hofpleinlijn naar Scheveningen, waarbij onder andere een oud stationsgebouw nog doen herinneren aan de lijn. Na een lunchpauze op het strand werd gekozen om de wandeling naar Duindorp via het strand te lopen. De dag werd afgesloten met een bezoek aan het Hemels Gewelf.

Zaterdag **6 april** vond een RocovRovers plaats in Nijkerk. Op deze bijeenkomst ging het over de ervaringen met ov-concessies en bijbehorende visieontwikkeling. Er is besproken welke concessies er in de afgelopen vijf jaar zijn ingevoerd en welke lessen kunnen eruit getrokken worden. De Qbuzz concessie in Drechtsteden e.o. stond centraal als voorbeeld. In deze concessie is veel niet goed gegaan voor de reiziger, waardoor er genoeg lessen te trekken waren.

Als tweede werd begonnen met het ontwikkelen van een visie op ov-concessies. Als laatste activiteit van de voorzitter van deze taakgroep is begonnen met het opzetten van een expertisegroep. We zien als Rover een noodzaak om een breed inzetbare visie over eisen rondom concessies te ontwikkelen.

In de middag werd een Adviesraad belegd waarin de nieuwe statuten en huishoudelijk reglement werden besproken. Herziening hiervan was noodzakelijk omdat er door de transitie een directiemodel is ingevoerd, waardoor het bestuur een aangepaste functie heeft gekregen. Daarnaast werd ook een nieuwe contributieregeling opgesteld welke voornamelijk een versimpeling van de lidmaatschapsstructuur tot doel heeft.

De **ALV** vond plaats op **26 mei 2019** in Ermelo, waar 67 Rover-leden bijeen kwamen. De verschillende vaste onderdelen zoals het (financieel)jaarverslag werden besproken. De begroting, het activiteitenplan en beleidsplan werden doorgeschoven naar een tweede ALV in november, zodat de vaststelling van deze plannen op een beter moment in het jaar kan gebeuren. Walter ETTY werd in 2018 in eerst instantie voor een jaar gekozen, maar verlengde het voorzitterschap met nog een jaar. De verkiezingen van de Geschillencommissie en de Kascommissie verliepen volgens de voorstellen. De van der Poel Penning werd dit jaar uitgereikt aan Frans Sam.



De derde Rover-zaterdag vond plaats op **7 september** in Ermelo en stond in het teken van elektrificatie en verduurzaming van busvervoer. Hiervoor werd een presentatie verzorgd door het OV Bureau Groningen Drenthe over de ontwikkeling van waterstofbussen. Daarnaast is daar ook een groot deel van de bussen elektrisch en wordt gekeken naar optimalisatie van het energiegebruik. Dit alles vanuit het oogpunt van de reiziger en niet vanuit de mogelijkheden van het systeem. Dit gaf voor andere regio's het goede voorbeeld om verduurzaming met de reiziger centraal door te voeren.

Het tweede onderwerp wat werd besproken was nieuwe betaalmethoden/systemen. Bij de uitfasering van de ov-chipkaart worden allerlei nieuwe systemen ontwikkeld om in de toekomst te kunnen betalen in het ov. Daarom is het voor Rocovs belangrijk om nu al na te denken over deze opties en de ontwikkelingen in de gaten te houden.

In de middag werd tijdens de Adviesraad het concept beleidsplan besproken. Ook werd nagedacht over de vrijwilligers van Rover en hun werkwijze na de transitie. Dit om te zorgen dat we allemaal gezamenlijk naar hetzelfde doel toewerken en dat de vrijwilligers op de juiste manier kunnen worden ondersteund. Zo werden initiatieven besproken om de achterban te vergroten, meer en ontbrekende kennis te vergaren en ideeën om onze kennis en expertise beter te vermarkten.

Op **zaterdag 16 november** werd in Ede een tweede ALV gehouden. Op deze ALV lag de begroting voor 2020 voor, alsmede het activiteitenplan voor dat jaar. Het nieuwe beleidsplan voor 2020-2025 werd ook gepresenteerd. Deze ALV was bedoeld om de begroting en het activiteitenplan op een beter moment in het jaar vast te stellen, waardoor er geen herziene begroting meer gemaakt hoeft te worden.

In de middag werd een themagedeelte verzorgd door vertegenwoordigers uit Gelderland, over autonoom vervoer. Verschillende gastsprekers vertelden over initiatieven met zelfrijdende busjes en welke factoren daarbij een rol spelen. Daarna werd tijdens een interactieve ronde in groepjes besproken wat de input van Rover moet zijn over aspecten zoals toegankelijkheid, veiligheid en service en dienstregeling.

### **Geschillencommissie**

De commissie bestond uit Rogier Zelle (sinds 2013), René Coveen (2018) en Floris Wagenaar (2019) als leden en Liesbeth Alferink (sinds 2017) als plaatsvervangend lid. De commissie hoefde in 2019 niet bijeen te komen.

### **Kascommissie**

Na de ALV was de kascommissie als volgt samengesteld: Evert Wasch en Willy Seetz als leden en Kees van Ramshorst als plaatsvervangende lid.

De kascontrole over het boekjaar 2019 werd uitgevoerd door Kees van Ramshorst en Willy Seetz. Vanwege de coronamaatregelen is deze controle uitgevoerd met digitale middelen.

### **Landelijk Bestuur**

Het bestuur – in de wandeling ook wel algemeen bestuur genoemd - bestond bij aanvang van 2019 uit de volgende personen:

#### ***Samenstelling bestuur Rover per begin 2019***

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Jaar van aantreden</i>	<i>Status in ALV 2019</i>
Walter ETTY	voorzitter	2018 voor 1 jaar (2019: herkozen voor 1 jaar)	Aftredend en herkozen (voor 1 jaar)
Willem Benschop	vicevoorzitter	2017	Aftredend en herkozen

Pieter Cassé	penningmeester	2011	Aftredend; niet herkiesbaar
Hans Ende	secretaris	2015	Aftredend en herkozen
Ton Ettema		2015	Aftredend en herkozen
Floris Wagenaar		2015	Aftredend
Marinus de Jong		2017	Aftredend en herkozen
Timo Dijkstra		2017	Aftredend

In de algemene ledenvergadering op 25 mei 2019 namen afscheid de bestuursleden: Pieter Cassé, Timo Dijkstra en Floris Wagenaar.

Walter ETTY werd herbenoemd in de functie van voorzitter, voor een periode van één jaar. In 2020 zijn we dus op zoek naar een kandidaat voor de functie van voorzitter.

De overige bestuursleden zijn herkozen voor een nieuwe periode van twee jaar.

Als nieuw bestuurslid werd benoemd in deze vergadering Blanca de Louw.

Aldus heeft de algemene ledenvergadering van 25 mei 2019 besloten een bestuur van 6 mensen te benoemen. Per 25 mei had het bestuur de volgende samenstelling:

#### ***Samenstelling bestuur Rover vanaf 25 mei 2019***

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>	<i>Jaar van aantreden</i>
Walter ETTY	voorzitter	2018
Willem Benschop	vicevoorzitter en penningmeester	2017
Hans Ende	secretaris	2015
Ton Ettema		2015
Marinus de Jong		2017
Blanca de Louw		2019

Naar aanleiding van het vertrek van Pieter Cassé heeft het bestuur besloten dat het dagelijks bestuur uit een persoon minder kon bestaan. Vicevoorzitter Willem Benschop is door het bestuur tevens benoemd tot penningmeester.

Bestuurslid Willem Benschop is tevens lid van het curatorium van OV Ombudsman (dit is de nieuwe naam van OV Loket).

Het bestuurslidmaatschap van Rover is onbezoldigd. Wel kunnen bestuursleden onkosten declareren.

#### **Bestuursvergaderingen: het algemeen bestuur**

Het (algemeen) bestuur heeft in 2019 7 keer vergaderd, meestal op dinsdagavond in het Roverkantoor te Amersfoort. De directeur neemt deel aan de vergaderingen en desgewenst zijn ook andere stafleden aanwezig.

In onze zich professionaliserende organisatie heeft het bestuur de mogelijkheid zich meer te verdiepen in de inhoud van wat speelt in het openbaar vervoer. In iedere vergadering staan dan ook één of twee thema's aan de orde, meestal ingeleid door de directeur of een stafid. In 2019 waren de belangrijkste van die thema's:

- Toekomstbeeld OV 2040 – dit onderwerp is vervolgens in mei in de algemene ledenvergadering gepresenteerd
- Tariefintegratie in het openbaar vervoer – dit heeft uitgemondd in een manifest: De Reiziger Centraal

- De hogesnelheidstreinen als onderdeel van het nationale en internationale netwerk
  - Werkzaamheden aan het spoor en het reizigersbelang
  - “Sneller naar de landsdelen”, onder meer met de casus Lelylijn
  - Criteria en indicatoren voor investeringen in OV-infrastructuur– dit is vervolgens in januari 2020 aan de Adviesraad voorgelegd
  - Nieuwe betaalmethoden in het openbaar vervoer – ook dit is gedeeld met de Adviesraad
- In augustus heeft het bestuur “op locatie” vergaderd, in Zoetermeer. Met op het programma een excursie naar het nieuwe station Lansingerland-Zoetermeer, een knooppunt van Sprinter, Randstadrail, bus en fiets.

Daarnaast zijn er veel andere onderwerpen op de agenda van het bestuur geweest. Enkele voorbeelden:

- De oprichting en het verloop van expertisegroepen
- Formele vaststelling directiestatuut
- Vernieuwing statuten en huishoudelijk reglement
- Lidmaatschap Rover: lidmaatschapformules, voorwaarden en contributies – voorgelegd aan de Adviesraad en vervolgens aan de algemene ledenvergadering in november.
- De ledenadministratie is omgezet naar een nieuwe toepassing en in overeenstemming gebracht met de AVG (de Europese privacyregelgeving) en voorbereid op nieuwe incassomethoden
- Najaarsactie contributie voor nieuwe leden
- De nieuwe inrichting van de website van Rover
- Gedragslijn betaalde content op de Roverwebsite
- Het instellen van de functie van bureaucoördinator – dit is geen uitbreiding van de formatie maar een toegevoegd functieonderdeel voor één van de stafleden
- Profiel voor vertrouwenspersoon Rover – voorgelegd aan de algemene ledenvergadering in november
- Kandidaat werven voorfunctie vertrouwenspersoon
- Fusieplan afdelingen Amsterdam en Amstelland/Meerlanden
- Het openbaar vervoer in de coalitieprogramma’s in de provincies
- Onderschrijven van het manifest Tour de Force (voorstellen voor de opname van de fiets in de keten)
- Acties rond de buitendienststelling van het station Leiden wegens werkzaamheden – ledenwerving!
- Meerjarenbeleidsplan 2020 en verder – dit is aangeboden aan de algemene ledenvergadering in november
- Activiteitenplan – voorgelegd aan de algemene ledenvergadering in november
- Betrokkenheid bij de regio’s. Het bestuur heeft geen regionale portefeuilles meer, maar de bestuursleden tonen zich graag betrokken bij het werk in de regio’s en afdelingen.

### **Bestuursvergaderingen: het dagelijks bestuur**

Het dagelijks bestuur is 9 maal bijeengekomen, meestal op het Roverkantoor. Aan de vergaderingen neemt in de regel de directeur deel.

Uit de veelheid van agendapunten noemen we:

- Personeelzaken, o.a: indiensttreding nieuwe beleidsmedewerker, verlofregeling, verduidelijking pensioenregeling, indexatie lonen
  - De financiën van Rover vereisen regelmatige aandacht – daartoe: een heldere boekhouding met een andere omschrijving van posten, kwartaalrapportages, goede interne controle
- Veel aandacht is besteed aan het traject van vernieuwing van de subsidies.



- Automatische incasso contributies: wat zijn de mogelijkheden?
- We zijn in overleg gegaan met OV Ombudsman (voorheen OV Loket) over een andere inrichting van de samenwerking en het financieel beheer.
- Steun aan de Statiegeldalliantie
- Medewerking aan het “Deltaplan” van de Mobiliteitsalliantie
- Contacten met enkele bedrijven over de mobiliteit van hun medewerkers
- Contact met de Autoriteit Consument en Markt
- Contacten met (verkeers-)hogescholen
- Rover-deelname aan de EPF conference – in 2019 was die in Stockholm
- Contacten met afdelingen, o.a. Den Haag, Delft, Amsterdam

### **Publiciteit**

Ook in 2019 zocht Rover regelmatig publiciteit op of werden wij door de pers gevonden. Zo kwamen wij onder meer volop in het nieuws met onze suggesties om overlast bij spoorwerkzaamheden te verminderen. Ook de regionale afdelingen waren regelmatig in het plaatselijk nieuws te zien, onder meer in het kader van de Provinciale Staten verkiezingen.

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.

### **Sociale media**

Op Facebook hebben we 1636 “fans” en 1669 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 zijn we in 2019 de grens van 10.000 volgers ruim gepasseerd. Door het gebruik van social media is het contact met Rover laagdrempeliger geworden en weten wij snel wat er speelt.

### **Websites**

In 2019 is Rover.nl geheel opnieuw opgebouwd. De software was aan vernieuwing toe, deze noodzaak is aangegrepen om meteen de nodige aandacht te besteden aan overzichtelijkheid van de website. Tevens voldoet de nieuwe website aan de nieuwe privacywetgeving.

Ook de website Volletreinen.nl moest dit jaar worden vernieuwd. Deze noodzaak was extern: omdat NS wijzigingen aanbracht in de datastroom, ging de bestaande volletreinen.nl ter ziele. Met hulp van vrijwilliger Roel Hemkes is in recordtijd een vervangende website opgezet, die we desgewenst de komende tijd nog kunnen uitbreiden.

### **Spoorboekje**

Ook dienstregeling 2020 is weer verschenen als papieren spoorboekje van Rover en Treinreiziger.nl. Rover-leden hebben een coupon ontvangen voor 33% korting op het spoorboekje.

### **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)<sup>1</sup>; 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).

## **Betrokkenheid tot over de grens**

### **EPF**

Rover is aangesloten bij Europese Reizigersfederatie EPF, die de belangen behartigt van reizigers in Europa. Het secretariaat hiervan zit in Gent. 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 lidorganisaties, verdeeld over 21 landen.

Aandachtspunten in 2019 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 2019 werkte EPF aan de Europese projecten TMaaS en HiReach. EPF heeft voor deze projecten mensen in dienst.

Meer info op [www.epf.eu](http://www.epf.eu), waar ook het [EPF-jaarverslag](#) te vinden is.

---

<sup>1</sup> 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](http://www.locov.nl).

## HET KANTOOR

### Personeel- en vrijwilligersbeleid

Bij Rover zijn verschillende medewerkers in dienst. Op 31 december 2019 waren dit er 15. Ten opzichte van voorgaande jaren is het aantal FTE licht afgenomen. In 2019 waren 13 in vaste dienst van Rover. Daarnaast worden 2 medewerkers via een (studenten)uitzendbureau ingehuurd. Van deze medewerkers zijn er 6 vrouw en 9 man. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers betreft 42.

Het Rover-kantoor is elke werkdag minimaal bereikbaar tussen 10.00 en 16.30 uur. Werkzaam op het kantoor zijn een directeur, secretariaat en ledenadministratie (2 medewerkers), beleidsmedewerkers (4), Communicatie en PR (1) en schoonmaak (1).

Voor de OV Ombudsman is een hoofd, medewerker communicatie, klachten coördinator, onderzoeker in dienst. Daarnaast zijn er nog 2 klachtenmedewerkers werkzaam. De OV Ombudsman is op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 9.00 en 16.00.

## WERK- EN EXPERTISEGROEPEN

Rover telt in 2019 2 werkgroepen, 1 taakgroep en verschillende expertisegroepen:

### Werkgroep Internationaal

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

De werkgroep kwam in 2019 vier keer bij elkaar.

In LOCOV-verband is er overleg met NS International over internationale dienstregelingen en tarieven. Dit gaat langzaam maar er is nog steeds ruimte voor verbetering.

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 ondanks beloftes echter nog niet echt geleid. Bij de boekingsproblemen leiden onze acties beperkt tot verbeteringen. In 2019 stond ook de IC Berlijn weer 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.

Over de internationale aspecten in het OV-Toekomstbeeld 2040 is vanzelfsprekend ook met de zusterverenigingen in het buitenland overlegd. Dat is erg nuttig, ook al omdat er daar ook dergelijke toekomstplannen bestaan, die op elkaar afgestemd moeten worden.

### Werkgroep Kleinschalig Openbaar Vervoer

*De Werkgroep Kleinschalig OV heeft in 2019 6 actieve leden.*

Deze werkgroep is in 2019 niet fysiek bijeen geweest en heeft toch twee achtereenvolgende geactualiseerde versies van het rapport Kleinschalig OV doen verschijnen. Aan het eind van het jaar is besloten er twee rapporten van te maken. Eén rapport over samenwerking tussen



doelgroepenvervoer en OV en één rapport over wat er voor de doorsnee reiziger aan Kleinschalig OV rondrijdt.

### **Taakgroep RocovRovers**

*De taakgroep heeft in 2019 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 2019 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.

### **Expertisegroepen**

#### *Toegankelijkheid*

De beleidsassistent beheert het dossier Toegankelijkheid en onderhoudt contacten met andere belangenorganisaties, de vervoerders en regionale overheden. Op deze manier houdt Rover de belangen in de gaten van alle OV-gebruikers die met enige vorm van een beperking kampen.

De werkgroep UwToegang is in 2019 omgevormd naar de expertisegroep Toegankelijkheid. Het doel van deze groep is om ervaringen te delen en visie te ontwikkelen over toegankelijkheidsthema's. Het meeste werk wordt gedaan via e-mail omdat samenkomen een logistiek uitdagende aangelegenheid is. Toch is de groep in 2019 bij elkaar geweest voor een visie-ontwikkende brainstorm. Besloten is om een werkdocument met ervaringen op te stellen en op basis daarvan een wensenlijst op het gebied van toegankelijkheid te maken. Dit document kan vereniging-breed worden ingezet om ontwikkelingen door heel het land te toetsen.

De beleidsassistent neemt samen met een ervaringsdeskundige uit de expertisegroep deel aan de themabijeenkomsten van het Locov en heeft regelmatig overleg met de toegankelijkheidsmanager van NS. In 2019 is deelgenomen aan vier sessies met de projectleiders Toegankelijkheid bij NS en ProRail. Daarnaast is er ook deelgenomen aan bijeenkomsten van doelgroeporganisaties waarmee Rover samenwerkt. Deze samenwerkingen worden nog verder versterkt door de deelname van Rover aan de Toiletalliantie, een verbond met onder andere de Maag Lever Darm Stichting. In de Toiletalliantie lobbyen de aangesloten organisaties voor het vergroten van het aantal openbare toiletten in Nederland, waarbij Rover specifiek de inbreng over het openbaar vervoer levert.

#### *Dienstregeling*

De expertisegroep dienstregeling bestaat uit 7 actieve leden die de beleidsmedewerkers ondersteunen bij o.a. het schrijven van adviezen en wijzigingsvoorstellen. Hierbij helpen zij de beleidsmedewerker door te controleren op onjuistheden en merkwaardigheden in adviesaanvragen en schrijven zij mee aan het uiteindelijke advies. Daarnaast worden ze betrokken bij themasessies, capaciteitsvraagstukken en visieontwikkeling over de korte- en middellange termijn. Deze groep is medio 2019 gestart met een kennismaking en wordt sindsdien op zeer regelmatige basis betrokken bij het werk van de beleidsmedewerkers. Reacties vanuit de expertisegroep worden snel ontvangen en zijn van grote meerwaarde voor de kwaliteit van het werk.

#### *Netwerkontwikkeling*

De groep rondom netwerkontwikkeling is met 13 leden groot en divers. Dit maakt het werk lastiger omdat er heel veel onderwerpen vallen onder dit thema. In 2019 is gestart met een

kennismakingsbijeenkomst waarin duidelijk werd dat de wensen van de groep en beleidsmedewerkers ook divers zijn. Afgesproken is dat de groep wordt betrokken bij toekomstontwikkelingen zoals het OV Toekomstbeeld 2040, ontwikkelingen rondom PHS en verbouwingsplannen van grote stations zoals Amsterdam CS. In het afgelopen jaar is de groep meermaals, vaak in samenwerking met andere expertisegroepen, ingeschakeld door de beleidsmedewerkers. Voor 2020 zijn er plannen om een concreter plan voor onderwerpen uit te werken.

### *Fiets en OV*

Fiets en OV bestaat uit 4 actieve leden en houdt zich bezig met onderwerpen zoals fiets mee in de trein, fietsparkeren en voorwaarden en regels in binnenlandse voertuigen. Ook zijn ze betrokken bij het NS Fiets Innovatielab, waar bijvoorbeeld nieuwe incheckzones voor OV fiets en slimme sloten in stallingen worden ontwikkeld. Vertegenwoordigers uit de expertisegroep zijn hier samen met een beleidsmedewerker bij aangesloten. Daarnaast wordt met de Fietsersbond samengewerkt als het gaat om fietsparkeren bij stations.

### *Stations*

De expertisegroep stations kende in 2019 een langzame start omdat er in eerste instantie gezocht werd naar een invalshoek voor het werk. Uiteindelijk is gekozen om aan de slag te gaan met een verzoek van ProRail om met een verbeterplan te komen voor een klein station in Nederland. Daarnaast zal de groep zich bezighouden met schouws wanneer deze worden georganiseerd, maar wordt er ook nagedacht over nieuwe ontwikkelingen rondom stations. Dit kan in sommige gevallen in samenwerking met andere expertisegroepen worden gedaan. Momenteel bestaat de groep uit 3 actieve leden en is versterking nog altijd welkom.

### *Duurzaamheid*

Het thema duurzaamheid werd binnen Rover voornamelijk door Rover Jong opgepakt. Toch ligt er een wens om als vereniging beter aan de klimaattafels te kunnen deelnemen. Daarom is de expertisegroep duurzaamheid in het leven geroepen, waar wordt nagedacht over de inbreng van Rover aan deze overlegtafels. Hoewel de eerste bijeenkomst met 5 deelnemers, waarvan 2 van externe organisaties, goed bezocht was bleek het nog lastig om een concrete richting te kiezen. Daarom is gekozen voor het opzetten van een visiedocument waarmee in de komende jaren kan worden doorgewerkt. Beoogd wordt om dit document in de loop van 2020 klaar te hebben.

### **Rover Jong**

*Rover Jong heeft in 2020 5 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.

### Betrokkenheid bij Jonge Klimaatbeweging

In 2018 is Rover Jong gevraagd om bij te dragen aan de Jonge Klimaatbeweging. Dit is een initiatief van verschillende jongerenorganisaties die zich bezighouden met het thema duurzaamheid. Zij hebben een Jonge Klimaatagenda opgesteld die wordt ingebracht in onderhandelingen over de Europese Klimaatagenda. Rover Jong is leidend geweest in het opstellen van het hoofdstuk rondom mobiliteit, waarin vooral de positie van internationale treinverbindingen binnen Europa belangrijk is. Rover Jong pleit voor meer en betere internationale verbindingen en beprijzing die eerlijk is ten opzichte van een vliegreis.

In 2019 zijn vertegenwoordigers van Rover Jong betrokken geweest bij het herzien van de Klimaatagenda, wat wordt gedaan gedurende zogenaamde Klimaatdialogen. In oktober werd de nieuwe agenda feestelijk gepresenteerd tijdens een Klimaatfestival. Twee vertegenwoordigers van Rover Jong verzorgden een sessie over internationale treinverbindingen, bestaande uit een quiz en een discussie over het verbeteren van deze verbindingen.



### Consultancy middag Jong Berenschot

Jongeren betrekken bij Rover is een algemeen bekende uitdaging. Ook nieuwe mensen aantrekken voor Rover Jong blijkt niet gemakkelijk. Tijdens een gezamenlijk initiatief van Jong Berenschot en Rover is nagedacht over oplossingen. Berenschot is een breed georiënteerd consultancybureau waar veel jonge werknemers bij zijn aangesloten. Zij organiseren regelmatig middagen waarbij ze multidisciplinair brainstormen over vraagstukken die zij tegenkomen, of die door externen worden aangedragen. Rover heeft op hun uitnodiging de casus ingebracht om meer jongeren, maar ook reizigers die Rover nog niet kennen, te bereiken en te binden aan Rover. Hiervoor werden oplossingen voor zichtbaarheid, communicatie en imago bedacht. De kern van het verhaal was het meer en anders zichtbaar worden waarmee een grotere groep kan worden bereikt. Daarnaast beviel een dergelijke samenwerking goed, waaruit het voorstel voortkwam om meer samen te werken met adviesbureaus en andere (jongeren)organisaties.

### Doorkijkje naar 2020

In 2019 zijn de verschillende projecten waar Rover Jong zich mee bezig wil gaan houden wat stil komen te liggen. In 2020 willen we ons daarom weer verder gaan focussen op het uitvoeren van een aantal leuke acties rondom thema's zoals recycling, belbussystemen en een studie naar knelpunten rond kenniscampussen. Ook zullen we in 2020 een excursie organiseren voor de actieve leden van Rover Jong.

## 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 Roverwerk plaats. Ook in 2019 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 Sportafels 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 Overijssel	West Overijssel en Twente
Rocov Gelderland	Amersfoort, Rhenen/Wageningen, Gelderland Noord en Oost, Rivierenland en Regio Arnhem/Nijmegen
Rocov Flevoland	Flevoland
Rocov Utrecht	Amersfoort, Rhenen/Wageningen 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 2019 zijn de afdelingen weer zeer actief geweest, waarvan hieronder de verslagen te vinden zijn. De verslagen staan op alfabetische volgorde van afdelingsnaam.



## **Amersfoort**

*In 2019 bestond de afdeling uit 6 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

Omdat onze afdeling zeven Utrechtse en zeven Gelderse gemeenten omvat hebben we ook te maken met verschillende concessies en twee ROCOV's. Het afdelingsbestuur vergadert maandelijks met belangstellende leden. Actief deelgenomen wordt aan het Utrechtse ROCOV en het Rover Gelderland overleg. Aan het begin van het jaar bezochten de bestuursleden weer diverse nieuwjaarsrecepties waaruit altijd leuke uitnodigingen voortvloeien voor gesprekken met wethouders en ambtenaren, ook in de kleinere gemeenten. We spreken dan o.a. over busroutes in nieuwbouwwijken, inrichting stationsplein en busstations, haltevoorzieningen, OV fietsverhuur, de kosten van doelgroepenvervoer, etc.

Natuurlijk spreken wij periodiek met overheden en vervoerders over busroutes, vervoerplannen, tarieven, klachten, e.d. Bij gelijkblijvend budget dat de provincie beschikbaar stelt en sterk toenemend aantal woningen in en om Amersfoort, is het een uitdaging om samen met gemeenten en vervoerders plannen te maken om nieuwe en bestaande woonwijken met OV te kunnen (blijven) bedienen. Specifiek in 2019 kwamen het OV Toekomstbeeld, de provinciale statenverkiezingen en het afschaffen van contant geld op de bus ter sprake. Met NS werden de mogelijkheden voor verbetering van de aansluiting op station Baarn besproken. Steeds terugkerende klacht bij de gemeente is de plas water waarin de kaartautomaat bij station Amersfoort Schothorst staat.

Op onze jaarlijkse AALV luisterden we naar een inleiding van NS over vervoersbewijzen en de marketing daarachter. Zorgen maken wij ons over de nieuwe busconcessie IJssel-Vecht. Wij vrezen dat de lijnen die onze beide provincies verbinden minder aandacht vanuit de provinciehoofdsteden Arnhem en Zwolle zullen krijgen en wij wijzen er op dat in ons deel van de Veluwe geen enkele lijn is voorgeschreven in avond of weekend. We kunnen slechts hopen dat de nieuwe concessiehouder die verbindingen wel zal aanbieden. Aan het eind van het jaar namen NS, gemeentebestuurders en Rover afdelingsbestuursleden gezamenlijk en op feestelijke wijze de spitspendel uit Harderwijk en de nieuwe naam van station Amersfoort Centraal in gebruik.

---

## **Amstelland-Meerlanden**

*In 2019 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

---

## **Brabant**

*In 2017 bestond de afdeling uit 6 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

---

## **Delft**

*In 2019 bestond de afdeling uit 3 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

Zij namen deel aan de volgende overleggen:

- *METROCOV*; het Rocov van Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH): adviezen uitgebracht over tarieven, vervoerplannen en sociale veiligheidsplannen van de vervoerders RET, HTM, Connexion en EBS.
- *Overleg met NS Reizigers en ProRail Randstad Zuid*, samen met andere Rover-afdelingen: de afdeling heeft de volgende punten ingebracht: grote loopafstanden t.g.v. halvering treinen in Den Haag CS, te korte treinen op de verbinding naar Amsterdam, te korte treinen bij halvering frequentie t.g.v. werkzaamheden.
- *Overleg met gemeente Delft*: met ambtenaren van de afdeling ruimte is gesproken over de verlichting bij het station, (ontbrekende) haltepalen,abri's en DRIS-panelen, de haltesituatie bij het ziekenhuis en de plannen van de nieuwe vervoerder (EBS).

- *Omgevingstafel Station Delft-Zuid*: in 2019 is ProRail gestart met het 4-sporig maken van het traject tussen Rijswijk en Delft Campus. Aan de omgevingstafel praten alle 'stakeholders' (omwonenden en belangenverenigingen) mee over de ingrijpende verbouwing van het station Delft Campus en omgeving die daar het gevolg van is.
- Overleg tussen de *Rover-afdelingen in Zuid-Holland*. Gezamenlijk hebben we in aanloop van de PS-verkiezingen een verkiezingsdebat georganiseerd.

#### Overige activiteiten

- Op 29 mei organiseerde de afdeling haar ALV, het bestuur en (helaas maar) enkele leden hebben daar van gedachte gewisseld over het gevoerde en te voeren afdelingsbeleid.
- Het aantreden, op 25 augustus, van EBS als nieuwe uitvoerder van de streek en stadsdienst leidde tot vragen en klachten van reizigers, o.a. over incorrecte lijnennetplattengronden, het vervangen van een buslijn door 'vervoer op maat' (de DelftHopper), onduidelijkheid over het tarief van die DelftHopper en de verslechterde bediening van de dorpen Den Hoorn en Maasdijk. Voor de afdeling betekende dat werk om die rechtstreeks in e-mailcontact of in het overleg in Metrocov aan EBS voor te leggen.
- Op 25 augustus publiceerde het blad 'Delft op Zondag' een interview met de afdelingsvoorzitter over de nieuwe vervoerder.
- Participatie aan het LOCOV-stationsbezoek van de stations Den Haag Laan van NOI en Delft.
- Deelname aan het stadsgesprek over het nieuwe mobiliteitsplan van Delft.
- Gesprek met het bestuur van de Midden-Delflandvereniging (landschapsbescherming en recreatie) om hen te helpen met de ontwikkeling van een nieuwe visie o.a. over de mobiliteit in dat gebied.

#### Doorkijk naar 2020

- In de adviezen over de vervoerplannen voorstellen aandragen ter verbetering van bediening per OV van Maasdijk en Den Hoorn.
- Betrokkenheid bij de ontwikkeling van het nieuwe mobiliteitsplan van Delft.
- De inbreidingsplannen in de stad in de gaten houden, vooral de ontwikkeling van Schie-oever heeft onze aandacht.

---

## Den Haag

*In 2019 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov*

---

## Drechtsteden

*In 2019 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigde in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast werd de afdeling ondersteund door de beleidsassistent van het landelijk kantoor.* De afdeling Drechtsteden kreeg in 2019 te maken met de toevallig samenvallende beëindiging van drie actieve Rovers. Landelijk Rover zette ondersteuning voor de afdeling in. In de loop van 2019 is contact gevonden met een Rover-lid, die zich actief voor de afdeling wil inzetten. Voor 2020 worden acties voorbereid om meer actieve Rovers te werven. De afdeling werkt intensief samen met de Rover-afdelingen in Zuid-Holland en Utrecht. Uiteraard neemt de afdeling ook deel aan het reizigersoverlegorgaan RODAG (voorheen RODAV).

Eind 2018 was ook de nieuwe concessie 'DMG' (Merwedelingelijn, de stadsdiensten Dordrecht en Gorinchem en het regionale vervoer in Alblasserwaard en Molenlanden) door Qbuzz begonnen, en niet zonder problemen! De provincie heeft Rover intensief betrokken bij de zoektocht naar oplossingen en verbeteringen. Tot begin 2020 bleef het resultaat daarvan beneden verwachtingen.

Een punt van aandacht daarbij is de situatie bij de halte Meerkerk/A27, dat in het nieuwe lijnennet een 'knooppunt' met veel overstappers werd. Rover maakt zich zorgen over de veiligheid van de overstappers en wordt door de provincie gelukkig betrokken bij het zoeken naar oplossingen.

In 2019 liep ook de aanbesteding van de Waterbus. Hoewel dit formeel geen OV is hanteert de provincie bij de aanbesteding de adviserende rol van consumenten alsof het OV is.

De treinverbinding Dordrecht – Brabant blijft een zorgenkindje sinds Dordrecht niet meer wordt bediend door de intercity Den Haag – Eindhoven. Er moet nu het grootste deel van de dag met een sprinter naar Breda en Tilburg worden gereisd.

## **Drenthe**

*In 2019 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigde in de Adviesraad en het Rocov.*

Wat deed Rover-Drenthe in 2019? Heel veel tijd ging zitten in het Consumentenplatform OV Drenthe, de spoortafels, de Landelijke Rocovs, overleggen met provincie en gemeentes, De Bij (stadsdienst Hoogeveen). We hebben meegedaan aan de proeven met een supersnelle trein van Groningen naar de Randstad, met 160 km door de polder!

Veel tijd hebben we besteed aan de hubtaxi, er zijn problemen met de vindbaarheid (niet in OV9292), betrouwbaarheid (komt te laat of helemaal niet) en de betaalbaarheid (kost 2 ½ of 5 keer OV-tarief afhankelijk van het feit of het eindpunt of het beginpunt een hub is).

Pers: we haalden de pers met de Nedersaksenlijn, de hubtaxi en de sprinter Nieuwe Generatie.

Op 27 september hebben we samen met het Consumentenplatform OV Drenthe en de BOKD een symposium georganiseerd in het gemeentehuis van Gieten over het belang van een goed OV voor de leefbaarheid en bereikbaarheid van het platteland. Het rapport van de BOKD is tijdens dit symposium aan de gedeputeerde aangeboden.

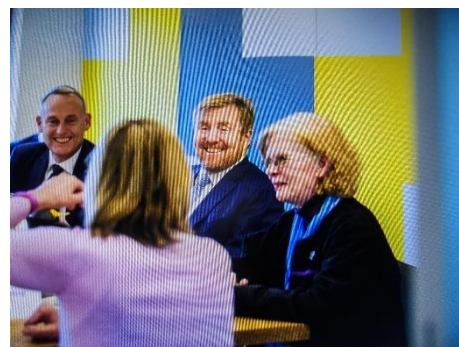
In de spoortafel staat al een tijdje de decentralisatie van de sprinters op de agenda, wij zien dit niet zitten. Verlies langeafstandskorting, problemen met overstappen rond de spits, wat gebeurt er bij calamiteiten, wat doen ze met de dagranden? Kortom wij zien geen voordelen.

In Ter Apel zijn we naar een bijeenkomst geweest over de Nedersaksenlijn, meer dan 200 aanwezigen waren op het belang van die verbinding voor de regio.

Ook waren we aanwezig bij de opening van de Huiskamer op station Emmen, zelfs Roger van Bortel was hiervoor gekomen. Ook station Coevorden heeft nu een verwarmde wachtruimte in de vorm van een Dominos. Verder waren we bij het hubfeestje in Borger.

Dinsdag 3 december zouden we een onderhoud hebben met de minister, zij zou het OV-Bureau bezoeken. Zij kwam niet...maar koning Willem-Alexander wel. We hebben in het noorden de grootste vloot e-bussen van Europa en de grootste vloot van waterstofbussen van de wereld. Voor het overleg met de reizigers trok hij 25 minuten uit. Ook Rover-Drenthe mocht aanschuiven. Ook daar hebben we onze zorgen geuit over de bereikbaarheid van het platteland.

Onze plannen voor 2020? Doorgaan op de ingeslagen weg, steeds weer aandacht vragen voor het platteland, want daar mag echt niets meer verloren gaan.



## **Friesland**

*In 2019 bestond de actieve afdelingsvertegenwoordiging uit 5 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.*

## **Gouda en Midden Holland**

*In 2019 bestond de afdeling uit 3 actieve leden die Rover vertegenwoordigen in het Rocov en vertegenwoordiging in de Adviesraad verzorgen.*

### **Gelderland**

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

Iedere 2 maanden komen vertegenwoordigers van de zes Gelderse afdelingen bij elkaar om te spreken over de stand van zaken in de provincie en over de perikelen bij de drie provinciale spoor- en drie provinciale busconcessies. Dit jaar was een belangrijk thema de aanbesteding van de nieuwe concessie IJssel-Vecht die zich uitstrekt over het noorden van Gelderland, west Overijssel en Flevoland. Die concessie is in september verstrekt en gaat eind 2020 beginnen. Hoe het lijnennet en de dienstregeling er uit gaan zien is ons aan het eind van 2019 nog onbekend. Binnenkort start de aanbesteding van de concessie Rijn-Waal (zuidelijk deel van onze provincie) en daarna de aanbesteding van de concessie Berkel-Dinkel in het oosten.

Op onze januari vergadering was de Rover directeur te gast. Hij hield een pleidooi voor ledenwerving. Begin 2019 werden dit jaar brieven verstuurd naar de politieke partijen met onze wensen in het kader van de verkiezingen voor Provinciale Staten. De Gelderse ROCOV-Rovers maakten kennis met de nieuwe gedeputeerde. Ingesproken werd in de commissie van PS over het ontbreken van treintoiletten, Het OV- toekomstbeeld voor 2040 werd besproken. Gelderse Rovers legden daarbij de nadruk op de aanleg van infrastructuur als vrije rijstroken voor lijnbussen en viersporigheid voor drukke spoortrajecten. Naar de 52 gemeenten als wegebeheerders werd een oproep gedaan om bij wegomleggingen ook de incidentele OV-reizigers tijdig te informeren middels de lokale media. Als markante gebeurtenis kunnen we melden dat Breng-flex als vervanger voor busdiensten wegens te hoge kosten werd opgeheven. Aan het eind van het jaar werd voorgesteld de Gelderse Rover afdelingen samen te voegen. Besluitvorming daarover in het volgend jaar.

### **Groningen**

*In 2019 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

De werkzaamheden van de afdeling bleven beperkt tot bovengenoemde vertegenwoordiging.

---

### **Haarlem**

*In 2019 bestond de afdeling uit 9 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

Het afgelopen jaar hebben we veel aandacht besteed aan de verdere reizigersgroei in onze regio's.

Er is op dit moment geen afstemming tussen de provincie en de vervoersregio Amsterdam. Duidelijk is dat er grote verschillen zijn tussen de inspraak bij de beide organisaties voor de belangen van de reiziger.

Wel is er veel energie gestoken in de ontwikkelingen rond het Noordvleugeloverleg.

De afdelingen Amsterdam, Rijnstreek en Haarlem komen bijna elke zes weken bij elkaar. Daar wordt gekeken naar de ontwikkelingen in het forensenverkeer in de Metropoolregio.

Alleen moeten we hier ook meer aandacht besteden aan de overige reizigersgroepen buiten de spits.

Er moet natuurlijk ook veel meer werk gemaakt worden voor de invulling van Lightrail in de regio. Zo is de route tussen Haarlem en Schiphol al ingericht voor Lightrail. Ook voor de routes tussen Haarlem en Amsterdam Zuid en Bijlmer Arena is Lightrail een wenselijke oplossing. Daar de oude binnenstad van Haarlem heel druk is en ook veel buslijnen nodig heeft voor het reizigersvervoer

In de Haarlemse omgeving zijn op dit moment heel veel verkeerswegen in onderhoud en in ontwikkeling naar de toekomst, maar er wordt niet veel rekening gehouden met OV, onze inzet hierin is heel belangrijk.

Er is veel werk ingezet op de vele verstoringen en onderhoudswerken bij ProRail en NS. Er zijn nog steeds veel hele volle treinen op het traject Haarlem-Amsterdam en de grote verstoring op de lijn Haarlem-Leiden was slecht gecommuniceerd naar de reiziger. Met grote gevolgen van dien. We vrezen dat als Amsterdam CS en Amsterdam Zuid verbouwd gaat worden dat dit ook weer ten kosten zal gaan van de reiziger in onze regio



We zijn het afgelopen jaar zijdelings betrokken bij de invoering van de ZE-bussen in de Noord-Hollandse concessies en we hebben weer gekeken bij VDL naar de nieuwe tien-meter-bussen

---

### **Hoeksche Waard / Goeree-Overflakkee**

*In 2019 bestond de afdeling uit 2 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. De ondersteuning van het landelijk kantoor werd gedurende het jaar beëindigd.*

Onze afdeling heeft zich veelal bezig gehouden met het in stand houden van een goede bereikbaarheid van de eilanden met de regio Rotterdam, Dordrecht, Zeeland en West-Brabant. En vanaf Goeree naar Spijkenisse. Naast de verbinding tussen beide eilanden is ook voor ons een goed ov op de eilanden zelf een belangrijk onderwerp. Via het reizigersoverleg zijn wij betrokken bij zaken zoals de verbouwing van het busstation Zuidplein en het inmiddels gerealiseerd gebruik van de vluchtstrook langs de A29 door Connexion tijdens de spits. Het komende jaar zal verder ingespeeld worden op de plannen betreffende de renovaties van de Kiltunnel en de Heinenoordtunnel. Hierbij is een belangrijke taak voor het ov weggelegd om de doorstroming van het verkeer te kunnen waarborgen. Het realiseren van een R-net verbinding tussen Oud-Beijerland en Rotterdam is ook belangrijk speerpunt voor ons in 2020.

---

### **Holland-Rijnland**

*In 2019 bestond de afdeling uit 12 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

---

### **Limburg**

*In 2019 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

---

### **Regio Amsterdam**

*In 2019 bestond de afdeling uit 12 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 openbaar vervoergebruik in onze regio groeit fors en dat vraagt om maatregelen om die groei te ondersteunen en het openbaar vervoer een groter aandeel te laten krijgen in de totale mobiliteit Rover Amsterdam heeft daarom aandacht besteed aan de volgende onderwerpen.

#### Forse groei van het openbaar vervoer vasthouden en versterken

In juni 2019 heeft Rover het initiatief genomen om een Manifest op te stellen over Amsterdam Autoluw, waarbij nadrukkelijk samenwerking is gezocht met andere groeperingen. Voor de promotie is op verschillende momenten ingesproken in de gemeenteraad.

Zomer 2019 had Rover een prettige kennismakingsgesprek met de directie van de VRA. Ondanks dat viel het Rover daarna op dat de gewenste ambitie voor OVT2040 niet geïnitieerd wordt door de VRA. Ook lanceren verschillende diensten van de gemeente Amsterdam, de Metropoolregio en de provincie los van elkaar plannen voor het OV, zonder duidelijke regie, planning en discussie over de middelen om dit te realiseren. Toen ook nog eens het secretariaat van de RAR, wat wordt verzorgd door de VRA, er niet in slaagde om te functioneren, stapten achtereenvolgens de vicevoorzitter, de Rover-vertegenwoordiger die speciaal Amsterdam behandelt, en de externe voorzitter op. Dit was voor ons reden om een brief naar het Dagelijks Bestuur van de VRA, bestaande uit de wethouders van de 3 grootste gemeenten, te sturen met een verzoek om een gesprek.

#### Amsterdam CS en Zuid

De verbouwingsplannen voor Amsterdam CS baren Rover grote zorgen: er blijven minder sporen over, vanwege op zich begrijpelijke perronverbredingen, maar de plannen zijn gebaseerd op aannames van begin deze eeuw en niet op de huidige dynamiek. Rover heeft overleg gevoerd met ProRail en NS en maakt zich verder sterk voor betere samenhang met de verbouwing van station Zuid.

De verbouwing van het Zuidasdok, waar het station onderdeel van is, kwam stil te liggen door ruzie tussen de aannemers en de rijksoverheid over de kosten. Rover heeft een brief gestuurd aan de minister van IenW en de Tweede Kamer te pleiten voor voltooiing. Daarover is ook met mw. Dekker gesproken, die opdracht kreeg voor een nader onderzoek. Rover zal een zienswijze indienen op het Ontwerp Tracébesluit voor de verbouwing van Amsterdam CS (OTB-CS), aangevuld met een brief om de ontwikkeling van de verschillende spoorprojecten in samenhang op te pakken. We vragen ook aandacht voor de periode tot voltooiing en zien kansen om daarin al stappen te zetten.

#### Contacten met de vervoerbedrijven

Met het GVB wordt behalve via de RAR ook rechtstreeks goed contact onderhouden, vooral ook over de dienstuitvoering en planning van de dienstregeling. Ook het lange termijnperspectief wordt met Rover besproken.

Met NS is, samen met andere Rover-vertegenwoordigers, overleg gevoerd over de dienstregeling 2021 en 2022 in Noord-Holland en over de langere termijn dienstregeling, met meer en andere treinen.

#### De leden

Voorjaar 2019 is een brief verstuurd om meer leden bij onze activiteiten te betrekken, met positief resultaat. De bijna maandelijkse bijeenkomsten in het Haarlemmermeerstation worden nu meer bezocht. Een lid wil helpen met de website. De afdeling wil ook met tijdelijke werkgroepen werken om speciale vraagstukken op te pakken. Gestart is met lijnennet en tarieven. De bedoeling is om ook meer excursies te organiseren.

De samenwerking met en binnen de regio is goed, mede dankzij onze RAR-leden. Reden om te streven naar een afdeling op het schaalniveau van de Vervoerregio, dus een fusie van de Afdeling Amstelland- Meerlanden en regio Amsterdam. Binnen dat grotere verband blijft maatwerk mogelijk voor speciale geografische vraagstukken in de vorm van ad hoc overleg of aparte werkgroepen. Zo is bijvoorbeeld het bestuur van Rover-Amsterdam uitgenodigd geweest door de Dorpsraad Badhoevedorp om te praten over beter OV.

Gewerkt wordt aan meer informatie via de website en de email om het vele werk van Rover beter zichtbaar te maken en daarmee meer leden te stimuleren ook een bijdrage te leveren. Ook de samenwerking met andere organisaties, zoals bij het Manifest Autoluw, beviel goed en is reden om verdere versterking te zoeken.

---

## **Regio Arnhem-Nijmegen**

*In 2019 bestond de afdeling uit 8 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

De afdeling Arnhem/Nijmegen is zes keer bijeengekomen voor vergaderingen. Hierbij is het toekomstperspectief van de afdeling t.o.v. de nieuwe concessiegrenzen het belangrijkste agendapunt geweest. Daarnaast is er gesproken over de situatie rondom de bussen in het centrum en de Waalkade in Nijmegen. Verder zijn de gevolgen van het vervallen van Breng-Flex en het aanpassen van de stedelijke lijnennet behandeld. Onze visie is meegenomen in de advisering van het ROCOV over deze aanpassingen. Met de afdeling Limburg is overleg over de steeds terugkerende problemen op de Maaslijn en de grensoverschrijdende buslijnen tussen Limburg en Gelderland. Er zijn gesprekken geweest met ambtenaren van de gemeenten Arnhem en Wijchen.

Doorkijk 2020:

De voorbereiding van de nieuwe grote concessie Rijn-Waal zal dit jaar centraal staan. De afdeling is voornemens om de banden met Oost-Brabant aan te halen om het met elkaar over de

grensoverschrijdende buslijnen te hebben. Daarnaast is de afdeling voornemens om contact op te nemen met andere gemeenten binnen de afdelingsgrenzen.

---

### **Regio Rotterdam**

*In 2019 bestond de afdeling uit 2 actieve leden, die Rover vertegenwoordigen in de Adviesraad en het Rocov.*

---

### **Rhenen/Wageningen**

*In 2019 bestond de afdeling uit 1 actief lid, die Rover vertegenwoordigd in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast nam de afgevaardigde deel aan het Gelderland overleg.*

De activiteiten in Rhenen/Wageningen zijn opgenomen in het verslag van Gelderland.

---

### **Rivierenland**

*In 2019 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Daarnaast namen afgevaardigden van Rover Rivierenland deel aan het Gelderland Overleg.*

---

### **'t Gooi**

*In 2019 werd Rover 't Gooi vertegenwoordigd door de beleidsassistent van het landelijk kantoor. Gedurende het jaar werd een nieuwe vrijwilliger gevonden die deze werkzaamheden heeft overgenomen. Eind 2019 werd de afdeling nog wel ondersteund maar is 1 lid actief als vertegenwoordiger in de Adviesraad en het Rocov (gebiedskamer Gooi/Vecht).*

De afdeling 't Gooi kreeg in 2019 te maken met een tegenslag. De nieuw aangetrokken vrijwilligers bleken om diverse redenen niet langer actief te kunnen zijn voor Rover. Gelukkig kon in de loop van 2019 een ander lid actief worden. De ondersteuning uit de landelijke organisatie is vooralsnog gehandhaafd. Voor 2020 worden acties voorbereid om meer actieve Rovers te werven. Door al deze oorzaken en de ligging van de Gooi- en Vechtstreek verliep de samenwerking met andere afdelingen in Noord-Holland, de Regio Amsterdam en Flevoland) in 2019 stroef. Daarin tekent zich inmiddels gelukkig verbetering af. De afdeling werkt wel intensief samen met de Rover-afdelingen in Midden-Nederland (Amersfoort en Utrecht). De afdeling 't Gooi neemt deel aan het ROCOV Noord-Holland (gebiedskamer Gooi/Vecht).

Het jaar 2019 stond in het teken van de aanbesteding van de regionale concessie. De afdeling is daar door de provincie intensief bij betrokken. Rover maakt zich zorgen over de bediening van dorpen en stadswijken.

Een ander zorgpunt is de treinbediening 'ten oosten van Weesp' met alle aandacht die naar de verbinding Amsterdam – Almere uitgaat. En alle discussie over de verbinding Amsterdam – Berlijn die niet meer over Hilversum zou lopen maken ons ook niet vrolijk.

---

### **Utrecht**

*In 2019 bestond de afdeling uit 4 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

De afdeling Utrecht heeft al enkele jaren geen formeel bestuur. Gelukkig zijn er wel genoeg actieve leden, waardoor Rover in de regio wel degelijk de nodige invloed heeft. Mede hierdoor heeft de landelijke organisatie van Rover andere regio's prioriteit gegeven om ondersteuning te leveren. Desondanks worden plannen ontwikkeld om in 2020 nieuwe actieve leden te werven. De afdeling Utrecht neemt deel aan het ROCOV Utrecht en werkt intensief samen met de afdelingen Amersfoort, Rhenen-Wageningen, Rivierenland, Drechtsteden, Gouda&Midden-Holland, Amstelland-Meerlanden, Regio Amsterdam, 't Gooi en Flevoland en de landelijke Rover-organisatie.

In 2019 is de 'Uithoftram' (lijn 22) eindelijk gaan rijden. Gelijktijdig werd het bus- en tramnetwerk ingrijpend aangepast, waarbij de consumentenorganisaties niet in de voorbereiding zijn betrokken en slechts konden adviseren over een al bijna dichtgetimmerd plan. We hebben daarover bij provincie en vervoerders U-OV en Syntus bezwaar gemaakt. Provincie en de vervoerbedrijven hebben deze omissie erkend en voor komende jaren is de procedure aangepast. Nog in 2019 werden we betrokken bij de voorbereidingen voor 2021. Rover bekijkt daarbij welke reparaties in het lijnennet gewenst of nodig zijn.

Verheugend is dat de beide vervoerbedrijven goed samenwerken en hun plannen op bijv. tarief- en dienstregelingsgebied samen ontwikkelen. Dat Utrecht een regionaal abonnement kent dat ook op sommige NS-trajecten geldig is, is ook iets wat we toejuichen.

Rover wordt door de vervoerbedrijven intensief betrokken bij de 'flex'-voorzieningen in Woerden en rond Houten. Plannen om ook elders iets dergelijks in te voeren worden vooraf kritisch met ons bekeken.

Voor de regionale reizigers zouden de NS-sprinters een grotere rol kunnen spelen. Een optimaal product botst echter met talloze intercity's en enkele internationale treinen met reizigers die vaak "alleen maar snel door Utrecht heen" willen. Op langere termijn zijn voor dit conflict betere oplossingen nodig.

## West-Overijssel

*In 2019 bestond de afdeling uit 5 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov. Ook in OV- en Sportafels werd de afdeling vertegenwoordigd.*

## Zoetermeer

*In 2019 bestond de afdeling uit 3 actieve leden, die Rover vertegenwoordigden in de Adviesraad en het Rocov.*

Rover Zoetermeer heeft als missie: Gaan voor doorstromend OV. Deze missie uit 2013 kreeg gestalte in 2019 met de opening van het station Lansingerland- Zoetermeer.

De start van de dienstregeling op 8 december 2018 werd beschouwd als de inofficiële opening. Met een start van 500 reizigers per dag in de eerste weken naar ca. 2000 reizigers per dag was op 19 mei 2019 de officiële opening door de Staatssecretaris van I en W, Stientje van Velthoven.

Deze dag werd omlijst met vele activiteiten voor de kinderen en rondleidingen door leden van het Projectbureau Bleizo, het was een groot succes. Veel bezoekers waren enthousiast en deelden hun felicitaties maar ook punten ter verbetering. Rover Zoetermeer heeft de wensen op hun beurt gedeeld met de Klankbordgroep Bleizo.

Nu op weg naar de verlenging van RandstadRail 4 naar Rodenrijs of Rotterdam. De ambities en het draagvlak zijn er. Nu nog de vraag: Wat is de beste optie? In verschillende gremia, MRDH, Metrocov en binnen Rover Zuid Holland wordt hierover nagedacht. Wordt het een tram, een metro, Lightrail of wordt het misschien zelfrijdend vervoer? We weten het nog niet maar we gaan er onze hersenen over pijnigen. Een ding is zeker: Er komt een verlenging. In 2020 krijgt het een vervolg.

In augustus 2019 was ook de start van de concessie Haaglanden Streek door EBS met een feestelijke opening door Wim Kurver, CEO van EBS Public Transportation en Avi Friedman, CEO van Egged, het moederbedrijf van EBS. EBS heeft mooie ambities en startte de concessie met kleinere elektrische bussen. EBS heeft ook de ambitie om mee te denken in het ontwikkelproces en staat open voor ideeën van Rover Zoetermeer.





## **DE REIZIGER**

Ook in 2019 verschenen zes exemplaren van De Reiziger om onze leden te informeren over ontwikkelingen in de OV-wereld, achtergronden en activiteiten en standpunten van Rover. Een goed en aantrekkelijk verenigingsblad is 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 redactie, die op onafhankelijke manier invulling mag geven aan het blad, geeft veel ruimte aan de activiteiten en standpunten van Rover in onder meer de rubriek Rover in actie. Andere rubrieken waren in 2019 onder meer de Stationsonderneming en Op onderzoek uit. In 2019 verscheen voor de laatste keer de buitenspecial: omdat de informatie over reizen naar het buitenland ook al op Rover.nl is te vinden, besloot de redactie dit te vervangen door een vaste buitenlandrubriek. Deze rubriek Op vakantie met het OV ging hetzelfde jaar nog van start. Interviews waren er onder meer met Heike Luiten, directeur NS International, Noord-Hollands gedeputeerde Adnan Tekin, staatssecretaris Van Veldhoven en afscheidend ProRail-CEO Pier Eringa. Artikelen waren er onder meer over het klimaatakkoord, dienstregeling 2019, de Europese verkiezingen en het OV van de toekomst.

De vaste redactie bestond in 2019 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 en vele andere vrijwilligers. De eindredactie is in handen van Jaap Rodenburg (Groenvervoer Communicatie). Het blad wordt opgemaakt door Ivo Sikkema en Ingeborg Seelemann (Ruparo, Amsterdam) en gedrukt door Drukkerij Ten Brink in Meppel.

# Projecten

## Beleidsondersteuning

Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat verleent een subsidie voor Beleidsondersteuning aan Rover, voor de periode 2019-2020. De beleidsondersteuning wordt uitgevoerd door een aantal medewerkers: Directeur Freek Bos, beleidsmedewerkers Frank Visser en Arjen Klinkert (in dienst per 11 maart 2019), beleidscoördinator Marloes Hofstede en beleidsassistent Aldo Markus. Hieronder zal allereerst verslag worden gedaan over de beleidsinhoudelijke elementen, waarvan de uitvoering bij de directeur en beleidsmedewerkers ligt. Daarna volgt het verslag van de beleidscoördinator en beleidsassistent.

---

## Beleidsinhoudelijk Activiteitenverslag

### Vertegenwoordiging van Rover in het Locov

Rover is deelnemer aan het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (Locov). Er zijn 5 plenaire vergaderingen geweest. Rover was hierbij vertegenwoordigd door de directeur, ondersteund door een beleidsmedewerker. In de voorbereiding wordt veelal input geleverd door vrijwilligers vanuit de Rover-expertisegroepen.

### *Themasessies*

Gedurende het jaar zijn verschillende themasessies vanuit het Locov georganiseerd. Deze zijn bedoeld om onderwerpen nader uit te diepen, bijvoorbeeld in voorbereiding op een adviesprocedure. Doorgaans worden de themasessies georganiseerd door NS of ProRail. Nieuw was dit jaar dat Rover ook zelf een themasessie heeft georganiseerd. Minimaal één beleidsmedewerker is bij elke themasessie aanwezig. De directeur was betrokken bij alle themasessies over NS-abonnementen en bij de themasessie “Reizigersevaluatie Leiden”. Aan de meeste themasessies hebben ook vrijwilligers uit de Rover-expertisegroepen deelgenomen. In 2019 waren er de volgende themasessies:

- 15 januari: Contouren Toekomstbeeld OV (IenW)
- 26 februari: Dienstregeling 2020 (NS)
- 28 februari: Beleidsprioriteiten 2020 (IenW)
- 13 maart: OV-chipkaart/Consumentenzaken (NS)
- 24 april: NS-abonnementen 1 (NS)
- 1 mei: LUD/ROD (ProRail/NS)
- 8 mei: Evaluatie vervoerconcessie (IenW)
- 13 mei: Excentrisch halteren (NS/ProRail)
- 13 juni: NS-abonnementen 2 (NS)
- 24 juni: Interieurvisie (NS)
- 28 juni: Reizigersevaluatie Leiden (Rover)
- 17 juli: NS-abonnementen 3 (NS)
- 15 augustus: Internationale ambities (NS)
- 10 september: Nieuw materieel (NS)
- 7 oktober: PHS/OV-SAAL en netwerk 2030 (ProRail/NS)
- 14 oktober: Spoorplan Noord-Nederland (ProRail/NS)
- 23 oktober: NS-abonnementen 4 (NS)
- 23 oktober: Toekomstbeeld OV 2040 en landelijke netwerkuitwerking (IenW)
- 5 december: Dienstregeling 2021-2022 (NS)

N.a.v. de themasessies Nieuw Materieel, NS-abonnementen, Interieurvisie, Toekomstbeeld OV, LUD/ROD en Reizigersevaluatie Leiden hebben in de loop van het jaar diverse vervolgspraken plaatsgevonden voor nadere afstemming.

### *Adviesprocedures*

Rover heeft in 2019 schriftelijke inbreng geleverd en de inbreng van de andere consumentenorganisaties in het Locov gecoördineerd voor 13 adviezen aan NS, 4 adviezen aan het ministerie van IenW (waarvan 1 ongevraagd) en 1 advies aan ProRail. De beleidsmedewerkers zijn hier verantwoordelijk voor geweest.

- 28 februari: Wijzigingen dienstregeling per 1 april 2019 (NS)
- 15 maart: Dienstregeling 2020 (NS)
- 6 mei: Wijzigingen dienstregeling per 3 juni 2019 (NS)
- 21 juni: Aanpassing prestatie-indicatoren NS (IenW)  
IenW heeft advies gevraagd over de overstap naar de OV-klantenbarometer van het CROW voor het meten van de prestaties van NS op basis van het NS Klanttevredenheidsonderzoek.
- 28 juni: Hoofdlijnen Beheerplan 2020 en 2021 (ProRail)  
ProRail legt jaarlijks het concept-beheerplan ter consultatie voor aan regionale en landelijke stakeholders waaronder de consumentenorganisaties in het Locov.
- 4 juli: Hoofdlijnen Vervoerplan 2020 (NS)  
NS legt jaarlijks het concept-vervoerplan ter consultatie voor aan regionale en landelijke stakeholders waaronder de consumentenorganisaties in het Locov.
- 25 juli: Tarieven 2020 (NS)  
NS heeft advies gevraagd over aanpassing enkele reis, dagretour en abonnementen conform CPI. Een verhoging van het minimumtarief en een aantal dagkaarten werd voorgelegd, alsmede een aantal wijzigingen t.a.v. internationale proposities.
- 9 augustus: Wijzigingen dienstregeling per 2 september 2019 (NS)
- 12 augustus: Wijziging vervoerconcessie voor reisassistentie op alle mogelijke stations (IenW)  
IenW heeft advies gevraagd om de inspanningsverplichting uit artikel 32 lid 1 sub e van de vervoerconcessie te laten vervallen. Dit artikel vraagt van NS om zo veel mogelijk zelfstandig toegankelijk intercitymaterieel in te zetten op de trajecten waar geen stoptreinmaterieel rijdt. In plaats daarvan krijgt NS nu de verplichting om op alle stations assistentieverlening aan te bieden.
- 3 september: Wijzigingen dienstregeling per 7 oktober 2019 (NS)
- 13 september: Wijzigingen Concessie voor het Hoofdrailnet (IenW)  
IenW heeft advies gevraagd over concessiewijzigingen inzake aanmeldtijd assistentieverlening, doorberekening gebruiksvergoeding, bedieningspatroon IC Brussel en bestemmingswijzigingen internationale verbindingen.
- 3 oktober: Ontheffingsverzoeken dienstregeling 2020 (NS)
- 8 oktober: Wijzigingen Abonnementen (NS)  
NS is voornemens om het abonnementenportfolio per 2021 te herzien. De abonnementen 'NS Flex' zullen gebaseerd worden op Reizen op Rekening in plaats van Reizen op Saldo. Naar aanleiding van gesprekken tijdens drie themasessies en enkele bilaterale gesprekken tussen Rover en NS heeft NS de aanvankelijke plannen aangepast. Desondanks zagen wij ons genoodzaakt om samen met de andere consumentenorganisaties in het Locov gezien de omvang van de wijzigingen en de impact daarvan voor reizigers een uitgebreid advies te schrijven. Het grootste deel daarvan is door de beleidsmedewerkers van Rover verzorgd.
- 10 oktober: Ongevraagd advies Reizen op Rekening aan IenW  
De adviesaanvraag van NS over de wijziging van de abonnementen was voor de

consumentenorganisaties aanleiding om een ongevraagd advies uit te brengen aan IenW over de regievoering bij de invoering van Reizen op Rekening bij verschillende vervoerders.

- 29 oktober: Wijziging voorwaarden Geld Terug Bij Vertraging (NS)  
NS heeft advies gevraagd om de voorwaarden GTBV aan te passen om het mogelijk te maken dat derden/partijen ook tickets verkopen waarbij consumenten recht hebben op GTBV.
- 8 november: Wijzigingen dienstregeling per december 2019 en zomer (NS)
- 18 december: Aanpassing geldigheid tickets van en naar Duitsland (NS)  
NS heeft advies gevraagd over het aanpassen van de geldigheid van tickets voor grensoverschrijdende reizen. De geldigheid is beperkt van vier dagen naar twee dagen om zo aan te sluiten bij de geldende voorwaarden in Duitsland.
- 18 december: Wijzigingen dienstregeling per 3 februari 2020 (NS)

### *Consultaties*

Rover heeft in 2019 schriftelijke inbreng geleverd en de inbreng van de andere consumentenorganisaties in het Locov gecoördineerd voor 2 consultaties:

- 31 januari: Reactie inputverzoek onderzoeksofzet voor onderzoek naar effecten openbaar aanbesteden (IenW)
- 16 februari: Reactie concept contourennota Toekomstbeeld OV (IenW)

### *Stationsschouw*

Een paar keer per jaar organiseren ProRail en NS samen met de consumentenorganisaties in het Locov een stationsschouw. Er worden dan één of twee stations bezocht waarbij wordt gekeken naar de kwaliteit van de reisinformatie, de ketenvoorzieningen (stallingen, wachtruimtes, looproutes), de inrichting van de stations, het onderhoud van de stationsoutillage en de toegankelijkheid. Ook wordt vaak een actueel thema behandeld. Vanuit Rover is bij een stationsschouw altijd een beleidsmedewerker aanwezig en enkele vrijwilligers uit de regio. In 2019 zijn er stationsschouws geweest op 's-Hertogenbosch en Oss (18 juni), Den Haag Laan van NOI (15 oktober) en Delft (15 oktober).

### *Gebruikerstest liften*

Als vervolg op een adviesprocedure uit 2018 heeft ProRail op voorstel van de consumentenorganisaties in het Locov in het voorjaar van 2019 een gebruikerstest georganiseerd. Op de stations Utrecht Centraal en Utrecht Leidsche Rijn werden door een groep reizigers met een beperking recent gebouwde liften van verschillende leveranciers geïnspecteerd om te zien welke verbeterpunten er zijn. Een beleidsmedewerker van Rover was hierbij aanwezig evenals leden van de expertisegroep toegankelijkheid. Het leverde diverse verbeterpunten op.

### **Vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties aan de OV- en Spoortafel**

Rover is de vertegenwoordiger van de landelijke consumentenorganisaties aan de landelijke OV- en Spoortafel. Deze is in 2019 twee keer bijeengekomen. Daarbij is onder andere het OV Toekomstbeeld besproken en vastgesteld. Aan de tafel die in het najaar plaatsvond, is de eerste uitwerking van het OV Toekomstbeeld en met name Bus Rapid Transit besproken.

### **Vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties in het NOVB**

#### *NOVB-directeurenoverleg*

De directeur van Rover vormt 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 waren de directeur van



Rover en de voorzitter van het Rocov-voorzittersoverleg ook uitgenodigd om het manifest De Reiziger centraal over nieuwe betaalmethoden aan te bieden aan het bestuurlijk NOVB op 14 februari.

#### *NOVB-consumentenoverleg*

Vanwege de getrapte vertegenwoordiging in het directeurenoverleg is er ook een NOVBconsumentenoverleg. Dit overleg kwam dit jaar 4 maal bijeen. De directeur en beleidsmedewerker overleggen daarin met de andere consumentenorganisaties om tot inbreng in het NOVB Directeurenoverleg te komen. Een beleidsmedewerker van Rover is verantwoordelijk geweest voor het coördineren en leveren van Rover-inbreng aan het advies van consumentenorganisaties in het NOVB over het MaaS-waardig maken van regionale vervoersconcessies.

#### *Nieuwe betaalmethoden*

Het op een makkelijke manier (het juiste bedrag) betalen voor een OV-reis is zeer belangrijk voor reizigers. De klanttevredenheid over de OV-Chipkaart is hoog, maar gelijktijdig is er ook een groot aantal drempels waar de reiziger tegenaan loopt of waar potentiële OV-reizigers op afhaken. Het NOVB-project 'nieuwe betaalmethoden' van de vervoerders en overheden is daarom een belangrijk project voor de reiziger. De nieuwe betaalmethoden kunnen immers een deel van de huidige belemmeringen wegnemen. Rover is daarom op verschillende manieren betrokken bij dit project:

- Managersoverleg: De directeur van Rover neemt deel aan het managersoverleg dat het voorportaal van het project is van het NOVB Directeurenoverleg. Dit overleg werd 7 keer gevoerd.
- Werkgroep productportfolio: In deze werkgroep wordt nagedacht over mogelijke aanpassingen in het productportfolio en de afstemming hierover tussen de vervoerders. Een beleidsmedewerker van Rover neemt deel aan deze werkgroep.
- Werkgroep uitschakeling Mi-Fare: In deze werkgroep wordt een kader ontwikkeld waaraan moet worden voldaan alvorens de techniek van het huidige OV-betalen (Mi-Fare) kan worden uitgezet. Het nieuwe OV-betaalsysteem dient minimaal even goed te presteren alvorens Mi-Fare kan worden uitgeschakeld. Een beleidsmedewerker van Rover neemt deel aan deze werkgroep.
- Klankbordgroep: In de klankbordgroep denkt een beleidsmedewerker van Rover mee over de technische aspecten van de nieuwe betaalmethoden. Met welke elementen moet rekening worden gehouden zodat de transitie voor reizigers soepel verloopt en de nieuwe betaalmethoden aantrekkelijker zijn dan de huidige betaalmethoden?

#### **Vertegenwoordiging in Bison Strategic Committee**

Het platform BISON heeft als functie het opstellen, beheren, harmoniseren en bewaken van alle informatiestandaarden die de informatie-uitwisseling binnen het openbaar vervoer faciliteert. Rover vertegenwoordigt de reiziger binnen BISON in het Strategic Committee. In dit overleg worden de nieuwe standaarden vastgesteld. Een beleidsmedewerker bezoekt de vergaderingen. In 2019 waren er twee bijeenkomsten.

#### **Vertegenwoordiging in TX-Keur**

Het TX-Keur taxikeurmerk is het landelijke kwaliteitskeurmerk in de taxibranche. Het wordt uitgegeven door de onafhankelijke stichting TX-Keur. Rover is met een beleidsmedewerker vertegenwoordigd in het Centraal College van Deskundigen van TX-Keur. Dit college is in 2019 één keer bijeengekomen.

### **Vertegenwoordiging in Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving**

Rover is een benoemd lid van het Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (OFL). Dit is een onafhankelijk platform dat burgers, maatschappelijke organisaties, het bedrijfsleven en overheid bijeenbrengt om mee te denken over en te werken aan oplossingen voor complexe vraagstukken rond de inrichting van de fysieke leefomgeving. Een beleidsmedewerker vertegenwoordigt Rover bij OFL-bijeenkomsten. Rover participeert alleen als er wordt gewerkt aan thema's rond duurzame mobiliteit. Dat was in 2019 niet het geval. Wel heeft Rover deelgenomen aan een bijeenkomst voor benoemde OFL-leden waarin thema's konden worden geagendeerd. Rover heeft daar gepleit voor een vertaling van het Klimaatakkoord naar concrete maatregelen om te komen tot een duurzame mobiliteitstransitie. Dat vraagt ook maatregelen op het gebied van ruimtelijke ordening en alternatieve bekostiging.

### **Overige stakeholder activiteiten**

Naast de deelname aan het Locov en het NOVB neemt Rover ook regelmatig deel aan diverse stakeholderbijeenkomsten en consultaties van overheden en OV-partijen over actuele thema's. Rover ontvangt zo informatie van beleidsmakers en heeft de gelegenheid (informeel) een reactie te geven vanuit reizigersperspectief.

In 2019 betrof dit de volgende activiteiten:

- **Ordering spoor:** In 2019 liepen een groot aantal onderzoeken naar de ordening van het spoor. De directeur heeft samen met de beleidsmedewerkers input geleverd op de volgende orderingsonderzoeken: eigendomsverhoudingen op stations, aanbesteden van het HRN, aanbesteden van de HSL, effecten van aanbesteden. Dit is gebeurd door middel van schriftelijke reacties op onderzoeksopzetten, deelname aan werkconferenties en klankbordgroepen, interviews met onderzoekers en bilaterale overleggen.
- **Omvorming ProRail:** De directeur heeft samen met een beleidsmedewerker input geleverd op het omvormingsproces van ProRail naar een Zelfstandig Bestuursorgaan. Rover is een positief kritische gesprekspartner voor ProRail en IenW om ervoor te zorgen dat er in dit proces geen kostbare systeemkenmerken verloren gaan. Rover heeft hier in verschillende overleggen en werkconferenties zorgen over geuit.
- **Klankbord Airportsprinter:** Gezien de groei van het aantal reizigers tussen Amsterdam en Schiphol en de infrastructurele beperkingen gedurende de verbouwing van Amsterdam Centraal, wordt gewerkt aan een nieuw dienstregelingsconcept op de Amsterdamse Westtak met hoogfrequente Sprinters. Het programma (Rijk, Regio, NS en ProRail) organiseert hierover regelmatig klankbord bijeenkomsten. In 2019 was dit op 11 maart, 5 september en 28 november. Rover benadrukt in alle overleggen hierover dat dit slechts een tijdelijke oplossing kan zijn. Structureel is doortrekken van de Noord/Zuidlijn naar Schiphol en Hoofddorp alsmede het sluiten van de metroring noodzakelijk, gezien de groei van het aantal reizigers en de woningbouwopgave.
- **Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor (TWAS):** Doel van het programma TWAS van ProRail is te komen tot een optimalisatie tussen geld, hinder en betrouwbaarheid. Aanleiding is de groeiende opgave voor beheer en onderhoud van het spoor gecombineerd met de druk op de arbeidsmarkt voor spooraannemers en het groeiende gebruik van het spoor. Het programma probeert deze optimalisatie onder meer te bereiken door innovatieve werkwijzen, verder vooruitplannen en betere tooling voor de planning. De directeur van Rover is lid van de kerngroep TWAS waarbinnen ProRail, IenW, Spooraannemers, Vervoerders en Reizigersorganisaties zijn vertegenwoordigd. Een beleidsmedewerker en de directeur hebben meegedaan aan de tweedaagse Incubator van het programma. De beleidsmedewerker is daarnaast actief betrokken bij de werkgroep "baanvakcategorisering" (3 bijeenkomsten en 3 workshops).

- **Uitvoering Bestuursakkoord Fietsparkeren (UBF):** Een beleidsmedewerker vertegenwoordigt Rover in de werkgroep UBF waar de voortgang van het Bestuursakkoord Fietsparkeren wordt besproken. In 2019 heeft de focus gelegen om, vanwege ingewikkelde eigendomsverdeling rond stations, modelafspraken vast te leggen voor de kostenverdeling van fietsparkeren voor 2021 – 2025 en 2025 en verder. Het opstellen van de modelafspraken verloopt moeizaam. Rover is van mening dat de eerste 24-uur gratis stallen zonder verhoging van het prijskaartje overal gerealiseerd kan worden. Dit kan bereikt worden door het maken van een efficiëntieslag i.c.m. een bijdrage van belanghebbenden waaronder regionale vervoerders (die op dit moment nog niet bijdragen). I.h.k.v. deze thematiek heeft Rover meegetekend aan Tour de Force en is een beleidsmedewerker lid geweest van de klankbordgroep onderzoek fietsparkeren van PWC in opdracht van ProRail. Totaal zijn er acht verschillende bijeenkomsten bijgewoond.
- **Toekomst IC Berlijn:** NS werkt samen met ProRail aan versnelling van de IC Berlijn. Op 23 september heeft een beleidsmedewerker van Rover deelgenomen aan een stakeholderbijeenkomst voor overheden en consumentenorganisaties. Hier is besproken welke mogelijkheden er zijn voor versnelling in de komende 5 tot 10 jaar en welke besluiten op het gebied van infrastructuur hiervoor nodig zijn.
- **Evaluatie spoorveiligheid:** Een beleidsmedewerker van Rover heeft middels een interview input geleverd voor de evaluatie spoorveiligheid van de Inspectie Leefomgeving en Transport.
- **Spoorverbinding Arnhem-Doetinchem-Winterswijk:** Op verzoek van de provincies Gelderland en Overijssel heeft een beleidsmedewerker van Rover middels een interview een zienswijze geleverd ten behoeve van de stakeholderanalyse voor de verbetering van deze verbinding.

### **Internetconsultaties**

Rover monitort de ontwikkelingen rond wet- en regelgeving en levert regelmatig zienswijzen tijdens de periode dat nieuwe voorstellen voorliggen in de zogenaamde internetconsultatie. Rover heeft in 2019 over de volgende onderwerpen een schriftelijke inbreng geleverd. Dit is verzorgd door een beleidsmedewerker:

- 27 februari: Omgevingsregeling
- 4 oktober: Klimaatplan

### **Lobby en allianties**

De directeur vertegenwoordigt Rover in Den Haag en bezoekt daarom regelmatig Kamerdebatten, neemt deel aan rondetafelgesprekken en overlegt met individuele Kamerleden. Ook verstuurt Rover regelmatig lobbybrieven en position papers over actuele thema's. De lobby van Rover wordt voorbereid door de directeur in samenwerking met een beleidsmedewerker.

In 2019 leidde dit onder meer tot de volgende producten:

- 14 maart: Brief aan Thialf, KNSB, Gemeente Heerenveen, Provincie Fryslan, NS en Arriva met oproep om samen te kijken of station Heerenveen IJstadion bij evenementen weer kan worden bediend. Gedurende het jaar zijn er in vervolg op de brief onder leiding van een beleidsmedewerker van Rover geweest gesprekken met alle betrokken partijen. We waren dicht bij een gezamenlijk besluit over het (als proef) weer gaan bedienen van dit station aan de landsdelige OV- en Spoortafel. Helaas bleek op het laatste moment de bediening van het station toch ten koste te gaan van een belangrijke aansluiting op station Leeuwarden. Omdat dit een te grote impact zou hebben voor reizigers is besloten station Heerenveen IJstadion in het winterseizoen 2019/2020 toch niet te openen. Rover heeft wel NS en Arriva opgeroepen te blijven zoeken naar een mogelijke oplossing.

- 28 maart: deelname aan het Rondetafelgesprek in de Tweede Kamer over de HSL-Zuid.
- 12 april: Brief aan informateur GS Noord-Brabant over openbaar vervoer in het nieuwe collegeprogramma
- 22 augustus: Brief aan provincies Gelderland en Overijssel over Nota van Uitgangspunten Spoor Oost-Nederland over aanbestedingen van de concessies Rijn-Waal en Berkel Dinkel samen met de Rover-afdelingen uit Gelderland en Overijssel
- 10 september: deelname directeur aan Rondetafelgesprek in de Tweede Kamer over Toegang tot OV-data (inclusief position paper)
- 11 september: Brief aan Minister Infrastructuur en Waterstaat over voortgang Zuidasdok
- 8 oktober: Brief aan Minister Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit en aan Minister Infrastructuur en Waterstaat over aanpak stikstofproblematiek sector mobiliteit (samen met Fietsersbond)
- 20 november: Brief aan Vaste Kamercommissie voor Infrastructuur en Waterstaat over verbetering Europese verordening betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer in verband met Algemeen Overleg Transportraad 21 november
- 21 november: Brief aan Minister Infrastructuur en Waterstaat en Minister Milieu en Wonen over PAS en PFAS
- 25 november: Position paper ten behoeve van het Nota Overleg Meerjarenprogramma Infrastructuur, Ruimte en Transport

Daarnaast zijn door verschillende Rover-afdelingen brieven verstuurd in het kader van de verkiezingen voor provinciale staten en de collegevorming daarna. Beleidsmedewerkers van Rover hebben hierbij op verzoek van afdelingen inhoudelijke ondersteuning geboden.

Rover werkt samen met andere non-gouvernementele organisaties in de lobby voor een duurzame mobiliteitstransitie en voor investeringen in het openbaar vervoer. In 2019 was Rover actief in de volgende allianties:

- Duurzame coalitie: Rover werkt samen met Fietsersbond, Wandelnet, Milieudefensie, Natuur & Milieu, Longfonds en Mens en Straat samen in een coalitie voor duurzame, actieve en gezonde mobiliteit. Op 28 februari heeft deze coalitie een brief gestuurd aan alle fracties en lijsttrekkers voor de Provinciale Statenverkiezingen met een agenda voor duurzame mobiliteit voor de nieuwe collegeperiode. Op 1 mei heeft deze coalitie opnieuw een brief gestuurd aan de informateurs en onderhandelaars in alle provincies.
- Mobiliteitsalliantie: De directeur heeft samen met de beleidsmedewerkers input geleverd aan de lobby van de Mobiliteitsalliantie. Dit is een samenwerkingsverband van een groot aantal partijen uit de mobiliteitssector dat pleit voor investeringen in brede mobiliteitsoplossingen. Dit heeft in 2019 geleid tot het Deltaplan mobiliteit.

### Onderzoek en publicaties

Rover voert eigen onderzoek uit om knelpunten in het openbaar vervoer te signaleren en te agenderen bij beleidsmakers. In 2019 hebben wij onderzoek gedaan naar de volgende onderwerpen:

- Werkzaamheden Leiden: Rover ontving in het voorjaar van 2019 veel klachten over overlast n.a.v. werkzaamheden aan het spoor bij Leiden. De beleidsmedewerkers hebben deze klachten gebruikt om het plan van NS en ProRail voor de uitvoering van de werkzaamheden, de gewijzigde dienstregeling, de reisinformatie en de uitvoering daarvan in de praktijk te analyseren vanuit het perspectief van reizigers. Wij hebben daarbij in kaart gebracht wat reizigers belangrijk vinden om hinder bij werkzaamheden zo veel mogelijk te beperken. Rover heeft in een Locov-themasessie de aanbevelingen aan ProRail en NS gepresenteerd. Een aantal aanbevelingen heeft inmiddels geleid tot verbeteringen bij volgende grote



onderhoudsprojecten. Rover blijft dit de komende tijd monitoren.

- NS Flex: Tijdens het schrijven van het Locov-advies over de nieuwe abonnementen van NS, heeft een beleidsmedewerker grondig onderzoek gedaan naar met name de interoperabiliteit van NS Flex met abonnementen van andere vervoerders. Wij hebben hiervoor ook een informatieverzoek gedaan bij TLS. Dit heeft erin geresulteerd dat TLS een overleg is gestart met alle vervoerders om het gebruik van meerdere abonnementen op één OV-chipkaart in beeld te brengen en de mogelijke problemen op een rij te krijgen. Nadat het besluit van NS openbaar is geworden, heeft Rover veel klachten van reizigers ontvangen. Er waren met name veel klachten van voordeelurenkaarthouders die vanaf 2021 geen korting meer krijgen in de middagspits. Deze klachten heeft Rover gebundeld in een notitie die aan NS is verstuurd.
- Tariefintegratie: Rover heeft een onderzoeksrapport gemaakt over de mogelijkheden om de tariefsystemen van het landelijke spoor en van de regionale vervoerders beter op elkaar af te stemmen zonder dat dit ten koste gaat van de regionale tariefvrijheid. Het stuk is verstuurd naar enkele overheden en in 2020 gepresenteerd.
- Reiziger centraal: In februari heeft Rover samen met de andere consumentenorganisaties uit het NOVB-consumentenoverleg het manifest De Reiziger centraal over nieuwe betaalmethoden aangeboden aan het bestuurlijk NOVB. Dit manifest is de toetssteen van de consumentenorganisaties voor de invoering van de opvolgers van de OV-Chipkaart.
- Enquête Omchecken: Een beleidsmedewerker heeft onderzoek gedaan naar de ervaring en beleving van reizigers met tussendoor in- en uitchecken bij een reis met meerdere treinvervoerders als vervolg op het manifest De Reiziger centraal. Dit onderzoek is in 2020 gepresenteerd. Rover hoopt dat dit zal bijdragen aan een reizigersvriendelijk ontwerp van de nieuwe OV-betaalmethoden.
- Internationale tarieven: Een beleidsmedewerker heeft samen met de werkgroep internationaal een groot aantal verbeterpunten rond internationale tarieven en ticketverkoop op een rij gezet en voorgelegd aan NS.
- Volle treinen: In 2019 is de website volletreinen.nl van Rover vernieuwd. Door deze website krijgen wij dagelijks signalen van reizigers over de drukte in treinen en kunnen we knelpunten snel signaleren. Wij vragen hiervoor regelmatig aandacht bij de spoorvervoerders.

## Doorkijk 2020

In 2020 verwacht Rover onder meer aandacht te besteden aan de volgende thema's:

- Interoperabiliteit Reizen op Rekening: Het achteraf in rekening brengen van reiskosten middels NS Flex of GVB Flex leidt tot een verkeerde berekening van reiskosten bij sommige interoperabele reizen. Hier zijn veel reizigers de dupe van. Een beleidsmedewerker van Rover brengt deze problemen in kaart en zal in 2020 de sector hier verder op attenderen en verbetering in gang zetten.
- Omvorming ProRail: In 2020 wordt de instellingswet omvorming ProRail, alsmede de lagere regelgeving ter consultatie aangeboden. Hierop zal Rover een gedegen en grondige reactie versturen.
- Werkzaamheden: Er komen steeds meer grote spoorwerkzaamheden buiten de weekenden. Gezien de impact voor reizigers bij Leiden in het voorjaar van 2019 volgt Rover dit op de voet. Dit doen wij door ook in 2020 actief betrokken te zijn bij het programma
- Toekomstbestendig Werken Aan het Spoor (TWAS). Ook staat een beleidsmedewerker in contact met het team dat de ombouw van het emplacement van Den Haag Centraal aan het voorbereiden is (2022-2024). Op verzoek van Rover komt hierover in 2020 een themasessie voor de consumentenorganisaties.

- Nieuwe betaalmethoden: De ontwikkeling van nieuwe betaalmethoden zal in 2020 verder doorgaan. Rover zal zich in de eerdergenoemde werkgroepen en het NOVB inzetten om ervoor te zorgen dat nieuwe betaalmethoden aansluiten bij de wensen van alle reizigers. Waar dit nodig is, zal Rover proactief agenderen om bijsturing te realiseren. Zo blijven wij ons inzetten voor single check-in/check-uit op het spoor.
- Ordening: In 2020 worden de uitkomsten van de diverse onderzoeken naar marktordening op het spoor verwacht. Naar aanleiding van deze uitkomsten zal Rover actief en positief kritische bijdragen leveren aan vervolgprocessen. In 2020 zal Rover verder input leveren op de Midterm Review van de concessie van het Hoofdrailnet.
- Toekomstbeeld OV: In 2020 zal er gestreefd worden naar een bestuurlijk besluit over de ontwikkelagenda van het Toekomstbeeld OV 2040. Rover wil in 2020 een positief kritische gesprekspartner zijn bij de analyse van de verschillende aangeleverde bouwstenen en het te ontwikkelen werknetafwerk.
- Tariefintegratie. In 2020 zal Rover aan de hand van haar onderzoeksrapport over tariefintegratie het gesprek aangaan met overheden en vervoerders over mogelijke aanpassingen in de tariefsystemen zodat het voor reizigers aantrekkelijker wordt om over te stappen tussen verschillende vervoerders en modaliteiten.

---

### **Beleidscoördinator en Beleidsassistent**

De Beleidscoördinator richt zich met name op de verenigingsontwikkeling en de informatievoorziening en –uitwisseling over beleidsmatige zaken binnen de vereniging. Een goede ondersteuning van vrijwilligers 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. Daarnaast is hij betrokken bij de regionale spoortafels in Noordwest-Nederland en beheert hij tot slot het landelijke dossier Toegankelijkheid, waarvoor wordt deelgenomen aan bijeenkomsten met vervoerbedrijven en contact wordt onderhouden met andere consumenten- en patiëntenorganisaties in dit werkveld.

### **Ondersteuning aan RocovRovers**

Leden die namens Rover in een reizigersplatform (Rocov) zitten worden twee maal per jaar bijgeschoold op specifieke thema's tijdens de zogenoemde RocovRovers. Hiervoor worden actuele thema's gebruikt die binnen het werk van de vertegenwoordigers spelen. Daarnaast is er 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 2019 zijn twee bijeenkomsten georganiseerd. De geplande bijeenkomst in november is komen te vervallen in verband met een algemene ledenvergadering en bijbehorend thema.

### *6 april 2019 – Nijkerk*

Op deze bijeenkomst ging het over de ervaringen met ov-concessies en bijbehorende visieontwikkeling. Er is besproken welke concessies er in de afgelopen vijf jaar zijn ingevoerd en welke lessen hieruit getrokken kunnen worden. De Qbuzz concessie in Drechtsteden e.o. stond centraal als voorbeeld. In deze concessie is veel niet goed gegaan voor de reiziger, waardoor er

genoeg lessen te trekken waren.

Als tweede werd begonnen met het ontwikkelen van een visie op ov-concessies. Als laatste activiteit is de voorzitter van deze taakgroep begonnen met het opzetten van een expertisegroep. We zien als Rover een noodzaak om een breed inzetbare visie over eisen rondom concessies te ontwikkelen.

#### *7 september 2017 – Ermelo*

De tweede bijeenkomst stond in het teken van elektrificatie en verduurzaming van busvervoer. Hiervoor werd een presentatie verzorgd door het OV Bureau Groningen Drenthe over de ontwikkeling van waterstofbussen. Daarnaast is daar ook een groot deel van de bussen elektrisch en wordt gekeken naar optimalisatie van het energiegebruik. Dit alles vanuit het oogpunt van de reiziger en niet vanuit de mogelijkheden van het systeem. Dit gaf voor andere regio's het goede voorbeeld om verduurzaming door te voeren waarin de reiziger centraal staat.

Het tweede onderwerp wat werd besproken, was nieuwe betaalmethoden/systemen. Bij de uitfasering van de ov-chipkaart worden allerlei nieuwe systemen ontwikkeld om in de toekomst te kunnen betalen in het ov. Daarom is het voor Rocovs belangrijk om nu al na te denken over de opties en de ontwikkelingen in de gaten te houden.

#### **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 OVsector. Per deelnemer wordt een bijdrage van de Rocovs gevraagd. Jaarlijks worden de trainingen op basis van de evaluaties van de deelnemers bijgesteld en een nieuw programma gemaakt. In 2019 zijn 3 trainingen gegeven. In het voorjaar bleek het animo voor de trainingen te klein, maar in het najaar konden verschillende trainingen worden gegeven. In oktober werden de trainingen 'ontwikkelteams' en 'beïnvloeding' gecombineerd op één dag omdat de onderwerpen in elkaars verlengde liggen. De deelnemers voor beide cursussen (4) namen dan ook aan beide dagdelen deel. Deze beide trainingen kregen een goede beoordeling, met de kanttekening dat de deelnemers graag een langere training zouden willen.

In november werd de basistraining, de bekendste cursus binnen Rover, gegeven voor 8 deelnemers. Deze training is gericht op vertegenwoordigers die recentelijk binnen het Rocov actief zijn geworden en legt de basis voor reizigersinspraak. Ook deze training werd erg goed beoordeeld door de deelnemers.

Ook in 2019 bleek het vinden van deelnemers weer een drempel voor de trainingen. Daarom is gekozen om in 2020 het trainingsprogramma te verkleinen zodat er meer tijd kan worden gestoken in acquisitie.

#### *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, daar dienen zij als hulpmiddel om trainingen te verbeteren en als basis voor het programma in het daarop volgende jaar. De in 2019 gegeven trainingen ontvingen gemiddeld een 8 als beoordeling. Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat van deelname.

#### **Verstevigen van de lokale structuur van Rover**

Vanwege de wettelijke inspraakmogelijkheden is het belangrijk dat er goede lokale reizigersvertegenwoordigers zijn. Om de vertegenwoordigende taak goed te kunnen uitoefenen hebben afdelingen voldoende vrijwilligers nodig. De bezetting van Rover-afdelingen wisselt: van

eenpitters tot talrijke actieve leden en van afdelingen die een hele provincie bestrijken tot een (grote) stad en omgeving. Dit vergt voor alle verschillende vormen een andere aanpak. De beleidscoördinator 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 2019 zijn hierdoor 8 nieuwe vrijwilligers geplaatst in verschillende afdelingen en werkgroepen.

Het grootste gedeelte van de landelijke 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. Hiervoor zijn expertisegroepen in het leven geroepen: groepen die zich richten op de ondersteuning van beleidsmedewerkers op een specifiek thema. De werkwijze van deze groepen is voornamelijk digitaal en wordt daardoor als laagdrempelig ervaren. De oproep voor deelname aan expertisegroepen is in eerste instantie binnen het bestaande ledenbestand uitgezet. Dit leverde meer dan 50 reacties op, waarvan de helft nog niet actief was als vrijwilliger. Daarna zijn er ook nieuwe aanmeldingen binnengekomen van geïnteresseerden die nog geen lid waren van Rover. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat in 2019 gestart is met zes expertisegroepen.

Deze expertisegroepen ondersteunen de beleidsmedewerkers bij het schrijven van adviezen over landelijke thema's zoals dienstregelingen, toegankelijkheid en infrastructuur. De vrijwilligers in deze groepen werken actief mee aan het schrijven en aanscherpen van Locov-adviezen maar komen ook proactief met onderwerpen waar ze visiestukken over willen schrijven, zoals tariefintegratie.

Na de transitie is 2019 een jaar geweest om de vrijwilligers te ondersteunen in het veranderen van de boodschap van Rover. In plaats van reactief en negatief willen we proactief onze visie en wensen uitdragen. Dit vergt een positievere toon en andere strategie in het naar buiten treden. Hiervoor heeft de coördinator beleid gezamenlijk met de leden een 'stip-bepaling' gedaan. Het doel van deze oefening was bepalen hoe Rover er over vijf jaar uit moet zien en wat daarvoor nodig is. Dit heeft geresulteerd in een 'reisplanner' voor de vrijwilligers om ze te helpen met de veranderingen. Vooral het verbeteren van de regionale zichtbaarheid van ons werk en bijbehorende raadpleging van de achterban vergen een grote gedragsverandering van de vrijwilligers.

### *Doorkijkje 2020*

Eind 2019 is een evaluatie gehouden met de beleidsmedewerkers en is een plan opgesteld om in 2020 de werkwijze nog wat aan te scherpen. Zo zullen de groepen geïnformeerd worden over onderwerpen die binnen een paar maanden gaan spelen en worden nieuwe thema's toegevoegd aan het bestaande bestand. Daarnaast zal verder worden gegaan met het ondersteunen rondom zichtbaarheid en imago-verandering.

2020 wordt een belangrijk jaar op het gebied van ontwikkelingen in nieuwe betaalmethoden. Daarom zal een grote focus van de ondersteuning binnen de vereniging liggen op dit thema. Zowel tijdens Rover-zaterdagen als binnen de Rocovs zal dit onderwerp regelmatig onder de aandacht worden gebracht. Daarnaast gaat een groep RocovRovers in 2020 werken aan een wenselijke nota van uitgangspunten voor concessies, om zo beter te kunnen inspelen op concessiewisselingen. De aankomende aanbesteding van het hoofd railnet willen we hiervoor als casus gebruiken.

### **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, zij voorzien in een behoefte om op de hoogte te blijven van belangrijke bijeenkomsten. In 2019 zijn in totaal 10 van deze nieuwsbrieven verzonden. Omdat het lastig blijkt om het werk van de beleidsmedewerkers samen te vatten in een nieuwsbrief, zal in 2020 worden gekeken naar een nieuwe invulling. Door de nieuwsbrieven voor vrijwilligers en leden beter met elkaar te coördineren, kunnen we de informatievoorziening optimaliseren.

In 2019 heeft de beleidsassistent de ondersteuning en versterkingsactiviteiten van de afdelingen Drechtsteden, 't Gooi en Hoeksche Waard/Goeree-Overflakkee (HWGO) voortgezet. Zo neemt de beleidsassistent namens deze afdelingen zitting in de bijbehorende Rocovs. Ook vanuit de landelijke organisatie wordt deelgenomen aan de regionale Rocovs. In HWGO is de ondersteuning eind 2019 beëindigd omdat er inmiddels genoeg vrijwilligers zijn in die afdeling. Zowel in Drechtsteden als in 't Gooi zijn in 2019 nieuwe vrijwilligers begonnen, waardoor in beide afdelingen nu één regionale vertegenwoordiger actief is. De beleidsassistent biedt hier vooral nog ondersteuning.

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 2019 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 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 2019 heeft de beleidsassistent deelgenomen aan enkele reizigersoverleggen (Rocov's) in afdelingen waar Rover te weinig actieve leden heeft. Dit waren in 2019:

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

## **OV Loket/ OV Ombudsman**

Een belangrijke ontwikkeling was uiteraard de naamswijziging van OV loket naar OV ombudsman die in juli 2019 werd doorgevoerd. Die koers werd ingezet door het nieuwe hoofd van de organisatie, Bram Hansma, die per 1 januari 2019 in deze functie van start is gegaan.

### **Interne ontwikkelingen**

#### **Koers van het OV loket**

Algemeen kan gesteld worden dat OV ombudsman in 2019 sterk heeft ingezet op meer naar buiten treden van de organisatie. Dit in het belang van het versterken van de positie in de OV sector enerzijds en de naamsbekendheid anderzijds. De eerste 9 maanden uitte zich dat vooral in contacten opbouwen en uitbreiden binnen de sector en enkele stakeholders uit aanpalende domeinen. Het laatste kwartaal, met de interne organisatie op plaats en de positie in de sector versterkt, heeft OV ombudsman ook meer aandacht aan media-exposure geschonken.

#### **Afhandeling klachten**

Het aantal klachten over 2019 is nagenoeg gelijk gebleven aan het aantal over 2018. We hebben enkele procesaanpassingen doorgevoerd in de aanpak en afhandeling van klachten. Dit resulteert in toegenomen kwaliteit van de klachtafhandeling. Dat komt doordat we in onze klachtenafhandeling nog een spade dieper gaan dan voorheen. Dat leidt tot nog betere argumentatie richting vervoerders, wanneer wij bemiddelen of aandacht vragen voor onderwerpen.

#### **Samenwerking met vervoerders**

Waar over 2018 de conclusie luidde dat er niet met alle vervoerders contact was, heeft het nieuwe hoofd in 2019 sterk ingezet op het aanhalen van bestaande banden en het aangaan van nieuwe contacten bij de vervoerders. Een koerswijziging daarin is geweest dat er op verschillende niveaus bij vervoerders wordt gesproken. De OV ombudsman heeft met alle CEO's van de vervoerders kennismakingsgesprekken gevoerd. Daarnaast zijn er veel bedrijfsbezoeken geweest.

#### **Samenwerking met concessieverleners**

Alle concessieverleners ontvangen kwartaalrapportages van de OV ombudsman. Dit biedt hen inzicht in relevante problemen in hun concessiegebieden. Daarnaast is met veel personen bij concessieverleners persoonlijk kennis gemaakt om te zoeken naar nog betere afstemming.

#### **Samenwerking met stakeholders**

Buiten de vervoerders en concessieverleners heeft OV ombudsman goede contacten onderhouden met kennis en netwerkorganisaties als Railforum, DOVA, CROW. Ook met voor ons relevante partijen als College voor de Rechten van de Mens, IederIn en de Nationale ombudsman zijn de banden aangehaald.

### **Curatorium**

De OV ombudsman wordt geadviseerd en ondersteund door een curatorium. Tweemaal per jaar komt het curatorium bijeen. Het curatorium houdt zich op afstand bezig met de koers van de OV ombudsman. Het curatorium heeft ook een controlerende rol over de koers van OV ombudsman. Het curatorium bestaat op moment van schrijven uit: - Voorzitter Lia Roefs, wethouder gemeente Bergen, voormalig lid Tweede Kamer - Viola Sütö, advocaat Legal Rail - Erica Vergroesen, programmamanager OV provincie Noord-Brabant - Willem Benschop, vicevoorzitter Rover - Jacco van der Tak, directeur stakeholdermanagement Nederlandse Spoorwegen In 2019 werd afscheid



genomen Jan Ploeger en Frank van Setten. Erica Vegroesen is de vervanger van Jan Ploeger. Voor de positie van Frank van Setten is het curatorium in gesprek met een opvolger.

### **Interne organisatie**

Per 1 januari 2019 is Bram Hansma gestart als nieuw hoofd van de organisatie. We werken momenteel met 6 mensen. 3 klachtenmedewerkers, 1 klachtencoördinator, 1 communicatieadviseur en 1 hoofd (De OV ombudsman).

### **Trainingen en seminars**

Onderstaand vindt u een overzicht van trainingen en presentaties, waar medewerkers van de OV ombudsman in 2019 aan hebben deelgenomen, cq die zij hebben verzorgd. In januari rondde één van de medewerkers haar opleiding Online marketing en social media van het NCOI af. Op 14 maart verzorgden Bram Hansma en Wilma de Jong een lunchlezing bij het Ministerie van I&W over de taken van de OV ombudsman, werkwijze, soorten klachten etc. Op 15 mei vond een strategiesessie plaats met alle medewerkers onder leiding van Paul Morsch, extern adviseur. In deze sessie werd de overgang naar de naam OV ombudsman besproken en wat dit betekent voor de uitstraling en werkwijze van de organisatie. Later die middag gaf de Amsterdamse Ombudsman Arre Zuurmond een presentatie voor alle medewerkers van OV ombudsman over zijn werk en de manier waarop hij dit invult. Op 3 juni nam Bram Hansma namens de OV ombudsman deel aan een social hackathon in Utrecht georganiseerd door de Nationale Ombudsman. Op 28 juni vond een interne strategiesessie plaats, waarin aandacht werd besteed aan de doelen voor het komende halfjaar. 5 Vanaf 15 oktober gaf voormalig hoofdredacteur van het AD, Arjan Paans op kantoor van de OV ombudsman enkele trainingssessies, gericht op het verbeteren van de mediastrategie van de OV ombudsman. Op 31 oktober woonde Bram Hansma namens OV ombudsman het congres van de Nationale ombudsman bij. Het congres had als thema 'Wie doet er mee? Burger en overheid in 2030'. Op 17 december vond de laatste strategiesessie van 2019 plaats, ook weer onder leiding van Paul Morsch. Hierin blikten we terug op het afgelopen jaar.

### **Trends en ontwikkelingen**

In het eerste kwartaal stonden onderwerpen als digitalisering, flexvervoer en concessiewisselingen centraal. Digitalisering heeft veel goeds gebracht maar levert voor een categorie reizigers problemen op. Het gaat dan vooral om ouderen, laaggeletterden en statushouders die de taal niet machtig zijn. De OV ombudsman vroeg aandacht voor deze categorie reizigers.

Het vervangen van traditionele buslijnen door flexvervoer wordt steeds vaker gedaan. Reizigers melden echter problemen met betalen door ongeldigheid van de OV-chipkaart, maar ook onduidelijkheid over de dienstregeling en voorwaarden voor reservering. De OV ombudsman vroeg om meer aandacht voor deze problemen.

Rond concessiewisselingen constateerden we dat er vaak dezelfde fouten worden gemaakt, waardoor problemen ontstaan rond informatievoorziening, geldigheid van abonnementen, dienstregelingen enz. We vroegen aandacht voor borging en kennisoverdracht tussen concessieverleners.

Kwartaal twee stond in het teken van de concessiewisseling in DMG. Sinds Qbuzz in december 2018 het werk had overgenomen van Arriva reden bussen niet op tijd en kampte de vervoerder met ICT-problemen waardoor apparatuur niet werkte. Dit leverde Qbuzz een boete van €300.000 van de provincie Zuid-Holland op. De boodschap van de OV ombudsman was om net zo veel aandacht aan reizigers te besteden als aan nieuw materiaal en personeel. Ook vroegen we om betere samenwerking met omliggende regio's over de geldigheid van abonnementen.

Verder was informatievoorziening een belangrijk onderwerp in de rapportage. Zodra er vertraging of uitval optreedt ontbreekt het vaak aan informatie of is deze tegenstrijdig, is er onvoldoende personeel aanwezig en klopt de informatie op de DRIS-borden en in de reisplanner niet. Ook rond keuzedagen, e-tickets enz. blijkt informatie vaak onduidelijk of lastig te vinden.

Ten slotte schreven we over de landelijke staking in het openbaar vervoer van eind mei. Reizigers klaagden omdat regionale vervoerders kosten zoals abonnementskosten niet wilden vergoeden. Vergoeding is namelijk niet verplicht bij een staking van minder dan een dag, zo zeggen de algemene voorwaarden van bijvoorbeeld het stads- en streekvervoer. De OV ombudsman stelde de branche voor om na te denken over een herijking van die voorwaarden.

In de derde kwartaalrapportage stond internationale treinreizen en de verbeterpunten centraal. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om ticketprijzen, die tijdens het boekingsproces verhogen, flexibiliteit om datum en tijdstip van een terugreis aan te passen, en financiële compensatie bij vertragingen. Dit laatste is vooral belangrijk als het gaat om een reis met overstappen op verschillende vervoerders.

Daarnaast was er aandacht voor voldoende ruimte om fietsen te stallen bij stations. Uit onderzoek van de OV ombudsman blijkt dat het stallen van je fiets niet op alle stations makkelijk is, zeker wanneer er veel fietswrakken staan. Daarom riep de ombudsman gemeenten op om bevoegdheid tot het weghalen van fietsen beter te regelen. We schatten in dat forensen dan makkelijker met de fiets naar het station komen.

Verder besteedde de OV ombudsman aandacht aan het feit dat het studentenreisproduct op 16 augustus, de eerste dag dat studenten weer met hun studenten-OV mochten reizen, niet bij alle studenten goed functioneerde. Over de aard en de oorzaak van het probleem werd door RSR (Regisseur Studenten Reisrecht) snel gecommuniceerd. Wie te veel had betaald, kon zijn geld terughalen bij de betaalautomaat. Op vragen van OV ombudsman aan RSR of deze compensatie effectief was geweest, kregen we pas na lang aandringen antwoord. Het bleek uiteindelijk om ruim 72.000 studenten te gaan, waarvan slechts een deel zijn of haar geld had opgehaald.

In het laatste kwartaal gingen we in op het verdwijnen van buslijnen in dorpen en woonwijken. Steeds vaker wordt gekozen voor het versterken van grote 'dikke' lijnen, terwijl deze niet op alle haltes en in woonwijken komen. Zeker mindervaliden zijn hiervan de dupe. Daarom riep de OV ombudsman op om een evenwichtige afweging te maken tussen grotere efficiency en snelheid ten opzichte van fijnmazigheid van het openbaar vervoer.

NS informeerde eind november haar klanten over wijzigingen in de voorwaarden van het voordeelurenabonnement. Deze aankondiging leidde in korte tijd tot meer dan 200 klachten bij de OV ombudsman. NS hoopt dat deze aanpassing tot meer zitplaatsen in de middagspits leidt. Hoewel OV ombudsman twijfelt of deze maatregelen echt tot minder reizigers in de middagspits zullen leiden, begrijpen wij dat NS de voorwaarden van een product dat sinds 2011 al niet meer verkocht wordt, wil aanpassen en gelijk trekken aan andere abonnementen.

In dezelfde periode besloot NS om klachten niet meer per e-mail in ontvangst te nemen. Het contactformulier werd van de site van NS verwijderd en klachten werden per telefoon en per chat afgewikkeld. Het chatformulier kende echter nog wat tekortkomingen. De OV ombudsman vindt het belangrijk dat reizigers hun vraag of klacht op een laagdrempelige manier kunnen indienen. Wij hebben NS gevraagd om het e-mail/webformulier terug te plaatsen op de website, zolang de chatmogelijkheid onvoldoende is ontwikkeld.

Ten slotte merkte de OV ombudsman in het vierde kwartaal op dat een reiziger die van bus naar trein naar bus overstapte twee maal een opstaptarief moest betalen. Je kunt als reiziger dit geld wel terugvragen, maar een structurele oplossing is nog niet in zicht. OV ombudsman wil dit probleem in

2020 verder gaan onderzoeken. Uiteindelijk is het een taak van de gezamenlijke vervoerders om dit soort systeemproblemen snel en klantvriendelijk op te lossen.

## **Resultaten**

Van de klachten die de OV ombudsman ontvangt komt een deel in aanmerking voor bemiddeling. Dit gebeurt wanneer de inschatting is dat ten onrechte een klacht van een reiziger afgewezen is door de vervoerder of Klantenservice OV-chipkaart. De klachten waar een dergelijke bemiddeling op volgt variëren van onterechte afschrijvingen van de OV-chipkaart, onterecht afgewezen verzoeken voor GTBV, boetes en problemen met een abonnement. Hieronder geven we een overzicht van een aantal resultaten die mede dankzij de OV ombudsman zijn behaald.

### **Toch bankjes op Amsterdam Noord**

Dit nieuwe metrostation is vorig jaar zomer in gebruik genomen bij de start van de Noord/Zuidlijn. De OV ombudsman ontving klachten van reizigers over het ontbreken van bankjes, waardoor er geen zitplaatsen waren voor wachtende reizigers. Daarom namen we contact op met het GVB en de Vervoerregio Amsterdam. Aanvankelijk meldde het GVB dat er geen bankjes zouden komen, maar hier kwamen ze kort daarna op terug. Nog voor de zomer zullen er bankjes worden geplaatst en daarnaast komt er ook een kiosk waar men wat te eten en te drinken kan kopen. Dan blijft er nog één wens over: een toilet.

### **Geld terug bij Vertraging, ook als je reist met een studentenreisrecht**

De OV ombudsman ontving een klacht van een student over een afgewezen aanvraag voor Geld terug bij Vertraging (GtbV). Bij zijn reis met Qbuzz van Geldermalsen naar Hardinxveld-Giessendam liep hij 121 minuten vertraging op door de defecte spoorbrug bij Arkel. De klantenservice van Qbuzz liet weten hem niets te willen betalen, omdat hij een studentenreisproduct heeft. Dit terwijl op de site van Qbuzz dezelfde regeling staat die NS hanteert, namelijk dat er ook met een Studenten OV recht is op een restitutie. Na bemiddeling van de OV ombudsman besluit Qbuzz om deze restitutie alsnog uit te betalen en hun klantenservice nieuwe instructies te geven over dergelijke situaties.

### **Een (om)reis in Nederland**

Een Zuid-Koreaanse zakenman moet zijn vlucht naar Londen halen. Hij reist van Enschede, via Zwolle en Amsterdam, naar Schiphol. Door een stremming op het traject Enschede-Zwolle moet hij op zoek naar een alternatieve reis. De medewerkers van Keolis adviseren hem een taxi en geven aan dat deze gecompenseerd wordt, maar de reiziger is hier onzeker over. Hij kiest uiteindelijk voor een andere trein en twee bussen, waaronder een Flixbus, en haalt nét op tijd zijn vlucht. Keolis weigert echter om de kosten voor de Flixbus te vergoeden en beroepen zich op overmacht. De hoge extra reistijd van 8 uur en het gekozen (goedkopere) alternatieve reismiddel zorgen er uiteindelijk na bemiddeling van de OV ombudsman toch voor dat Keolis de kosten vergoed.

### **Grensoverschrijdende vertraging**

Een reiziger schaft tickets aan bij NS International om van Den Bosch naar Parijs te reizen. Door een uitgevallen trein van Breda naar Antwerpen wordt echter de aansluiting in Antwerpen gemist. Totale vertraging: drie uur en vijftien minuten. NS International wijst het verzoek tot compensatie af omdat de reis uit meerdere delen bestaat, terwijl de reiziger het ticket in één keer geboekt heeft. Na bemiddeling van de OV ombudsman besluit NS International een vergoeding van de helft van de totaalprijs in tegoedbonnen aan te bieden, wat de reiziger accepteert.

## Communicatie en social media

Communicatie en social media zijn erg belangrijk om in contact te komen en te blijven met de reizigers, met mensen werkzaam in de OV-branche en stakeholders van de OV ombudsman. Daarnaast is het een goed middel om nieuws te delen, maar ook om zelf het ov nieuws te volgen en de naamsbekendheid van de ov ombudsman te vergroten. De naamsbekendheid is van belang om voldoende klachten te ontvangen om op basis hiervan tijdig problemen in het OV te kunnen signaleren. OV ombudsman maakt gebruik van de volgende communicatiemiddelen: de eigen website [www.ovombudsman.nl](http://www.ovombudsman.nl) en social media.

Sinds de naamswijziging van OV loket naar OV ombudsman, die vorig jaar heeft plaatsgevonden, heeft de homepage van de website een opfrisbeurt gekregen. In 2020 wordt de rest van de website in dezelfde huisstijl aangepast. In 2019 hebben ca. 12.000 mensen de site van de OV ombudsman weten te vinden, een groei van 8,4% (bron: Google Analytics).

Qua social media is de OV ombudsman actief op Twitter, Facebook en LinkedIn. Het aantal volgers op Twitter ([www.twitter.com/ovombudsman](http://www.twitter.com/ovombudsman)) is opnieuw gegroeid en bedraagt nu 3067. Het is een goed medium voor het delen van nieuws over de OV ombudsman of over bijvoorbeeld een kwartaalrapportage, omdat ook journalisten vaak actief zijn op Twitter.

Eind 2019 is besloten om minder vaak OV-nieuwsberichten van andere organisaties te delen, maar vooral berichten te plaatsen, waar de OV ombudsman een rol bij heeft gespeeld, bijvoorbeeld naar aanleiding van een kwartaalrapportage of een onderzoek dat de OV ombudsman heeft gedaan. Ook werken het hoofd OV ombudsman Bram Hansma en de communicatieadviseur Wilma de Jong aan het uitbouwen van een netwerk bij de landelijke en regionale pers.

## Cijfers

In 2019 ontving OV ombudsman 3002 klachten. Dit is nagenoeg gelijk aan 2018, toen reizigers 2.964 klachten indienden bij de OV ombudsman. Het gemiddeld aantal klachten per maand bedroeg 250. Klachten per categorie en per maand 2019

Categorie	Jan	Feb	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Totaal	%
Informatievoorziening	4	3	3	4	5	6	9	8	8	8	6	7	71	2,4
Personeel	9	13	9	12	13	13	18	10	15	13	10	5	140	4,7
Station- en haltevoorziening	17	14	11	17	12	7	7	17	9	9	25	5	150	5,0
Veiligheid en overlast	4	4	8	1	6	6	5	5	2	8	8	6	63	2,1
Vervoermiddel	6	10	11	12	12	13	18	13	7	8	16	9	135	4,5
Boetebeleid	5	4	12	9	10	2	7	5	7	6	6	7	80	2,7
Dienstuitvoering	62	70	90	113	105	73	78	75	113	116	140	105	1140	38,1
Dienstregeling	38	30	25	18	6	6	23	10	9	11	27	53	256	8,6
Vervoerbewijs	101	68	63	45	52	67	48	61	49	49	264	91	958	32,0

In bovenstaande tabel is te zien in welke categorie de klachten zijn ingedeeld. De top 3 van de klachten heeft betrekking op dienstuitvoering (38,1%), vervoerbewijs (32%) en dienstregeling (8,6). De categorie dienstuitvoering bevat klachten over vertraging, capaciteit en uitgevallen ritten. In de categorie vervoerbewijs vallen klachten over abonnementen, tariefhoogte, OV-chipkaart, in- en uitchecken. De enorme groei in november van het aantal klachten in deze categorie (264) had te maken met de aankondiging dat houders van een NSvoordeelurenabonnement hun korting in de middagspits kwijtraken vanaf 2021.

---

*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 Jaarverslag



## 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**

De kascommissie is op 2 april 2020 (digitaal) bijeen geweest om de voorgelegde jaarrekening 2019 met toelichting te bespreken. Dit is gebeurd in aanwezigheid van de penningmeester, Willem Benschop en de directeur van Rover, de heer Freek Bos. Beiden hebben de vragen en opmerkingen van de commissie naar tevredenheid beantwoord. De commissie heeft een duidelijk inzicht gekregen in de uitgaven over het jaar 2019. Hierbij is ook gekeken naar de volgorde van de posten van de jaarrekening. De commissie vindt dat de nieuwe opzet van het overzicht van kosten en baten duidelijker. De kosten van huisvesting en organisatie komen duidelijker in beeld. De commissie heeft gelet op het coronavirus geen controle ter plekke in het kantoor in Amersfoort kunnen uitoefenen. Het overleg heeft mondeling op afstand plaatsgevonden waardoor iedereen thuis kon blijven.

De commissie voornoemd, Willy Seetz en Kees van Ramshorst

### **Toelichting jaarrekening**

Er is dit jaar voor gekozen om de jaarrekening op een nieuwe manier te presenteren. Daardoor ontstaat er een trendbreuk en zijn er veel verschillen tussen de verschillende posten op de begroting en rekening. Omdat het alleen een andere manier van presenteren betreft, heeft dat geen gevolg voor het resultaat.

Het resultaat is slechter dan begroot. Er is het afgelopen jaar met de hand op de knip geleefd. Alle uitgaven zijn tot een minimum beperkt. Desondanks heeft dat gezorgd voor een klein negatief resultaat. Dit komt omdat de eigen inkomsten (contributie en donaties) elk jaar ongeveer gelijk zijn, terwijl er natuurlijk wel sprake is van inflatie waardoor de kosten stijgen. In de subsidies voor de OV Ombudsman en beleidsondersteuning zit wel een jaarlijkse indexatie. Deze is echter lager dan de jaarlijkse loonstijging. Voor de beloning volgen we de CAO Gemeenten. Andere structurele kostenverhogingen zijn de afschrijving van ICT en de vernieuwing van de ledenadministratie.

#### Afwijkingen t.o.v. begroting

Ten opzichte van de begroting wijkt het totaal van de post “subsidies projecten” en transitie subsidie/kosten af. Op de begroting waren deze posten opgenomen conform de subsidieaanvraag. Destijds was de subsidie nog niet toegewezen en is daarom begroot conform aanvraag. Nadat bleek dat er geen transitie subsidie en een grote uitbreiding van de subsidie werd toegekend, is daarop direct gehandeld door deze kosten niet te maken.

#### Wijziging in presentatie

Op voorspraak van de boekhouder en de accountant en met goedkeuring van de kascommissie is er gekozen voor een andere presentatiewijze. Hierdoor is transparanter welke kosten Rover maakt. De verschillende projecten met aparte subsidies (Beleids ondersteuning, OV Ombudsman) worden niet meer als verzamelpost gepresenteerd. Bovendien worden aan de lastenzijde alleen de directe personeelskosten en directe projectkosten opgenomen. Indirecte projectkosten (bv



huisvestingskosten) worden niet meer onder het project benoemd, maar op de reguliere post. Indirecte kosten lopen immers door als een subsidie wegvalt terwijl de directe kosten wel gelijktijdig stoppen.

## Staat van baten en lasten

	Begroting 2019	uitkomst 2019	Uitkomst 2018
<b>Baten</b>			
Projectsubsidies (verzamelpost)	680.000		
Subsidie OV Ombudsman		325.491	357.877
* Personeelskosten		234.060	261.064
* Overige		91431	96.813
Subsidie Beleidsondersteuning		260.846	265.268
* Personeelskosten		201.707	189.684
* Overige		59.139	75.584
Subsidie Mobility4EU	0	971	9.977
* Personeelskosten			7.375
* Overige			2.602
Transitiesubsidies	100.000	0	0
Contributies en giften	163.000	160.713	166.723
Extra inkomsten overige projecten	35.000	3.396	33.960
Inkomsten Wandelgids	0	4750	7.228
Overige baten	10.000	2.764	7.344
	988.000	758.931	844.781
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten algemeen	70.000	116.283	129.039
Huisvestingskosten	13.000	49.568	6.377
Organisatiekosten	19.000	44.075	8.609
Transitiekosten	100.000	0	0
Bestuurskosten	5.000	6.477	24.363
De Reiziger	47.000	48.491	48.301
PR en communicatie	33.000	43.947	37.255
Afdelingen en werkgroepen	9.100	10.243	6.354
Leden- en fondsenwerving	9.000	24.692	39.022
Projecten (verzamelpost)	680.000		
Project OV Ombudsman		266.976	357.877
* Personeelskosten		234.060	261.064
* Overige		32.916	96.813
Project Beleidsondersteuning		210.419	265.268
* Personeelskosten		201.707	189.684
* Overige		8.712	75.584
Project Mobility4EU	0	776	9.977
* Personeelskosten		537	7.375
* Overige		239	2.602
	985.100	761.586	928.846
Netto resultaat	2.900	-2.655	-84.065

## Balans per 31 december 2019

ACTIVA	31 december 2019		31 december 2018	
	€	€	€	€
<b>Materiele vaste activa</b>		13.578		17.851
<b>Vlottende activa</b>				
<i>Vorderingen</i>				
Handelsdebiteuren	303		22.579	
Overige vorderingen	<u>19.796</u>		<u>44.248</u>	
		20.099		66.827
<i>Liquide middelen</i>		201.328		152.181
Totaal activazijde		<u>235.005</u>		<u>236.859</u>
<b>PASSIVA</b>				
<b>Eigen vermogen</b>				
Verenigingsvermogen	96.079		100.355	
Bestemmingsfondsen	<u>1.621</u>		<u>-</u>	
		97.700		100.355
<b>Kortlopende schulden</b>				
Schulden aan leveranciers	16.327		4.782	
Belastingen en premies sv	12.160		17.317	
Overige schulden	<u>108.818</u>		<u>114.405</u>	
		137.305		136.504
Totaal passivazijde		<u>235.005</u>		<u>236.859</u>

---